



LA FEUILLE INFO

Le journal de la CGT Finances Publiques de Saône et Loire

Avril 2014 / Numéro n°52

Compte-Rendu du Comité Technique Local 15/04/2014 Campagne Impôt sur les Revenus

Le Comité Technique Local, convoqué à Mâcon, Cité administrative, le 15 avril 2014 comportait peu de points à l'ordre du jour... Mais les sujets évoqués n'en étaient pas moins importants puisqu'il s'agissait de se prononcer sur une modification des horaires d'ouverture au public de la trésorerie de Bourbon-Lancy puis de nous présenter un bilan de la campagne IR 2013 et l'organisation de la campagne 2014.

Au préalable, vos élu(e)s CGT Finances Publiques 71 ont lu **la déclaration liminaire** suivante :

« Monsieur le Président,

Avec l'impôt sur le revenu, nos centres des finances publiques connaissent une campagne d'accueil et de renseignements de grande ampleur, sur des délais de plus en plus contraints.

Même si d'autres périodes sont aussi à flux tendu, notamment le dernier trimestre de l'année, la campagne d'impôt sur le revenu concentre toute l'attention des directeurs et *managers* des Finances Publiques. C'est en quelque sorte le Grand Oral de la DGFIP !

Année après année, la CGT Finances Publiques 71 est de plus en plus inquiète et, de fait, vigilante, face à ce qui ressemble, de plus en plus, à une épreuve pour les agents. Il n'est pas question pour nous de tenir un discours catastrophiste, simplement de dresser un constat simple qui s'appuie sur une de vos remarques concernant l'emploi : « Aujourd'hui, en matière

d'emplois, nous attaquons l'os ».

Or, c'est avec des effectifs rendus squelettiques par une cure d'amaigrissement *austéritaire* que les agents de la DGFIP doivent faire face aux nombreuses conséquences de l'afflux d'usagers dans les centres des finances publiques. Le temps libéral a opéré un glissement dans l'exercice de nos missions : ainsi, en moins d'une décennie, nous sommes passés d'une campagne spécifiquement traitée par les seuls secteurs d'assiette à une campagne qui concerne quasiment l'intégralité du réseau ; les mécaniques étant huilées par une bonne dose de polyvalence...et de bonnes volontés.

La pénurie d'emplois fait ici son œuvre.

Cela pose un certain nombre de problèmes.

Ainsi, les SIP doivent faire face à un afflux de visites qui ne faiblit pas (*les chiffres dans les documents le démontrent*). Pour y faire face, l'organisation est de plus en plus compliquée d'autant que s'imposent en même temps des impératifs de saisie. Dès lors, des personnels d'horizons de plus en plus variés sont réquisitionnés (cellules CSP, vacataires, etc.) ou se réquisitionnent eux-mêmes (chefs de services) pour la saisie et atteindre ainsi les objectifs pendant que les autres services se chargent d'alléger les tâches (les SIE sollicités pour le courrier, les vérificateurs pour les cellules téléphoniques, les mails, etc.). Les trésoreries ne sont pas épargnées puisque, vous le relevez dans le document de bilan, la réception physique atteint un niveau « *surprenant* »...

Mais est-ce vraiment surprenant ?

Ne peut-on pas voir ici les méfaits de l'engorgement des grands centres urbains qui pousse l'utilisateur à se rabattre

sur les trésoreries de proximité. Nous nous mettons à la place de nos collègues des trésoreries de proximité, que nous avons rencontrés, et qui nous ont fait part de leurs difficultés pour répondre aux besoins des usagers en matière d'impôt sur le revenu. Malgré leur bonne volonté face à l'usager, leur situation devient vite inconfortable quand les questions se font plus « techniques ». La même remarque vaut pour l'accueil téléphonique.

Demain, la démarche stratégique imposera certainement une amputation du réseau des trésoreries ; nous nous demandons alors vers qui se tourneront les usagers ?

