



LE « PHARE-CI » POITEVIN

Journal syndical d'humeur, d'humour et d'opinion
SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES
UN SYNDICAT POUR TOUS LES AGENTS



mars 2023

DYSFONCTIONNEMENTS ET INDISPONIBILITÉS DES APPLICATIONS : TROP C'EST TROP !



Sommaire :

- Édito
- Un réseau informatique très perturbé
- GMBI Grand Merdier Bien Identifié
- Si c'est possible...



ÉDITO

REFORME DES RETRAITES: RIEN N'EST FAIT !

Jeudi 16 mars, le gouvernement n'a finalement pas trouvé de majorité parmi les représentants de la Nation à l'Assemblée nationale pour voter sa réforme des retraites qui recule l'âge de départ légal de 2 ans.

Ce succès est à mettre au crédit des 8 journées de manifestations qui ont rassemblé des millions de salariés.

L'utilisation de l'article 49.3 de la Constitution par le gouvernement est le pire scénario pour imposer une réforme doublement illégitime aux yeux des salariés et des citoyens.

Refusée par 94% des salariés, cette réforme n'a en effet pas trouvé une majorité de députés pour la voter.

C'est une réforme minoritaire que le gouvernement veut faire passer en force au risque de passer d'une crise sociale à une crise politique.

La mobilisation du 23 mars peut être qualifiée d'historique en termes de manifestations et de mobilisations, avec l'entrée de nombreux jeunes dans l'action.

L'utilisation du 49.3 et l'allocution présidentielle du mercredi 22 mars sont des illustrations supplémentaires du mépris de l'exécutif pour tous celles et ceux qui, majoritaires dans la population, s'opposent à cette réforme brutale, injuste et inefficace.

Tous ceux qui pariaient sur un essoufflement du mouvement en sont pour leurs frais.

Ce n'est pas parce que le Président de la République et son gouvernement veulent passer à « l'étape d'après » qu'il faut abandonner la mobilisation, bien au contraire.

La journée du 28 mars est une nouvelle fois une journée de mobilisation d'ampleur. Les tensions qui se font jour ne sont pas le fait des organisations syndicales, et l'appel de la Première Ministre à celles-ci est plutôt le fait d'un gouvernement aux abois faisant fi de la volonté très majoritaire du peuple.

Il faut poursuivre et amplifier les mobilisations.

Solidaires Finances Publiques et l'union syndicale Solidaires continuent de demander le retrait de ce texte !

Plus que jamais la détermination reste intacte

Plus que jamais unis pour défendre nos droits

Plus que jamais le retrait de cette réforme des retraites s'impose.

UN RÉSEAU INFORMATIQUE TRÈS PERTURBE

PAR : cela signifie davantage depuis des mois **Perturbations Attendues du Réseau** que Parcours d'assistance rénové. En effet, les journées où toutes les applications informatiques fonctionnent sans un seul problème sont devenues extrêmement rares.

A l'heure où le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels est discuté, il ressort que la majorité des services évoquent les indisponibilités récurrentes des applications comme une source de souffrance au travail qui devient prépondérante.

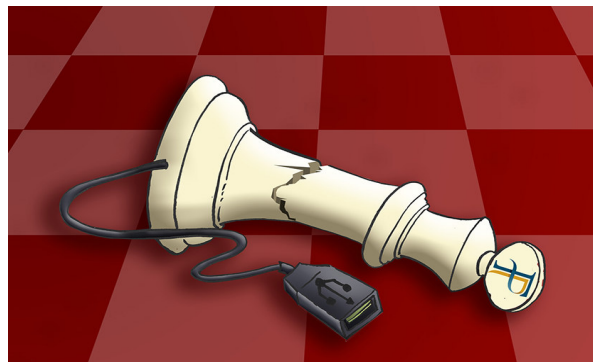
Depuis longtemps Solidaires Finances Publiques a dénoncé non seulement l'externalisation à outrance des missions informatiques, mais aussi le manque de recrutements d'agents qualifiés dans cette filière. Mais pour recruter encore faut-il se donner les moyens d'être attractif, ce qui n'est manifestement pas le cas de la DGFIP !

La DG fantasme sur le tout numérique mais au final, ce sont les usagères et les usagers (même quand ils ne sont pas en fragilité numérique) et les personnels qui souffrent des indisponibilités récurrentes des applications.

