

Point n°6 : Déploiement de l'application RIALTO MÉMO à la DIRCOFI IdF et à la DDFiP 93 (dans les brigades de vérifications départementales et interrégionales et dans les pôles de contrôle et d'expertise)

Délibération

Introduction

La Direction du Contrôle Fiscal Île-de-France (DIRCOFI IdF) et la Direction Départementale des Finances Publiques de Seine-Saint-Denis (DDFiP 93) présentent au CHSCT 93 le déploiement de l'application MEMO au 01/01/2017.

Une application déployée dans l'urgence avec une note DG du 22/07/2016, sortie subrepticement pendant les congés d'été prévoyant formation des agents au pas de course entre septembre et décembre, alors que chacun sait que c'est déjà la période la plus chargée pour les vérificateurs. Tout cela dans le but d'un déploiement de l'application dès le 1^{er} janvier 2017.

Pourquoi cette précipitation, cette urgence signalée ? Que craint la DG pour tenter le passage en force et en catimini. Saurait-elle déjà que son application ne va pas être bien accueillie dans la sphère du contrôle fiscal ?

Cette application intégrée dans le logiciel RIALTO est en réalité la **nouvelle version de l'application Rialto investigation (RI), toilettée suite à son rejet massif** par les vérificateurs des DIRCOFI et à son boycott dès janvier 2013 par les agents.

À l'époque, les organisations syndicales (OS) avaient déjà mis en avant le manque évident de souplesse de l'outil, la lourdeur des applications constituant un frein à l'appréhension des dossiers (informations à saisir, navigation dans les menus, validation de toutes les étapes par le chef de brigade). Ce qui pouvait se résumer par l'aspect chronophage d'un tel outil, mais aussi standardisation et normalisation du contrôle fiscal, au détriment de l'efficacité recherchée.

L'application MEMO recèle les mêmes biais et présupposés que RI, à savoir la standardisation et normalisation du contrôle fiscal, une exigence toujours accrue faite aux agents de se justifier au détriment de leur cœur de métier, une charge de travail supplémentaire à objectifs identiques, de la lourdeur et de la défiance dans la relation et le dialogue professionnel.

De plus, les risques et dérives technocratiques d'un accroissement d'un pilotage purement administratif et statistique des brigades demeurent.

Nous ne sommes pas dupes de la véritable finalité recherchée par la Direction générale au travers de Rialto MEMO et ce n'est pas un habillage cosmétique de l'application Rialto Investigation qui parviendra à maquiller la réalité : dès février 2010, la Cour des comptes préconisait de *renforcer le contrôle interne*, notamment à travers une meilleur *traçabilité* des investigations des vérificateurs. Et c'est bien ce qu'est cette application, **une application de contrôle interne et de traçabilité**.

Le discours d'utilité et de légitimité tenu par la direction en arguant de qualités d'amélioration du partage de l'information par une mémorisation unique et du soutien technique apporté par l'application ne tient pourtant absolument pas à l'épreuve de l'examen approfondi de l'application :

I – Quant à la recherche de mémorisation unique se substituant aux divers documents locaux et quant aux qualités de partage de l'application :

Nous relevons que l'application Rialto actuellement utilisée par les agents de la sphère du contrôle fiscal est déjà une application de mémorisation des travaux.

La partie MEMO **n'apporte aucune amélioration mais augmente la charge de travail** des vérificateurs et des chefs de brigades **par des saisies redondantes** :

- redondance des axes de la 3909 du fait de l'absence de lien avec Alpage,
- obligation de copier la 3909 et ses documents annexes pourtant déjà présents dans alpage,
- redondance également au niveau de la présentation de la société, etc...

Quant à la substitution de MEMO à tous les autres documents locaux, ce n'est pas le cas non plus.

En effet, la Grille d'Analyse Risque Recouvrement (GARR) n'est pas intégrée à MEMO et doit donc toujours être rédigée en plus.