Nous sommes *encore* un service public drainant un nombre important d'usagers durant une période de plus en plus large. Les moyens humains et budgétaires mis à notre disposition pour répondre à cette demande de service public sont très largement insuffisants, créant des conditions de travail pénibles pour les agents et des conditions d'accueil parfois indignes pour les usagers. L'offre de service internet n'a pas détourné l'usager de cette demande de réception physique. Or, en supprimant des emplois et donc en allongeant les files d'attente et le temps de réponse, l'Etat et la DGFIP ne s'intéressent plus à la qualité du service rendu à l'usager. Pire, en accentuant sa promotion d'un accueil numérique de l'usager, l'Etat espère éloigner le citoyen de ses sites.

La CGT Finances Publiques 71 chaque année voit son inquiétude s'accroître à l'écoute des témoignages des agents en charge de l'accueil et de la saisie.

Nous attendons, par ailleurs, avec beaucoup de vigilance pour ne pas dire de méfiance, la généralisation de la lecture optique des 2042, qui réduira encore la voilure en termes d'emplois et nous serons aussi dans la lutte si un jour, pour remédier à tous ces maux, venait à surgir la retenue à la source.

Pour nous, la solution réside dans la création d'emplois à la DGFIP. L'Etat, quand il le veut, parvient bien à dégager quelques dizaines de milliards pour relancer l'économie ; pourquoi ne le ferait-il pas pour réparer son outil Ministère des Finances ?

Enfin, à travers les points de la modification des horaires d'ouvertures des trésoreries et de la campagne d'impôt sur le revenu, c'est la question primordiale de l'accueil dans nos services qui se pose et qui nécessiterait d'être, à l'avenir, inscrite à l'ordre du jour d'un Comité Technique Local. Il est devenu impératif de faire un bilan local de cette mission d'accueil et en particulier du guichet fiscal unique afin de contraindre la DGFIP à s'emparer sérieusement de cette question, en la dispensant de passer par des exercices de basse voltige...

La CGT Finances Publiques défend au contraire un accueil du public à visage humain, au service des usagers et permettant aux collègues de travailler en toute sécurité dans de bonnes conditions. Elle exige que les moyens humains et matériels soient mis en oeuvre à cette fin.



La réponse du DDFIP :

Concernant notre référence à « l'os » en matière d'emploi, le DDFIP a tenu à préciser qu'il avait repris à son compte une formule de l'ex-DGFIP, Philippe Parini. Il faut donc rendre à César...

Toutefois, il n'empêche que ledit « os » est bien rongé et qu'à ce rythme de suppressions, le mal arrivera très vite à la moelle. Et lorsque la moelle est touchée...

Sur la demande de la CGT d'inscrire à l'ordre du jour d'un prochain CTL un bilan de la mission d'accueil, il nous précise qu'il sera « difficile de répondre à cette demande » puisque c'est une question qui doit être abordée au niveau national. Il réaffirme que la volonté de l'administration n'est pas « d'éloigner les usagers des centres » tout en reprenant l'argumentation de la DGFIP qui est de dire qu'un nombre important de personnes se déplace pour des motifs ne nécessitant pas forcément un déplacement (comme le dépôt d'un chèque par exemple). Il ajoute que l'usager, notamment pendant la campagne d'impôt sur le revenu, fait de la « réassurance » (deux visites ou appels pour la même question) ou qu'il se déplace car il n'a pu joindre le centre au téléphone. Selon le DDFIP, « l'espace numérique a pour objet de résoudre ces problèmes » et il permettra aussi une plus grande « traçabilité des demandes »...! Gare à la demande sans suite ou à l'appel inabouti si Big Brother veille !

La demande de la CGT Finances publiques 71 concernant l'accueil a pour objectif d'établir localement un bilan de la mission accueil (rien ne s'y oppose vraiment...) et ensuite partant de ces bilans établis localement, contraindre la DGFIP à prendre les mesures nécessaires pour répondre aux demandes des usagers et des agents en charge de l'accueil.

