



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 52 du 3 décembre 2018

(GT) SIRHIUS du 15 novembre 2018

Ça va bien se passer qu'on nous dit !!!

Alors que la DGFIP lance à grand renfort de communication sur Ulysse sa nouvelle organisation de gestion des ressources humaines via le nouveau progiciel SIRHIUS, ce GT « informatif », présidé par la cheffe de la Mission de Modernisation, de Pilotage et de Rénovation de l'Organisation RH (MPRO-RH), se voulait rassurant.

Avons-nous été convaincus par les explications ? Pas vraiment, tant le bouleversement est majeur par rapport au schéma actuel de gestion des personnels.

De plus, pour **F.O.-DGFIP**, ce GT arrive trop tard, à seulement J – 4 de la mise en place prévue le 19 novembre 2018 des 10 Centres de Services Ressources Humaines (**CSRH**) et du Service d'Information aux Agents (**SIA**) à Melun.

Les 10 CSRH engageront en effet, dès cette date, la préparation de la paye de janvier 2019 pour tous les agents DGFIP (hormis collectivités d'outre-mer et Mayotte).

Le SIA, quant à lui, sera désormais le point d'entrée unique au niveau national du questionnement RH des agents. À ce titre, la Direction Générale conseille aux agents d'utiliser le formulaire de contact accessible depuis « mon espace RH » sous Ulysse.

Une charge encore lourde pour des services RH réduits

Et les services RH locaux nous direz-vous ? Et bien ces derniers, rebaptisés Services RH de Direction (**SRHD**), seront recentrés sur le suivi de carrière (mutation, évaluation, promotion, dialogue social), un rôle de conseil (en cas de restructuration par ex) ou de suivi des agents en difficulté et le reroutage vers les CSRH de tout sujet ayant un impact « paie » (temps partiel, congés formation,...). Pour **F.O.-DGFIP**, la charge paraît bien lourde pour ces services RH déshabillés au profit des nouveaux CSRH traduisant dans SIRHIUS les informations ayant un impact en paie. Nous avons déjà dénoncé cette nouvelle organisation lors du précédent [GT SIRHIUS du 9/10/17](#).

F.O.-DGFIP est revenu, dans ses propos liminaires, sur la perte de proximité et la déshumanisation qu'allaient engendrer cette nouvelle organisation ; nouvelle organisation que les ergonomes ayant réalisé le rapport sur le CSRH de Tours préfigurateur qualifiaient « d'écosystème caractérisé par une moindre proximité à l'agent ». Pour une fois, ce n'est pas nous qui le disons !

De plus, comment ne pas s'inquiéter à 5 jours du démarrage quand les premières difficultés remontent du terrain : éléments de régime indemnitaire non traités par SIRHIUS et à retraiter en manuel, futurs agents RH plus ou moins bien formés, sanctuarisation en trompe l'œil des effectifs RH ou encore des conditions de travail à surveiller dans les nouvelles structures. Enfin, **F.O.-DGFIP** a rappelé que cette réorganisation était un faux nez derrière lequel se cachait la future mutualisation des fonctions support, appelée de ses vœux par la cour des comptes et nos ministres successifs, pour alléger la dépense publique.

L'administration se veut rassurante

Dans ses réponses, l'administration se veut rassurante, tout en reconnaissant que basculer 28 millions de données d'AGORA vers SIRHIUS « ne se fait pas tout seul ». Elle ne méconnaît pas les difficultés encore présentes (versement d'indus par exemple) mais compte beaucoup sur la sensibilisation de l'ensemble des acteurs de la chaîne à ces problématiques. Des difficultés au démarrage de l'applicatif ont été depuis résolues, même si des problèmes d'accessibilité aux personnes en situation de handicap ou de défaut d'affichage sont encore prégnantes (cas des conjoints de même sexe). Les problèmes soulevés par la paie des stagiaires inspecteurs et contrôleurs avec de l'indemnitaire manquant ou des paies en double sont traités ou en cours.

La présidente précise que les 10 CSRH seront, en quelque sorte, de prestataires de service pour les SRHD. Elle rappelle que le CSRH de Tours (CSRH préfigurateur) est déjà opérationnel depuis mai 2018 pour la nouvelle organisation RH couvrant 5 directions préfiguratrices (36, 37, 41, 45, 77).

L'organisation de travail des CSRH se fera sur la base des préconisations (août 2017) du rapport final de l'étude ergonomique portant sur le CSRH préfigurateur de Tours, à savoir organisation en portefeuille ([voir notre compte-rendu](#) « le Tours est joué » de juillet 2017).