Les documents de liaison avec le Service des Impôts des Entreprises (SIE) et le Pôle de Recouvrement Spécialisé (PRS), au moment de l'engagement de la vérification, doivent également être toujours rédigés en plus.

Rien n'est prévu quant à la mémorisation du recours hiérarchique et de l'interlocution départementale. Les résultats de ces recours n'auraient-ils pas d'intérêt pour les autres services que sont le contentieux ou les SIE et Pôles de Contrôle et d'Expertise (PCE) ?

Rien n'est prévu quant à la mémorisation des Examens de la Situation Fiscale Personnelle (ESFP), des Contrôles Sur Pièces (CSP).

La sphère patrimoniale n'aurait-elle pas besoin d'une mémorisation ?

Ou serait-ce que la vérité sur les buts poursuivis par MEMO est ailleurs ?

La possibilité de requêtage d'une telle application semblait une évidence si le but poursuivi était bien, comme il nous l'a été présenté, de permettre un *partage des informations issues de la vérification*. L'absence de requêtage de l'application démontre bien que le but réel n'est pas de permettre une mutualisation de l'information mais bien de normaliser, standardiser le contrôle dans un seul but de contrôle interne et de traçabilité, avec sans nul doute en ligne de mire, les projets d'évaluation quinquennale des compétences des vérificateurs et de leurs chefs de brigades.

II – Quant à l'argument tiré du soutien technique aux jeunes vérificateurs :

Nous relevons que cet argument tombe rapidement à l'examen de ce qu'offre MEMO : rien de nouveau sous le soleil !

Les fiches d'aides sont **les fiches qui existaient déjà dans l'outil Méthodo** et qui pouvaient donc déjà être consultées par les jeunes vérificateurs. Où est la nouveauté et l'amélioration ?

Mais pire, la Direction générale n'a même **pas pris la peine de mettre ces fiches à jour**. On retrouve sous MEMO des taux de TVA obsolètes, des références à la taxe professionnelle...

La formation initiale des acteurs du contrôle fiscal a été appauvrie au moment de la défiliarisation, les agents devant depuis être opérationnels dans l'une ou l'autre des filières mais avec une durée de formation initiale identique.

Nous ne sommes pas dupes, quand lors du groupe de travail contrôle fiscal du 28/09/2016, la DG prévoyait déjà des coupes franches dans la formation initiale des vérificateurs.

Ainsi, cette formation qui compte actuellement 5h de comptabilité en option, le reste étant obligatoire, passerait à 30h facultatives; les stages ESFP d'une durée d'une semaine seraient limités à 2 jours, etc ...

Ce n'est pas en ressortant de vieilles fiches que la formation des jeunes agents sera améliorée mais en instaurant un véritable plan de formation en présentiel de qualité, tant au niveau de la formation initiale qu'en cours de carrière.

De plus, en engageant un peu plus ses chefs de services dans cette méthode de management contestable, la direction générale diminue de fait leur temps disponible pour leur véritable mission qui devrait être celle du soutien technique aux agents, indispensable à la qualité des travaux.

MEMO n'est donc en rien un outil de soutien technique.

Les avantages de l'outil MEMO qui nous ont été présentés n'ayant pas été validés, penchons-nous sur les risques générés par cette application.

III – Quant au bilan « positif » du test national de MEMO réalisé entre septembre 2015 et janvier 2016

Aux critiques avancées sur MEMO, l'administration dans sa fiche d'impact s'appuie sur les résultats des questionnaires des brigades expérimentatrices. Mais avons-nous déjà vu une seule expérimentation *non satisfaisante* à la DGFIP ?

Tout l'art est dans la formulation des questions !

En effet, **toutes les questions ont été orientées pour démontrer que MEMO est mieux que RIALTO**

INVESTIGATIONS...

Peut-on s'en satisfaire ?
Assurément pas. L'utilité et la charge de travail induite par l'outil ne sont jamais mises en question.