Sur notre référence à la lecture optique qui est appelée à se généraliser en 2015, le DDFIP a une réponse pour le moins surprenante qui tranche avec l'assurance du directeur général : « ce n'est pas la solution universelle à une partie de nos maux. La réflexion reste ouverte ». Ainsi, l'expérience donnant toute satisfaction au DG aurait-elle du plomb dans l'aile ?

A suivre car, sur ce point, nous n'en sommes plus à un rebondissement près !

Nous procédons ensuite à **l'approbation des PV concernant le CTL emplois** (ou plutôt suppressions

d'emplois) auquel la CGT Finances Publiques 71 n'a pas siégé.



Nous sommes sollicités pour donner notre avis sur **la modification des horaires d'ouverture au public de la trésorerie de Bourbon-Lancy.**

La CGT Finances Publiques 71 refusant d'accompagner cette dégradation constante de l'offre de service public des Finances **vote contre** traditionnellement. Elle procède à la lecture, en séance, de cette **explication de vote** :

« La CGT Finances Publiques 71 constate l'accroissement des demandes de modification des horaires d'ouverture. Selon nous, elles traduisent les difficultés des agents et chefs de postes pour exercer les missions et rendre un service public de qualité. Les suppressions d'emplois sont l'unique cause de cette réduction de l'offre de service public et ont pour conséquence une dégradation certaine de l'organisation et des conditions de travail. La CGT Finances Publiques 71 vote contre, non pas contre l'aspiration des agents qui voient souvent dans cette solution une bouffée d'oxygène, mais contre ce qui se révèle être l'aspect visible de la politique de suppressions d'emplois à la DGFIP et qui génère des tensions dans les services. La DGFIP crée ainsi les conditions d'étranglement du réseau qui rendront ensuite incontournable, à plus ou moins long terme, la fermeture des postes qui ne pourront plus fonctionner. Nous demandons que les postes soient pourvus en effectifs suffisants pour exercer les missions, travailler dans des conditions normales et continuer à offrir un service public aux usagers ».

En réponse à cette explication de vote, le directeur nous oppose qu'il ne s'agit pas, au cas présent, des effets des suppressions d'emplois à Bourbon.

Certes, mais pour la CGT Finances Publiques 71, c'est l'absence d'effectifs suffisants qui pose problème !

Le DDFIP poursuit plus loin ces explications : les demandes de modification des horaires d'ouverture, certes, augmentent mais « pourraient aussi très prochainement concerner les SIP » ! Il précise que c'est une piste de réflexion lancée au niveau central. Ainsi, serait examinée la possibilité de fermer certains jours au public.

La CGT lui fait part de son scepticisme et observe que nous prenons le chemin ouvert par Pôle Emploi et les Caisses d'Allocations Familiales dont les dirigeants sont parfois consultés sur ce thème par la DGFIP.

Difficile après de nous faire avaler qu'il ne s'agit pas

d'éloigner les usagers des sites..!

Vient ensuite le thème principal de ce Comité Technique Local, à savoir la campagne d'impôt sur le revenu (bilan 2013 – organisation 2014).

Après une présentation détaillée de la campagne IR 2013 (communication et actions de communication, organisation de l'accueil, supports d'information, traitement des déclarations, climat de la campagne, tableaux de comptage, émission) s'en sont suivis des échanges...denses et parfois animés.

Il en ressort, une nouvelle fois, mais nous le savions, que la réception physique ne faiblit pas (56 568 visiteurs, en hausse de 0.5% par rapport à la précédente campagne). Curieusement, la DDFIP n'a pas d'explication sur la hausse marquée dans les trésoreries alors que la CGT en a une (voir notre déclaration) !

La campagne a été jugée dense l'an dernier du fait de l'envoi tardif et massif des plis. Il nous est précisé que le même phénomène se reproduira cette année avec certainement le lendemain du week-end de Pâques qui sera intense en termes de réceptions !

