



IL ETAIT UNE FOIS DANS L'WEB

29 octobre 2018



MEDOC est l'un des poumons des Finances publiques : 65% du budget global de l'État transite via cette application utilisée par plus de 20 000 agents de la DGFIP et toutes les obligations fiscales des entreprises y sont enregistrées.

Jusqu'à présent, l'utilisation à distance de MEDOC nécessitait un accès à une machine multi-applicative (MMA). Pour diverses raisons, et notamment de coût, la DGFIP a décidé de supprimer progressivement les MMA et de transposer MEDOC au format Web.

L'application Médoc Web a été expérimentée en Mayenne à compter du 8 septembre 2017, au SIE de Laval et au PRS du 53. Elle a été élargie au département de la Sarthe (72) le 8 mars 2018. La généralisation de Médoc Web s'effectue par vague avec une cible de généralisation à l'ensemble du territoire fin 2018.

DANS LES SIE QUI ONT BASCULE C'EST LE RAS-LE-BOL !

Or, dans les services qui ont basculé à Médoc Web, le mécontentement est désormais général. Avant même le basculement de la DGE (le 18 octobre dernier) certains de nos collègues évoquaient jusqu'à 2 heures pour mener à bien la clôture de la comptabilité alors que la durée moyenne est habituellement d'une 1/2 heure. Depuis, lenteurs, blocages, "plantages" s'empilent. L'application "mouline" pendant des durées incompréhensibles avant que l'on ne puisse enchaîner sur un nouvel écran de travail. De nombreux services se retrouvent dans l'incapacité de clôturer leur journée comptable et se demandent, si cela dure plusieurs jours, comment opérer les rattrapages sous Médoc Web

Le retard s'accumule dans les services et les bugs et déconnexions n'arrangent rien. En cette période, en plus des travaux comptables courants, les collègues s'emploient à traiter avant le 31 octobre les défaillances pour le GF20 (taux de retardataires TVA de plus de 6 mois) et les dossiers avant le passage à l'ACIS V2 le mois prochain et le PAS début 2019. Les agents sont

excédés, se demandent s'ils pourront fermer la journée courante et n'osent penser aux fins de mois et à la fin d'année. Beaucoup se posent également la question, l'administration centrale est-elle informée de ces dysfonctionnements ?

La réponse est oui, bien évidemment. Pour preuve, Le plan de déploiement de Médoc Web prévoyait une dernière vague le 8 novembre et qui concerne les directions générant le plus grand nombre d'écritures (59, 62 75, 92, 971, 972, 973, 976, DCST, DINR). Cette ultime vague est d'ores et déjà repoussée (dans un 1^{er} temps) au 15 novembre compte tenu des difficultés rencontrées.

Le bureau SI1C relève lui-même que les périodes dites de charge importante (10h-12h et à partir de 14 h) sont particulièrement concernées. Les collègues de l'assistance sont constamment sollicités et mobilisés pour résoudre les problèmes générés par une plateforme sous-dimensionnée et des équipes tout aussi sous dimensionnées.

F.O.-DGFIP n'est pas opposé à la modernisation de nos applications bien au contraire. En revanche, ce qui nous pose problème, c'est encore une fois le manque d'anticipation et le manque de moyens, deux maladies chroniques à la DGFIP. Combien de temps faudra-t-il encore attendre pour que nous soient livrés des outils adaptés au volume et stabilisés ? Combien de temps encore les personnels devront-ils ajuster leur manière de travailler à des outils non aboutis ? Quid des conditions de travail et de la qualité du service rendu ?

SUSPENDRE LE DÉPLOIEMENT JUSQU'AU RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

La Direction Générale doit rapidement prendre la mesure des dysfonctionnements et y apporter des réponses concrètes notamment en suspendant le déploiement tant que les conditions d'un fonctionnement normal ne sont pas réunies. Il devient difficile de cacher la poussière sous le tapis lorsque celui-ci est déjà à un mètre du sol !