Au-delà et dans ce contexte, **l'échantillon extrêmement limité des expérimentateurs** (112 vérificateurs sur près de 4 000), **a été trié sur le volet.**

Il aurait été également intéressant d'avoir un résultat différencié entre les vérificateurs et les chefs de brigade, ces derniers représentant à eux-seuls 28 % de l'échantillon interrogé. Et encore dans ce contexte particulier, seuls 79 % des utilisateurs considèrent que l'objectif de mémorisation est atteint !

IV – Quant aux risques psycho-sociaux liés au déploiement de cette application

1°) MEMO est une application qui standardise la vérification :

- **Standardisation et normalisation des opérations de contrôle** avec comme résultat un sentiment de perte d'autonomie des vérificateurs. Une vérification de comptabilité, ce n'est pas la simple application à la lettre des recettes tirées des fiches techniques (au passage fiches qui ne sont même pas à jour).

Avec MEMO, on voudrait nous faire croire que tout peut être résolu sous un mode « *vrai-faux* », « *problème-solution* », « *case remplie, case à remplir* ».

Alors une facture fictive, c'est *oui-non*, c'est *vrai-faux* ?, un atelier de production c'est comme un vendeur au détail ? une vérification de kèbab c'est comme une vérification de multinationale ?

Avec ce type d'applicatif, on crée des modes de management par objectif ou l'on ne prend en compte que la dimension « mesure des résultats » et non l'ensemble du processus.

- **Standardisation des relations entre le vérificateur et son chef de service** avec comme conséquence un sentiment de remise en cause de la confiance (« flicage » de l'agent) : *est ce que le vérificateur a investigué tel axe ? Oui/non ? Bien/pas bien ? Fait/pas fait ?*

L'obligation de validation à chaque étape, pas à pas, entraîne de facto un sentiment de perte d'autonomie du vérificateur dans sa mission. La lourdeur instituée et la perte de temps dans la formalisation des échanges jusque-là oraux avec le Chef de service est prégnant au détriment du temps que devrait passer le chef de service au soutien technique de ses agents. Le temps passé sur MEMO, c'est toujours moins de temps collectif pour échanger sur les dossiers et pour les faire avancer.

2°) MEMO est une application qui infantilise le vérificateur et le met en danger :

Le chef de service peut reprendre la main sur le pavé numérique jaune dédié à l'expression du vérificateur et modifier ce que l'agent a indiqué dans l'application, sans son consentement et ce alors que le chef de service dispose lui-même d'un pavé vert pour faire ses propres remarques. Quel est le but de cette opportunité offerte au chef de service de modifier les positions de son vérificateur. Ce risque contrevient à la volonté de sécurisation prônée par la DG. Que doivent en déduire les vérificateurs si ce n'est un manque évident de confiance et un risque avéré pour eux de voir écrit sous leur nom des termes qu'ils n'ont pas employés ou supprimé des termes qu'ils souhaitent voir figurer.

3°) MEMO est une application chronophage :

- une exigence toujours accrue pour les agents de se justifier au détriment de leur cœur de métier qui est de faire appliquer la loi fiscale et de lutter efficacement contre la fraude.
- aucune mesure du temps supplémentaire passé à remplir tous les items de la nouvelle applications n'a été prise
- perte de temps due aux doublons notamment avec Alpage et le recopiage d'informations déjà remplies ailleurs
- aucune mesure du temps d'attente subis par les vérificateurs pour que les axes soient validés par le chef de service, sachant que ce temps d'attente risque d'être encore plus long dans les PCE ou la mission contrôle fiscal n'est pas la seule mission du service
- aucune information du chef de service que la « main » lui a été laissée par le vérificateur et ce alors qu'il n'a que 48h au maximum pour utiliser cette fonctionnalité
- impact sur l'étalement des travaux notamment à chaque fois que le chef de service est absent, que ce soit pour congés, maladie, formation ou autre. Le vérificateur est alors lui aussi à l'arrêt, pas de possibilité de rendre ses rapports ? Et que dire des vérificateurs en antenne qui ne voient leur chef de service que deux fois par mois ?