Et quand par exemple le service e-contact est en carafe pendant 3 jours consécutifs en plein moment d'une surcharge d'activité, tout le monde est à cran avec les risques sur la santé que cela engendre. Cela devient particulièrement cocasse quand un contribuable utilise la BALFUS (dont la DG veut supprimer l'accès aux usagers particuliers) parce que...sa messagerie sécurisée est en panne !

Là où l'inquiétude demeure, c'est que l'ancien contrat d'objectifs et de moyens avait déjà fait une part belle aux moyens informatiques (avec les superbes résultats constatés aujourd'hui) et que le prochain semble davantage porter sur le développement de l'intelligence artificielle (pour continuer à supprimer des emplois) que pour régler les problématiques de l'informatique du quotidien.

Les collègues de l'informatique font avec les moyens qui leur sont donnés : ils ne sont en rien responsables des dysfonctionnements actuels.



Pour Solidaires Finances Publiques, il est urgent :

- de réinternaliser au maximum la maîtrise de notre outil informatique
- de recruter en nombre des fonctionnaires qualifiés en rendant plus attractive la carrière dans la sphère informatique
- de recruter un nombre suffisant d'agents et d'agentes CID pour la gestion de l'informatique du quotidien
- de recruter les effectifs suffisants pour l'ensemble des services
- de mieux informer les usagers pendant les périodes d'indisponibilité
- de mieux anticiper les pointes de charges pourtant prévisibles

GMBI : GRAND MERDIER BIEN IDENTIFIE

Pour mémoire, le projet GMBI comporte plusieurs volets : du côté des SDIF-CDIF avec notamment la relance des locaux avec l'application Surf qui remplace Lascot, et du côté des SIP avec la mise à jour de la taxe d'habitation secondaire et sur les locaux vacants avec gest-odl. Les usagers propriétaires quant à eux doivent via leur espace personnel dans l'onglet « gérer mes biens immobiliers » non seulement toujours déposer des déclarations suite à l'achèvement des travaux, mais aussi déclarer l'occupation de tous leurs locaux.

Pour les collègues du cadastre, la problématique essentielle vient du manque d'anticipation de la DG et des énormes dysfonctionnements provenant du passage des applications de lascot à surf. La DG a fait par exemple le choix de suspendre pendant 7 mois les relances mensuelles pour les usagers n'ayant pas déposé de déclaration dans les 90 jours de l'achèvement prévu des travaux. La conséquence est que les services doivent absorber maintenant plus de 7 mois de relances d'un seul coup. Dans le même temps, le passage de Lascot à Surf semble avoir supprimé ou modifié certaines dates d'achèvement prévisibles connues en mettant à la place une même date d'achèvement fictive, accentuant l'effet « toutes les relances d'un coup ».

Or, le plus souvent, les travaux ne sont pas achevés et il suffit juste de modifier la date d'achèvement des travaux. Gros hic : les collègues n'ont pas la main pour l'instant sur la nouvelle application pour modifier cette date ! Cette modification repose uniquement sur les usagers via leur espace, mais encore faut-il qu'ils en soient informés et qu'ils y arrivent, surtout que les agentes et agents n'ont pas connaissance de la vision usager pour les accompagner dans leur démarche. C'est Kafkaïen, mais c'est surtout une grande souffrance tant pour les usagers que pour les collègues ! Car les sollicitations explosent et tout le temps passé à y répondre est autant de temps en moins pour les saisies et les mises à jour à effectuer avant D4 soit début mai au plus tard. Et chaque saisie non faite est un contentieux ou un rôle supplémentaire en puissance pour la fin d'année !

Alors qu'à cette période le SDIF a 50 ou 70 e-contacts en stock, celui-ci était de 300 le 8 mars, de 700 le 13 mars et de 780 le 21 mars (grâce à l'indisponibilité d'e-contact pendant 3 jours).

Du côté des SIP, ce n'est guère mieux. Lors de ce premier semestre 2023, tous les propriétaires doivent déclarer dans GMBI l'occupation de tous leurs locaux d'habitation (soit au niveau national près de 33 millions de biens...)

Dans un article en date du 27 octobre 2022, Solidaires Finances Publiques a déjà évoqué la position de la Direction générale en ce domaine. En effet, cette dernière partait du postulat que les contribuables allaient utiliser de manière très massive, voir exclusive, le dispositif de déclaration en ligne. Or les premiers retours, tant des SIP que des centres de contact semblent mettre à mal cette belle organisation, qui ressemble de plus en plus à une chimère.



