

GROUPE DE TRAVAIL REUNION TECHNIQUE D'APPROFONDISSEMENT



Tél : 01 47 70 91 69

E-mail: contact@fo-dgfip.fr

Web: <http://www.fo-dgfip.fr>

Numéro 1 du 23 janvier 2015

GT dématérialisation du 23 janvier 2015

Déclaration liminaire

Monsieur le Président,

Nous nous rencontrons aujourd'hui pour échanger sur le 2^{ème} thème que vous nous avez proposé dans le cadre des discussions touchant à la révision générale des missions de l'État, soit : la dématérialisation.

Vous venez de nous dire quelques mots sur les documents de travail fournis à l'appui de la convocation ce qui, à ce stade, nous rassure un peu car à l'examen nous avons considéré qu'ils ressemblaient, de notre point de vue, à une plaquette publicitaire vantant les mérites de la dématérialisation mais qui serait néanmoins trop longue pour avoir un caractère véritablement accrocheur.

Pour **F.O.-DGFIP**, le sujet de la dématérialisation mérite une réflexion et un échange approfondi s'appuyant sur des données chiffrées précises et pas seulement sur des comparaisons inadaptées pour la plupart.

Nous vous l'avons déjà indiqué lors du groupe de travail concernant l'accueil pluriel, comparaison n'est pas toujours raison. Vous nous proposez notamment une comparaison avec l'Allemagne en matière de déclaration en ligne. C'est oublier un peu vite que la population allemande est plus fortement urbanisée que celle de notre pays. Il conviendrait également de s'interroger sur le niveau de couverture internet dans certaines zones rurales sur l'ensemble du territoire français.

Pour utiliser les services en ligne proposés par notre administration encore faut-il disposer d'un

ordinateur et se situer dans un endroit où internet fonctionne de manière optimale ce qui est encore loin d'être le cas partout et pour tous.

À **F.O.-DGFIP**, nous ne contestons pas les progrès réalisés en matière de numérique pas plus que nous n'avons nié les avantages que nous pouvons y trouver. Cependant, nous nous inscrivons en faux contre l'affirmation selon laquelle la dématérialisation et la numérisation constitueraient un allègement des tâches pour les agents. Cela aurait pu être vrai si, dans le même temps, les personnels n'avaient pas subi de plein fouet des suppressions d'emplois obligeant à repenser l'organisation du travail de manière constante.

Bien évidemment, repenser et réorganiser participe de l'évolution normale d'une administration moderne et **F.O.-DGFIP** ne le conteste en rien.

Cependant, le caractère permanent de cet exercice est à la base de la dégradation continue des conditions de travail des personnels. En conséquence, tout - au plus admettons nous que la dématérialisation puisse contenir le niveau de cette dégradation.

Au détour de certaines phrases contenues dans ce document, nous comprenons aussi une forme d'acceptation implicite des suppressions d'emplois à venir et vous nous permettez donc, compte tenu de nos propos précédents, de vous exprimer la légitime inquiétude des personnels.

Vous insistez par ailleurs sur le niveau élevé de qualification des agents de la DGFIP. En matière de recrutement, c'est effectivement le cas, bon nombre d'agents de catégorie C possèdent un niveau de diplôme supérieur au baccalauréat.

Vous nous indiquez en outre que la dématérialisation et le numérique diminuent de manière considérable le volume des tâches répétitives et d'exécution pure, permettant ainsi aux agents de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Nous pouvons partager cette analyse dans le cadre d'une évolution maîtrisée vers la dématérialisation des échanges.

Néanmoins, si l'on se réfère aux recrutements 2014, l'administration continue de recruter un volume important d'agents de catégorie C.

Or, nous considérons comme nécessaire une adéquation de la charge mentale et de l'intensification du travail liées au tout numérique avec les possibilités de déroulement de carrière.

Cependant, les plans ministériels de qualification prévisibles, compte tenu des restrictions budgétaires, seront très loin de répondre aux légitimes attentes des personnels.

S'agissant également de l'offre de formation dont nous n'avons toujours pas pu discuter en CTR, elle va rapidement se heurter aux réalités budgétaires notamment en termes de prise en charge des frais de déplacement, comme les années précédentes.

Vous insistez en outre sur le fait que la promotion des offres en ligne fait partie intégrante des missions des agents à l'occasion des contacts avec le public et nous en prenons acte.

Vous n'êtes pourtant pas sans savoir qu'en fonction des circonstances et des populations en cause cet exercice est parfois rendu impossible. En conséquence de quoi, **F.O.-DGFIP** sera vigilant sur toute interprétation abusive de cette affirmation en matière d'évaluation des agents.

Enfin, les documents fournis contiennent une allusion quelque peu elliptique à la Loi Notré. Ce projet indique la dématérialisation de 100 % des démarches ne nécessitant pas la présence de

l'utilisateur au guichet. Ce dernier point nous amène à vous demander de nous fournir la liste des démarches que vous considèreriez comme étant exclues de cette dématérialisation rendue obligatoire.

Cela implique-t-il par exemple que le paiement en ligne se substituerait à terme à toutes les autres formes de paiement ?

Enfin, compte tenu de la réduction programmée du maillage territorial du réseau, contestée par **F.O.-DGFIP**, qu'en sera-t-il pour l'utilisateur ou le contribuable en réelle difficulté ? Devra-t-il faire des dizaines de Km pour trouver un guichet DGFIP ou cherchera-t-il en vain les réponses à ses questions dans les futures maisons de l'État que nous condamnons par ailleurs ?

Pour **F.O.-DGFIP**, le degré d'évolution d'une société se mesure à sa capacité à prendre en charge les plus fragiles et le tout numérique pose d'emblée la question de l'égalité de traitement du citoyen face à l'administration.

Nous ne sommes pas opposés par principe à l'évolution nécessaire des modes d'organisation et de fonctionnement de l'administration mais nous refusons qu'elle se traduise par une dégradation supplémentaire tant des conditions de travail des personnels que de celles de la réception du public.

Vous l'aurez compris, Monsieur le Directeur Général, si vous souhaitez avoir avec nous un échange constructif sur la question de la dématérialisation, il va falloir dissiper les trop nombreuses zones d'ombre contenues dans les documents de travail.

Faute de quoi, nous serions amenés à considérer que cette instance n'a pas d'autre but que de vous permettre de cocher la case « consultation des Organisations Syndicales » dans le document que vous remettrez aux ministres.

D'autant qu'il nous est revenu hier que des informations relatives à des décisions déjà prises en matière de dématérialisation des échanges entre les collectivités locales et les comptables sont d'ores et déjà données à nos représentants locaux.