Tout ceci en partant du fait que l'application *fonctionne*, n'est pas en *maintenance*, qu'il n'existe pas de *défaillance réseau* que connaissent les agents qui doivent compter les longues secondes avant tout enregistrement d'une pièce, d'une page, quand on n'est pas purement et simplement éjecté de l'application !!!! Ce qui est inévitablement générateur de stress.

Pourquoi avoir maintenu dans l'application une phase bloquante, où est la simplification ?

4°) MEMO est une application qui augmente la charge de travail des agents et des encadrants, sans octroi de moyens supplémentaires :

À l'heure de la *simplification administrative*, la Direction générale crée pour ses agents des outils de complexifications et d'alourdissement de leurs tâches.

Le rapport 3938 A a été simplifié depuis quelques années par une mesure de simplification censée alléger les tâches rédactionnelles du vérificateur. Pourtant, aujourd'hui, l'administration fait marche arrière, et ne pouvant plus revenir sur le contenu du rapport 3938A du fait de son caractère communicable au contribuable, elle supprime sans état d'âme la mesure de simplification et augmente d'autant la charge de travail par l'obligation de remplir une application lourde et contraignante.

Lors de la mise en place de Rialto Investigation, la DGFIP avait chiffré le travail à 1,5 jours par vérification pour le vérificateur et 0,65 jour pour le chef de brigade. Ainsi chaque vérificateur se voyait alourdir à minima d'un petit mois de travail (18 jours) et le chef de brigade de 2,5 mois, une paille ! Le temps supplémentaire nécessaire pour remplir l'application MEMO n'a pas été chiffré ni pour les agents, ni pour les chefs de service. C'est pourtant un composant principal de l'impact de cette application sur les conditions de vie au travail des agents.

5°) MEMO est une application qui démontre la défiance de la direction générale vis à vis de ses agents :

Cette application n'a pour but que la *traçabilité*. « Surveillance » des agents mais aussi des chefs de services.

Cette obligation de formalisation des échanges entre le chef de service et son agent révèle du peu de confiance que la direction place en eux. Perte d'autonomie du vérificateur, normalisation du contrôle, risque de standardisation des investigations, importance du temps passé à compléter les différentes rubriques, lourdeurs, redondances. Chacun va devoir passer plus de temps à se justifier qu'à faire son travail de recherche des infractions et de lutte contre la fraude. À quand les caméras dans les bureaux et les GPS au poignet des vérificateurs ?!

Pourquoi la DGFIP pense-t-elle qu'il faut mettre un dispositif aussi contraignant pour s'assurer que les agents du contrôle fiscal fassent bien leur travail, si ce n'est un manque évident de confiance à leur égard ?

Dans ce cas, comment ne pas se sentir dévalorisé ?

6°) MEMO est une application qui engendre une absence de confiance des agents dans le discours de la Direction générale sur la partie « dite facultative » :

À l'occasion de son passage dans les murs de la DIRCOFI Île-de-France le 06 octobre dernier, le **Directeur général adjoint, M. Mazauric, a tenu des propos indiquant que c'était le chef de brigade qui apprécierait au final de ce qu'il conviendrait de faire** (à savoir remplir ou pas cette fameuse partie facultative).

À grand renfort de rétro-pédalage, il a ensuite été expliqué que les propos de M. Mazauric s'inscrivaient dans un contexte particulier mais que cela ne remettait pas en cause le principe initialement fixé. Cela démontre surtout quelles sont les réelles intentions de la Direction générale qui n'ose pas dire tout de suite que la partie facultative va devenir obligatoire à terme, tant cette partie facultative est extrêmement lourde et chronophage. Mais nous ne nous y trompons pas, le caractère facultatif pourrait rapidement devenir purement virtuel.

Nous avons d'ailleurs déjà soulevé l'étonnant classement du dossier du dirigeant dans la partie facultative alors qu'à la DIRCOFI Île-de-France il est demandé un contrôle quasi systématique du dossier du dirigeant pour chaque vérification générale.

La vérité d'un jour n'est manifestement pas celle du lendemain.

