



ACTUALITE

Compte-rendu et analyse

Groupe de travail du 23 octobre 2018

Stratégie numérique.

Le 31/10/2018

Stratégie numérique.

La DGFIP tient à faire figure d'administration exemplaire par sa capacité de modernisation et d'adaptation. En matière de développement numérique, elle a parfois été à l'initiative de nouveaux dispositifs numériques. Cette capacité d'adaptation fait de la DGFIP, la Direction du Ministère de l'économie la plus à même d'absorber un grand nombre de suppressions d'emplois publics comme le démontre une fois de plus le projet de loi de finances 2019. A ce jour, un nouveau point d'étape peut être fait sur le développement de sa stratégie numérique orchestrée par Cap Numérique tant à l'égard de ses partenaires et des usagers qu'au sein même de la DGFIP dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation des ressources humaines. Les évolutions envisagées tendent une fois de plus à davantage de rationalisation des tâches, de simplification des procédures et de productivité des agents, laissant ainsi la voie libre à de nouvelles suppressions de postes.

A l'issue de ce GT, on ne peut que s'interroger sur l'avenir plus que précaire de nos trésoreries mixtes, a fortiori en considération de la réunion d'information du 17 septembre dernier sur l'avenir des relations entre la DGFIP et les collectivités territoriales.

La CFTC DGFIP rappelle pour mémoire que les mesures de développement du numérique mises en œuvre par le gouvernement afin de couvrir l'ensemble du territoire ne permettent pas à ce jour de contrer la fracture numérique que connaissent de nombreux français et bien souvent une population déjà fragilisée de la population. Il nous est essentiel de rester une « administration humaine ».

Point d'étape sur le grand mouvement de dématérialisation de la DGFIP

La DGFIP dispose d'un patrimoine immatériel d'une grande valeur. Elle tend de plus en plus à une gestion de ses données sur le système de l'Etat-plateforme. A cet égard, elle travaille à la valorisation de ce patrimoine et à son partage par l'échange de données avec ses partenaires et l'ouverture des données au public conformément à la loi pour une République numérique. Ainsi, Cap Numérique nous précise que la « sécurité est une de nos obsessions » ! Ainsi l'ouverture des données publiques via Data.gouv.fr serait totalement sécurisée et ne permettrait un transfert de compétences à venir de la DGFIP vers des opérateurs privés ou publics. L'échange des données entre partenaires tend à se généraliser par l'interface de API (Application Programming Interface). Un dispositif garantissant un accès sécurisé (autorisations législatives nécessaires des partenaires) permettrait d'assurer la traçabilité nécessaire à la fourniture d'accès aux données, dans le cadre de la protection des données personnelles.

Depuis plus de trois ans, la DGFIP travaille au projet France Connect afin de faciliter l'accès des usagers aux démarches administratives. Ce programme permet l'accès à toutes les formalités et services référencés par France Connect (soit près de 400 sites internet d'administrations d'Etat) à partir d'un seul identifiant. L'avantage de cette connexion unique est de permettre à sept millions d'usagers (avec un objectif à dix millions au 31/12/2018) de naviguer vers ces différents services sans créer un nouveau compte, avec une navigation simplifiée et un service sécurisé. Elle permet également un échange facilité des données

entre les différentes administrations. Toutefois, cette connexion intervient à partir de quatre possibilités de compte :

- identifiant fiscal (impôt.gouv.fr)
- identifiant social (Ameli / Cnam)
- identifiant IDPoste (La Poste)
- identifiant « MobileConnect et moi » de la société Orange.

L'ouverture à une entreprise privée de cette faculté d'attribution d'un identifiant France Connect porte à interrogation quant à la sécurité et la fiabilisation de cet identifiant. En outre, pourquoi ouvrir cette possibilité à Orange et pas à une autre entreprise du secteur privé ? Une réflexion serait menée actuellement par l'IGA pour une fiabilisation de l'identifiant qui serait unique, individuel, et fiabilisé. Cette solution apparaîtrait comme la plus pertinente à ce stade.

La DGFIP multiplie les travaux de fiabilisation de sa base PERS. Au terme de la troisième campagne de fiabilisation de 2018, le taux de certification de l'identifiant NIR est de 99 % en métropole. Ces travaux de fiabilisation des tiers s'étendent à l'appli Hélios permettant à ce jour un taux de rapprochement de 50 % via les applications PERS, OCFI et SINP. Une nouvelle évolution de l'appli Hélios permet à l'ordonnateur d'attribuer directement au tiers un numéro fiscal SPI. Une expérimentation de fiabilisation du tiers dans Hélios aura lieu fin 2018.

Travaux de dématérialisation des timbres fiscaux et des saisies bancaires.

La dématérialisation des timbres fiscaux devrait intervenir dès janvier 2019 grâce au réseau des buralistes en France métropolitaines (pas de date pour les DOM à ce jour).

La loi de finances rectificative de 2017 harmonise les procédures de saisies, créant à compter du 1^{er} janvier 2019 la SATD saisie administrative à tiers détenteur avec une obligation pour les établissements bancaires d'adhérer au dispositif de dématérialisation des saisies dès 2019 quand leur chiffre d'affaires excède 1,5 milliard d'euros. Actuellement l'adhésion au dispositif de dématérialisation par les établissements bancaires couvre 50 % des saisies DGFIP contre plus de 90 % des SATD à compter de 2019.