Une organisation type

Selon la Direction Générale, l'organisation type d'un CSRH est la suivante :

1 cadre A+, 2 cadres A et des agents B et C regroupés en secteurs gérant chacun des portefeuilles géographiques correspondant aux DD/DRFiP de leur ressort. Parallèlement, des cellules dédiées à des populations particulières pourront être créées au sein de ces CSRH : comptables, agents DISI, DOM par exemple. Dans chaque CSRH, est prévue une cellule dite « transverse » pouvant s'occuper des mèls reçus, des demandes d'attestation de salaire etc ...

Pour **F.O.-DGFIP**, il est important d'avoir un référentiel national d'organisation des CSRH et de ne pas trop lâcher de lest aux directeurs locaux d'implantation de ces CSRH. Ces derniers ont quelquefois la tentation de s'exonérer des directives nationales (ex en règles de gestion). Il sera aussi important, pour **F.O.-DGFIP**, de comparer au bout de quelques mois le fonctionnement des différents CSRH et veiller à ce qu'il n'y ait pas d'inégalités de traitement des demandes des agents selon la taille et la typologie des portefeuilles constitués au départ.

300 ETP en moins à horizon 2020 !

Toujours dans ses réponses, l'administration répète qu'il n'y a pas eu de gains d'emplois pour la mise en place des CSRH. **F.O.-DGFIP** considère cette réponse comme à l'instant T et éludant totalement la raison même de cette organisation clairement explicitée dans un courrier de réponse à la cour des Comptes du 23 juin 2016, cosigné de MM Eckert et Sapin : « un dimensionnement des CSRH basé sur une norme de productivité » pour lequel les ministres espèrent un « retour sur investissement » de l'ordre de 300 ETP à la DGFIP. Si la saignée n'est heureusement pas au démarrage des CSRH ou des SRHD nouvelle mouture, elle le sera en 2020 ! Là encore, ce n'est pas nous qui le disions, mais le chef de service RH de l'époque, devenu depuis Directeur Général Adjoint, lors du GT SIRHIUS du 9 octobre 2017 !

Lors de l'étude des documents fournis pour ce GT, l'administration a précisé que le portail agents dans « mon espace RH » permet d'avoir une messagerie sécurisée pour communiquer avec le SIA (possibilité

aussi de téléphoner). Un moteur de recherche intégré permet des réponses selon la requête posée. C'est sans doute cela la gestion de proximité pour la DGFIP !

À quand la vitesse de croisière ?

Une équipe temporaire « de soutien opérationnel » en administration centrale, constituée d'une quinzaine de personnes des différents bureaux décisionnaires (MPRO-RH, RH1A, Cap Agents, assistance technique DISI Paris Normandie), répondra aux questions des gestionnaires paye, mutualisera les bonnes pratiques concevra des supports d'aide aux CSRH.

F.O.-DGFIP a demandé que cette équipe perdure le plus longtemps possible et au moins jusqu'à fin 2019, tant les aléas propres à tout démarrage seront forcément nombreux et multiples. L'administration n'a visiblement pas la même approche sur cette équipe qui ne dépasserait pas le 1^{er} semestre 2019. En réponse à notre question, cette dernière considère que l'assistance technique et les bureaux métiers suffiront « en vitesse de croisière ». Nous avons fait savoir à la Direction Générale que cette réponse ne nous satisfaisait pas, surtout avec un taux moyen, tous CSRH confondus, d'environ 20 % de « sachants » (déjà rodés aux métiers RH ou paie) dans ces nouveaux CSRH.

Les belles promesses de l'étude ergonomique auraient-elles vécu ?

À l'occasion de cette vue d'ensemble de l'actualité SIRHIUS, **F.O.-DGFIP** a relayé les difficultés d'exploitation par les CSRH des arrêts maladie en provenance des SRHD et les problèmes d'habilitation PDFedit des SRHD et CSRH. Les liaisons entre CSRH et services Liaison Rémunérations (SLR) sont perfectibles aussi. Nous reviennent pourtant en mémoire de belles promesses tirées de l'étude ergonomique du CSRH de Tours dans laquelle était écrit : « Construire des outils permettant de transmettre l'information de façon fluide et homogène »...Oui, mais ça, c'était avant !

L'administration nous a garanti faire de son mieux pour résoudre ces problèmes, confirmant que l'envoi des arrêts maladie des SRHD vers les CSRH pose problème. En effet, les tableaux navettes créés sous tableur pour gérer les arrêts maladie, les grèves ou encore les affectations EDR ne sont pas la panacée.

Formation, oui mais...

La présentation du parcours de formation des agents affectés en CSRH et au SIA a permis à la délégation **F.O.-DGFIP** d'exprimer l'insatisfaction des collègues formés sur :

- ✓ les bases « école » de la formation qui ne vont pas au bout du process,
- ✓ pas assez de présentiel et trop d'e-formation,
- ✓ un nombre d'agents formés quelquefois contingenté (formation à la lecture des bandes de paye « bandes gest »),
- ✓ des formations importantes et urgentes pas encore faites (ex : la paye des comptables).