Les agents demandent du respect. Il n'en a pas été fait preuve sur ces sujets à leur égard. Cela génère du ressentiment, de la désillusion, une perte de confiance en la hiérarchie et une perte de motivation. Les risques psychosociaux sont bien là.

La Direction générale prône la relation de confiance avec les contribuables mais dégrade celle qu'elle devrait entretenir avec ses propres agents ! Deux poids, deux mesures !

7°) MEMO est une application créée sans que soient mis à disposition des agents les moyens adéquats :

- déploiement dans chaque direction, des clés 3 G ou 4G qui tardent à se faire ;
- omerta sur le fait qu'il existe de nombreuses zones, où l'on ne capte pas ;
- pas de prise en compte des conditions de travail des agents de PCE qui n'ont à leur disposition qu'un ou deux ordinateurs portables pour tout le service. Comment pourront-ils disposer chacun d'une connexion VPN alors que celle-ci doit être nominative ?

Cette application n'améliore pas les conditions de travail des acteurs du contrôle fiscal de plus en plus malmenés dans la réalisation de leur mission. La mémorisation des opérations de contrôle est une procédure normale et acceptée par les vérificateurs, mais pas par le biais d'un outil chronophage et de surveillance.

L'efficacité ne se joue pas dans un outil standardisé.

Nous gagnerons en qualité par plus de soutien, par plus de disponibilité du supérieur hiérarchique, par des applications utiles et fiables, par du respect et de la confiance.

La mission contrôle fiscal est de plus en plus difficile à réaliser, tant sur le plan de la complexité de la matière (évolutions législatives continues, maîtrise des différentes procédures), que sur le plan du comportement des contribuables et du contexte anti-fonctionnaire et anti-fiscal alimenté par les « politiques ».

Dès lors, devoir subir au quotidien un logiciel contraignant, chronophage, infantilisant et vécu comme un « flicage » ne sera que source de plus de stress.

De plus, la volonté sous-jacente de vouloir standardiser le travail de vérification révèle une certaine méconnaissance de la mission qui recommande au contraire une grande adaptabilité des investigations.

Nous ne sommes pas ici devant une simple évolution informatique mais sur une application structurante qui modifie profondément la conduite des opérations de contrôle sur place.

Une application qui normalise le contrôle, développe une surveillance exacerbée des agents, un sentiment de dévalorisation et de neutralisation des initiatives individuelles entraînant une perte d'autonomie : tous les éléments de création de risques psychosociaux sont réunis.

Cet outil accentue la dégradation des conditions de vie au travail des acteurs du contrôle fiscal déjà confrontés aux manques de moyens et à la pression des objectifs (nombre de dossier, délais, cadencement).

Pour conclure

Le décret du 28 mai 1982 (art 57 et 58) relatif à l'hygiène et à la sécurité au travail, prévoit que le CHSCT est consulté sur les projets importants modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et, notamment :

- avant toute modification importante des postes de travail découlant notamment de l'organisation du travail, d'un changement d'outillage ou de produit,
- avant toute modification des cadences et des normes de productivité;
- sur les projets importants d'introduction de nouvelles technologies et lors de l'introduction de ces nouvelles technologies lorsqu'elles sont susceptibles d'avoir des conséquences sur la santé et la sécurité des agents.

L'application MEMO relève de la notion de projet important. Par conséquent la consultation du CHSCT est obligatoire. La simple « information » du CHSCT que vous effectuez aujourd'hui ne suffit pas à l'égard des dispositions du décret de 1982.

Le CHSCT doit formuler un avis.

C'est pourquoi les élus du Personnel ont rédigé cet avis argumenté auquel vous aurez conformément, au règlement intérieur (article 19), l'obligation de répondre dans le délai de deux mois.

Les représentants du personnel expriment également leur volonté de faire usage de l'article 16 du règlement intérieur afin qu'un vote soit effectué sur la mise en place de l'application MEMO.

Les organisations syndicales SOLIDAIRES – CGT au CHSCT 93

Bobigny, le vendredi 3 mars 2017