

**Avis des représentants du personnel du CHSCT 59 sur le déploiement de l'application MEMO dans les brigades de vérifications départementales et interrégionales et dans les pôles de contrôle et d'expertise**

MEMO est une application déployée dans l'urgence. La note DG du 22/07/2016, sortie subrepticement pendant les congés d'été prévoyait la formation de tous les agents concernés entre septembre et décembre 2016 dans le but de déployer l'application dès le 01<sup>er</sup> janvier 2017.

Chacun sait pourtant que le dernier trimestre de l'année est une période très chargée dans la sphère du contrôle fiscal.

Pourquoi une telle précipitation ?

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.

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, de la défiance dans le dialogue professionnel, sans parler du risque de dérive d'un accroissement du pilotage purement administratif et statistique.

Nous ne sommes pas dupes de la véritable finalité recherchée par la Direction Générale au travers de Rialto MEMO.

La Direction Générale veut satisfaire la Cour des Comptes, qui dès février 2010, préconisait un contrôle interne renforcé et une meilleure traçabilité des investigations menées par les vérificateurs.

Mais le discours d'utilité et de légitimité tenu par la Direction Générale, sur fond de mutualisation, de mémorisation unique et de soutien technique apporté par cet outil applicatif ne tient pas à l'épreuve de l'examen approfondi de l'application :

**I- l'argument fondé sur la recherche de mémorisation unique (se substituant aux divers documents locaux) et l'amélioration de la mutualisation est inopérant**

La sphère du contrôle fiscal possède déjà une application, Rialto base générale, comme outil de mémorisation des travaux et pièce de procédure.

La partie MEMO n'apporte aucune amélioration. En revanche, elle augmente la charge de travail des vérificateurs et des chefs de brigades par des saisies redondantes (axes de la 3909) du fait de l'absence de lien avec d'autres applications pourtant riches en informations.

L'application MEMO ne se substitue pas à d'autres documents locaux :

- grille analyse risque recouvrement (GARR)
- document de liaison SIE, PRS
- recours hiérarchique et interlocution

L'application MEMO n'est pas adaptée à d'autres procédures telles que l'ESFP ou le CSP.

L'application MEMO ne prévoit pas la possibilité de requêtages, potentiellement intéressants pour tester un axe de contrôle ou faire de la programmation.

**Cette absence de requêtage démontre que :**

- le but réel n'est pas de permettre une mutualisation de l'information mais bien de normaliser, standardiser le contrôle
- l'objectif poursuivi est de permettre du contrôle interne et de la traçabilité. La mise en place du bilan compétences quinquennal pour les vérificateurs et leurs de service n'est pas une pure coïncidence.

## **II- l'argument tiré du soutien technique apporté aux jeunes vérificateurs est tout aussi inopérant**

Les fiches d'aides et de soutien prévues dans l'application MEMO sont des fiches qui existaient déjà dans l'outil Méthodo.

Ces fiches pouvaient donc déjà être consultées par les jeunes vérificateurs.

Mais force est de constater qu'elles sont peu consultées. La raison en est simple : elles ne sont pas à jour et contiennent des informations obsolètes taux de TVA obsolètes, des références à la taxe professionnelle.....)

Ces fiches intégrées dans MEMO ne sont donc pas fiables !

Notons que la formation initiale des acteurs du contrôle fiscal a été appauvrie au moment de la « défiliarisation ». Les agents doivent être opérationnels dans l'une ou l'autre des filières mais avec une durée de formation initiale identique.

Lors du GT contrôle fiscal du 18/10/2016, la Direction Générale (dans sa fiche 7) prévoit des coupes franches dans la formation initiale des vérificateurs.

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.

Enfin, en engageant ses chefs de services dans cette méthode de management contestable, la Direction Générale diminue de fait leur mission de soutien technique, indispensable à la qualité des travaux.

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

## **III- le déploiement de l'outil MEMO est générateur de risques psycho-sociaux**

- ✓ Rialto MEMO est une application qui standardise les opérations de contrôle fiscal
  - standardisation et normalisation des opérations de contrôle avec comme résultat un sentiment de perte d'autonomie des vérificateurs.  
Avec Rialto MEMO, on veut nous faire croire que tout peut être résolu sous un mode « vrai-faux », « problème-solution », « case remplie, case à remplir ».
  - 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.

- ✓ infantilisation et mise en danger des vérificateurs : 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 ?
- ✓ Rialto MEMO est une application chronophage :
  - une exigence toujours accrue pour les agents de se justifier au détriment de leur cœur de métier (lutter efficacement contre la fraude)
  - perte de temps due aux doublons notamment avec Alpage et le recopiage d'informations déjà remplies ailleurs
  - validation au fil de l'eau par le chef de service des travaux des vérificateurs (validation des axes). Difficulté dans les PCE où la mission contrôle fiscal n'est pas la seule mission du service
  - le chef de service a 48H pour utiliser la fonction de validation et le vérificateur doit l'en informer
  - impact sur l'étalement des travaux notamment (problème de coordination des absences du chef de service ou du vérificateur, ou pendant les intérim)

A ces difficultés, s'ajoutent les opérations de maintenance, les défaillances de réseau, et les aléas inhérents à l'application elle-même (enregistrement des pièces, perte de données ou pire se faire éjecter de l'application)

- ✓ Rialto MEMO est une application qui augmente la charge de travail des agents et des chefs de service

A l'heure de la simplification administrative, la Direction Générale crée pour ses agents des outils de complexifications et d'alourdissement de leurs tâches. D'un rapport de vérification 3938 A simplifié la Direction Générale en arrive aujourd'hui à créer un outil complexe (usine à gaz) alors que la tendance est à la simplification. 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 !

Le temps supplémentaire nécessaire pour remplir l'application mémo 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.
- ✓ Rialto 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 au détriment de la mission de contrôle fiscal.
- ✓ Rialto MEMO est une application qui engendre défiance et manque de confiance des agents

## envers la Direction Générale

L'application est composée de deux parties : une partie obligatoire et une partie facultative. La note de la Direction Générale n'oblige les vérificateurs qu'à remplir la partie dite facultative. Il apparaît clairement que d'ores et déjà certaines directions demandent aux vérificateurs de compléter la partie dite facultative ou laisse aux chefs de brigade l'appréciation de la nécessité ou non de la remplir. Ce qui est pire.

Pourquoi avoir conçu le module de la sorte si ce n'est pour obliger à terme les vérificateurs à servir la totalité de l'application !

- ✓ Rialto MEMO est une application créée sans que soient mis à disposition des agents les moyens adéquats :
  - déploiement parcimonieux des clés 3G/4G
  - omerta sur l'existence de nombreuses zones hors réseau
  - 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.
  - flou artistique sur l'autorisation ou pas d'utiliser VPN dans les entreprises,

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, plus de disponibilité du supérieur hiérarchique, par des applications utiles et fiables, 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 sera générateur de stress et de risques psycho-sociaux..

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.

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).

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 Rialto 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 82.

Le CHSCT doit formuler un avis.

C'est pourquoi les représentants du personnels ont rédigé cet avis argumenté auquel vous aurez conformément au règlement intérieur (art 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 Rialto MEMO.