Des travaux sont également réalisés concernant le développement des assistants digitaux de la DGFIP. Une expérimentation est en cours sur les processus de contrôles informatisés répondant à trois critères cumulatifs : tâches hautement répétitives, nécessitant la manipulation de plusieurs applications DGFIP et ne mobilisant pas les connaissances techniques d'un agent. Toutefois, en dépit des avancées technologiques nous ne pouvons que craindre l'automatisation de ces contrôles générant de fait une perte de savoir-faire dans les services pour un gain de temps tout à fait relatif. En effet, la notion d'absence de mobilisation des connaissances techniques de l'agent n'est pas précisée. Pour exemple, la fiche de présentation indique que l'expérimentation porte sur le contrôle du respect des obligations déclaratives et contributives des agents.

Point d'étape sur la digitalisation des relations RH à la DGFIP

Cap Numérique a présenté plusieurs fiches sur ce thème dont la présentation de DIGITAL RH (messagerie espace RH) et de SIRHIUS DECISIONNEL. L'avancée la plus notable étant la livraison à venir de la deuxième version de l'ENSU pour les agents.

DIGITAL RH - Une messagerie sécurisée pour tous les agents de la DGFIP est intégrée à Mon Espace RH fin 2018. Elle comportera l'OGD : outil de gestion des demandes que l'on connaît pour e-contact. L'OGD permet le traitement de toutes les demandes de l'agent sur toutes questions relatives aux ressources humaines via un interlocuteur RH unique (SIA). Il est possible de laisser ses coordonnées afin d'être rappelé ultérieurement.

SIRHIUS DECISIONNEL est le nouvel infocentre RH de la DGFIP. Des formations de deux jours sont prévues dès janvier 2019.

L'espace numérique sécurisé et unifié devrait nous délivrer une version rénovée en février 2019 afin d'en favoriser l'accès et la navigation notamment concernant les usagers en situation de handicap conformément au référentiel général d'accessibilité pour les administrations au niveau AA. Une deuxième version pourrait être livrée fin 2019 (selon le niveau de fiabilisation des tiers) afin d'élargir l'offre de services à l'ensemble du secteur SPL (paiement en ligne des factures d'eau, de cantine, de crèche, d'hôpital..) et l'ouverture du module Payfip. Par la suite, l'accès aux pièces de procédure d'un contrôle fiscal et aux amendes devrait également y être intégré.

Conclusion :

La CFTC tire le constat que la DGFIP s'inscrit pleinement dans un monde d'administration déshumanisée ; elle y participe dans le cadre de ses propres activités mais s'investit totalement au profit de nombreux services au public et va contribuer à supprimer la relation humaine entre le citoyen et les services qu'il attend. A la DGFIP cela se manifestera concrètement par :

- **la disparition de l'accueil de l'utilisateur,**
- **le zéro papier dans le viseur de CAP22 concernant nos relations à l'utilisateur et nos partenaires**
- **la déshumanisation de la relation entre ses agents et ses services RH, avec le développement de contrôles internes informatisés.**
- **des procédures de recouvrement, de l'impôt et des produits locaux, efficaces et 100 % dématérialisées, avec les risques que cela comporte dans l'hypothèse d'une erreur de codage ou d'identification du tiers dans une application.**
- **et sans doute, à terme disparition des trésoreries mixtes et d'un certain nombre de structures petites ou isolées.**

Pour la CFTC, les ambitions et le progrès technique doivent bien entendu tendre à un service de grande qualité rendu au public.

Pour autant, cette débauche d'intelligence artificielle ne doit pas accentuer la fracture numérique que l'Etat a du mal à réduire. L'aspect humain de la relation du citoyen avec son administration ne doit pas s'effacer en totalité devant le TOUT Numérique d'un Etat Plateforme.

Pour la CFTC DGFIP, ces évolutions majeures dans le quotidien des agents doivent être soutenues dans les services par la mise à disposition de matériel numérique et informatique performant à la hauteur de ces grandes ambitions.

Pour la CFTC, les agents de la DGFIP seront d'autant plus impliqués dans ces évolutions qu'ils auront l'impression d'être considérés à leur juste valeur. Cela passe impérativement par un équipement adéquat, une transparence totale quant aux divers projets en cours et à venir à Bercy, une formation adaptée aux nouveaux environnements et la reconnaissance pécuniaire des qualifications nées de ces évolutions.

Un président de la république disait il n'y a pas si longtemps vouloir moins de fonctionnaires, mais mieux payés ; le temps est venu de passer à l'acte !



SYNDICAT NATIONAL CFTC FINANCES PUBLIQUES

Responsable de la communication : Régis BOURILLOT
01 44 97 32 70
regisbourillotcftcdgfp@gmail.com

Président : Luc VELTER
01 44 97 32 72
lucveltercftcdgfp@gmail.com

Secrétaire général : Rachid AZZOUG
06 62 04 73 26
rachid.azzoug@dgfp.finances.gouv.fr

Contact : cftcdgfp@gmail.com
Site internet : www.cftc-dgfp.fr

Syndicat National CFTC Finances Publiques

6 Rue Louise Weiss – Bâtiment Condorcet – Télédéc 322- 75013 Paris - Tél. : 01 44 97 32 72