Il ressort des services un besoin croissant des contribuables d'être accompagnés, d'avoir une ou des explications et d'être aidés et guidés dans leur démarche. Pourquoi ?

Car contrairement, à ce qu'affirmait l'administration, rien n'est simple ni intuitif en ce domaine. Même pour une saisie qui peut apparaître anodine, de nombreux contribuables ont besoin d'être rassurés d'autant plus que la notion de pièce dans les applications foncières de la DGFIP ne correspond pas aux données que les contribuables ont l'habitude de manipuler et de voir comme descriptif de leur bien (posant encore de nombreuses questions aux collègues du cadastre).

De plus, il faut également avoir conscience que de nombreuses données sont fausses ou erronées du fait du manque de temps faute d'emplois consacrés à ce travail (rues non présentes, chaînage des locaux...). À ceci s'ajoutent certaines spécificités pour les biens en zones rurales comme l'existence de multiples invariants (bûcher, hangar...). Ceci sans compter parfois certains retards au niveau du SPF qui fait que des biens acquis en 2022 n'apparaissent toujours pas...

Pour les collègues comme pour les usagers se surajoute la question de la disponibilité des applications qui n'est pas toujours au rendez-vous, singulièrement lors des pics de charge. Et à chaque envoi de mass mail, c'est la même chanson.

La DG demande de promouvoir et d'accompagner les usagers sur les services en ligne, mais comment convaincre des usagers déjà récalcitrants quand en plein milieu d'une saisie l'application se fige et tout doit être recommencé ? Surtout sans savoir quand l'application sera à nouveau disponible...

Or devant la récurrence de ces différentes problématiques, les agents et agentes présents à l'accueil sont très démunis et ne savent plus quoi dire aux usagers !

Et dans le même temps les collègues d'accueil doivent faire face aux interrogations sur la prime carburant où là encore ils doivent attendre les correctifs applicatifs pour pouvoir répondre aux usagers...à cran.



Comme nous le présentions, les difficultés sont donc bel et bien présentes. Et ce d'autant plus que la campagne IR va arriver à grands pas et se télescoper très rapidement avec la question de GMBI.

Il est donc à craindre que cette année l'accueil téléphonique, électronique ou physique, soit particulièrement compliqué, chronophage et donc anxiogène pour les collègues. Encore une fois pourrait-on dire. Il est urgent que la Direction générale se rende enfin compte qu'avec les suppressions d'emplois et les moyens disponibles au sein de nos services, il va être extrêmement difficile pour les agents de répondre à toutes les sollicitations des contribuables dans la période. Par ailleurs, tout ce qui n'est pas fait (ou mal fait) au 1^{er} semestre se traduira par un afflux de réceptions, de contentieux en fin d'année.

Dans ces conditions, Solidaires Finances Publiques exige dans l'urgence notamment :

- la possibilité pour les collègues du cadastre de saisir le plus rapidement possible les modifications des dates d'achèvement
- l'arrêt des mass mail qui génèrent chaque fois un afflux de connexions dès lors que le réseau n'est pas en capacité de les absorber
- l'affichage très clair sur impôt.gouv de la saturation du réseau et d'un délai de réponse qui par conséquent s'allonge (pour indiquer que les agents ne sont pas responsables de l'impossibilité de répondre à leurs demandes)

Pour Solidaires Finances Publiques, l'adage « le politique décide, l'intendance suivra » ne peut fonctionner que si l'ensemble des moyens humains et matériels est donné pour que l'intendance suive. Force est de constater que ce n'est pas le cas à la DGFIP et il est urgent d'y remédier

SI C'EST POSSIBLE...

Vous trouverez ci-dessous deux énervements qui n'auraient jamais dû avoir lieu, et pourtant...

Coup de froid sur Montmorillon !



Fin janvier, alors que les températures extérieures étaient très basses, la chaudière du centre des finances publiques de Montmorillon est tombée en panne. Le problème est que la pièce défectueuse n'était pas en stock et devait être commandée.

Des radiateurs électriques ont bien été livrés, mais ils étaient inutilisables de manière permanente car leur fonctionnement faisait « sauter » le réseau électrique.

Le résultat est que les agents grelottaient en permanence au risque de tomber malade.