La formation des agents du SIA nous laisse dubitatifs en ce qui concerne surtout le jour unique de formation dédié aux nouvelles règles de mutation. Quand on connaît nos règles de gestion tant pour les agents A+, A, B et C, on leur souhaite bon courage !

De plus, **F.O.-DGFIP** a rappelé que les éventuels manques de la formation ne devaient pas retomber sur les épaules des quelques « sachants » de ces services.

En réponse, la Présidente précise que la formation dite RIPLQ (Régime indemnitaire et pré-liquidation de la paye) aborde la paye des comptables, mais qu'une formation complémentaire est prévue pour janvier. Sur le manque de places à la formation « bandes gest », la Présidente confirme mais dit avoir été tributaire de la logistique (salle trop petite) et promet une deuxième session.

En complément, le dispositif « bac à sable » permet de s'entraîner « à blanc » dans les CSRH sur SIRHIUS. Sur les bases « école », l'administration va expertiser ce problème.

Vous avez une question RH, appelez Melun !

Un point particulier a été fait sur le SIA de Melun qui est, depuis le 19 novembre, le point d'entrée unique national pour toute question RH des agents de la DGFIP. Deux modalités de saisine :

- ✓ par formulaire électronique, en passant par le portail « Mon espace RH ». En saisissant l'objet de leur question, les agents se verront proposer des suggestions de réponses issues d'une base de données d'environ 500 fiches questions-réponses. Si ces réponses ne satisfont pas les agents, ils compléteront alors le formuel destiné au SIA ;
- ✓ par téléphone, via un numéro unique national gratuit depuis un poste DGFIP, mais facturé au coût d'un appel local sur un poste externe à la DGFIP.

Sur le même principe, le SIA est le point de sortie unique de toutes les réponses aux agents qui l'ont saisi. Une exception est prévue lors d'une saisine au SIA d'une question qui relève du local (ex : date d'une CAPL) ; dans ce cas, le SIA reroute au SRHD pour réponse directe à l'agent.

F.O.-DGFIP a demandé des éclaircissements sur la présence d'un « mouchard » permettant aux SRHD d'accéder aux questions posées par formuel par les agents et à la réponse qui leur est faite par le SIA. **F.O.-DGFIP** s'est aussi étonné de la taxation de l'appel au SIA depuis un poste hors DGFIP (cas d'un agent malade à son domicile par exemple).

En réponse, l'administration minimise l'impact du coût du téléphone hors DGFIP puisqu'elle estime que seuls 15 % des agents appelleront le SIA (contre 85 % qui utiliseront le formuel). Ce point sera néanmoins regardé de plus près par cette dernière.

À notre inquiétude sur le « mouchard » via la saisie par formuel, la Direction Générale précise que ce processus d'identification de l'agent a été validé par la CNIL, d'autant plus depuis l'obligation dite RGPD (Règlement général sur la protection des données). Et de plus, l'administration rappelle que par téléphone l'agent est identifié. Cependant ce dernier peut rester anonyme au bout du fil s'il va au bout de la boucle du serveur vocal et attend le décroché par un agent SIA.

Enfin, un bilan des 5 DDFiP préfiguratrices (36, 37, 41, 45, 77), du CSRH de Tours et du SIA participant à la préfiguration de l'organisation cible RH a été fait.

Les points de vigilance relevés ne nous apprennent rien puisqu'ils confirment ceux relevés par l'étude ergonomique de 2017 du CSRH de Tours : nécessité d'un pilotage très fin de l'activité et des échanges fluidifiés entre les acteurs.

Il ressort du bilan de la DGFIP que cette préfiguration s'est bien passée grâce à un outil SIRHIUS « qui fonctionne bien et qui est intuitif ». De là à aborder « sereinement » la prochaine étape (comme le dit la DDFiP du CSRH préfigurateur d'Indre-et-loire), c'est une autre histoire.

**BULLETIN
D'ADHESION**



NOM : PRÉNOM :

N° matricule (ex N° AGORA) : ADRESSE MÊL :

GRADE : QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL : %

AFFECTATION :
déclare adhérer au Syndicat National F.O. des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à le
(signature)

→ **66 %** de la cotisation syndicale fait l'objet d'un crédit d'impôt sur le revenu

Syndicat National FORCE OUVRIÈRE des Finances Publiques
45-47, rue des Petites Écuries 75010 PARIS

Téléphone : 01.47.70.91.69 - Télécopie : 01.48.24.12.79 - e-mail : contact@fo-dgfip.fr - web : <http://www.fo-dgfip.fr>
C.P.P.P. 0519 S 06593 - Imprimé au siège du Syndicat National - Directeur de la publication : *Hélène FAUVEL*