Suite à l'interpellation de Solidaires Finances Publiques, la Direction a autorisé les collègues de Montmorillon à ne pas ouvrir au public et à se mettre en télétravail exceptionnel tant que le chauffage ne pouvait pas être rétabli. Pour les agentes et les agents ne pouvant pas télétravailler, ils ont été regroupés dans plusieurs espaces chauffés où les radiateurs électriques pouvaient fonctionner sans faire disjoncter le compteur. Les radiateurs étaient par ailleurs maintenus en chauffe la nuit pour permettre aux agents d'avoir des températures acceptables le matin.

Que le chauffage tombe en panne à cause d'une pièce défectueuse qui n'est pas en stock, cela arrive et ce n'est la faute de personne. **Mais ce que dénonce Solidaires Finances Publiques, c'est d'être obligé de devoir faire une intervention et mettre la Direction face à ses responsabilités pour qu'enfin ces mesures de bon sens soient prises.**

Erreur de paie en votre défaveur : vous attendrez le mois suivant et ne toucherez pas 700

Fin février, un jeune agent nouvellement arrivé mi janvier 2023 a été prévenu par le service RH local qu'il n'aurait pas la totalité de sa paie du mois de février qui serait amputé de 700 € bruts, et ne serait régularisé que sur la paie du mois suivant.

Le problème est qu'un jeune agent ne roule pas sur l'or, et que sa paie suffit tout juste à régler les dépenses du quotidien. Au cas particulier, ce sont plusieurs échéances bancaires qui risquaient de ne pas être honorées.

Les responsables de l'agent ont immédiatement contacté la RH locale pour trouver une solution.

Sauf que la RH locale a expliqué que les avances sur salaires dans la fonction publique se font uniquement après services faits et ne pourraient pas intervenir avant le 10 ou 15 mars (sauf que dans le cas particulier il ne s'agit pas de demander une avance, mais bien d'être payé des services faits en février !)

La RH a proposé de faire une attestation employeur à destination de la banque. Sauf que ce n'est pas une attestation employeur qui empêchera la banque d'appliquer des pénalités, et que la direction s'est bien gardée de s'engager à les régler si celles-ci étaient appliquées.

Enfin, la RH a invité l'agent à solliciter l'assistance sociale. Sauf que l'objet de l'assistance sociale n'est absolument pas de pallier aux carences de l'administration, et que dans tous les cas une aide de l'assistance sociale ne pouvait pas intervenir avant le 15 mars.



Interpellé, Solidaires Finances Publiques est intervenu auprès du bureau rémunérations de la Direction générale. Celle-ci a répondu très rapidement pour signaler qu'il s'agissait bien d'une erreur de l'administration (par l'absence d'envoi au comptable d'un mouvement de paie spécifique à la prise en charge des nouveaux agents) et que si la totalité de la paie ne pouvait pas être versée immédiatement, 90 % de celle-ci serait disponible sur le compte de l'agent au 3 mars 2023, permettant ainsi à celui-ci de régler sans retard ses échéances bancaires.

Ce que dénonce Solidaires Finances Publiques dans cette affaire, ce n'est pas que l'administration ait pu se tromper sur la paie (tout le monde peut faire des erreurs), mais l'impression d'une absence suffisante de volonté pour régler au mieux la situation dans l'intérêt de l'agent.

Pourquoi la Direction locale n'a pas pu obtenir ce que l'intervention de Solidaires Finances Publiques auprès de la DG a permis ? Cela interpelle fortement.

D'une manière plus large, Solidaires Finances Publiques dénonce le choix de l'administration de concentrer les services RH sans donner les moyens suffisants aux CSRH et SIA de fonctionner correctement. Au niveau national, les interpellations de Solidaires Finances Publiques auprès de la DG sur ce sujet sont très récurrentes.

En matière de ressources humaines, l'éloignement des services RH des agents est une aberration où chaque agent devient un numéro et où le « H » est oublié.

Pour Solidaires Finances Publiques, l'aspect humain doit être au cœur des préoccupations !



Calendrier

L'assemblée générale de
Solidaires Finances Publiques 86
se tiendra
le vendredi 9 juin 2023

Réserver votre date

Pour nous contacter : solidairesfinancespubliques.ddfip86@dgifp.finances.gouv.fr

Patrick FORGET: secrétaire de section, Tel : 05.49.38.25.43

PCRP, 15 rue de Slovénie, BP 565, 86021 POITIERS CEDEX

Site national : contact@solidairesfinancespubliques.org