La CGT Finances Publiques 71 intervient sur le problème du calendrier de la campagne 2014. Nous faisons remarquer que ce dernier est de plus en plus serré. En effet, **les agents seront chargés des accueils physique et téléphonique sur une période plus longue et dans le même temps voit le temps de saisie se raccourcir considérablement** (en 2013, fin de saisie Iliad le 26/07 ; en 2014, fin de saisie Iliad le 4/07 !). **Nous posons fermement la question de savoir comment faire avec des moyens constants voire diminués.** Le DDFIP ayant auparavant pris soin de préciser que « la DGFIP engageait sa crédibilité durant cette période », nous lui rétorquons que si la D.G tenait tellement à cette crédibilité, elle aurait maintenu un calendrier plus large permettant ainsi aux agents d'avoir un peu d'air dans cette période ! Nous lui demandons si la DDFIP a fait passer un message de « souplesse » auprès des chefs de services afin d'éviter que tous les moyens de pressions habituellement utilisés par ces derniers soient laissés cette année au placard (cf les tableaux statistiques, les classements, etc.) ! La CGT Finances Publiques affirme qu'elle sera très attentive aux dérives qui pourraient se produire et le DDFIP indique que tout sujet devra lui être signalé.

A propos du calendrier, le DDFIP juge « qu'indéniablement on ne s'y retrouve pas complètement malgré la date avancée du dépôt papier ». Il affirme que « seule la date d'extraction du 4 juillet 2014 compte et que si nous ne devons pas être au rendez-vous en termes d'objectifs de saisie et qu'il y a des explications, il les ferait valoir ». Et de renchérir, pour tenter d'apaiser nos craintes, qu'il fait « confiance à l'intelligence collective », que la DDFIP jouera « son rôle d'accompagnement » et « ne réintroduira pas de pression en termes d'objectifs ». Et de terminer, presque lyrique(!), sur le fait que la campagne était un « exercice bien réglé, démontrant la motivation des acteurs et synonyme de leur attachement au service public, ayant le

souci de faire rentrer les recettes de l'Etat ». N'en jetez plus, nous avons le poil dans le bon sens et bien luisant ! **La CGT Finances Publiques 71 revient sur ces chausse-trappes jetées par la D.G devant les agents et s'interroge** sur le fait que rien n'est mis en place pour leur faciliter la tâche dans cette période de pénurie. Pourquoi resserrer tant la plage de saisie ? Faut-il démontrer impérativement notre incapacité à remplir la mission d'accueil et de saisie afin de placer une nouvelle organisation régressive ?

La CGT Finances Publiques 71 précise aussi que les chefs de services devraient dénoncer cette situation un peu plus ouvertement et faire corps avec les agents et ne pas se livrer à d'éventuelles dérives pour satisfaire les objectifs qui leurs sont assignés.

Questions diverses.

-La DDFIP nous présente **la nouvelle application qui servira à la gestion des frais de déplacements**. Il s'agit d'un outil interministériel (ndr : *pratique pour d'éventuelles fusions dans l'avenir* !) alors qu'il nous est précisé qu'Agora « convient » ! Au pire, la première vague d'implantation se ferait au 19/05/2014, au mieux, pour la Saône et Loire, il s'agira du 15 juin 2014. Les agents seront informés par la division des ressources humaines.

- **La CGT Finances Publiques a demandé au DDFIP de se prononcer sur l'avenir du réseau des centres fonciers du département**, en particulier les sites d'Autun et de Charolles pour lesquels nous nourrissons quelques inquiétudes.

Concernant le CDIF d'Autun, le DDFIP nous précise qu'il « a fait remonter à la centrale la situation spécifique du CDIF d'Autun et de Chalon » et qu'il n'a toujours pas de redescende. L'idée que la DDFIP aimerait voir concrétiser de manière anticipée, c'est-à-dire au 1^{er} juillet 2014, c'est que l'agent C en poste actuellement au CDIF d'Autun rejoigne le SIP d'Autun avec la mission locaux d'habitations et que la partie locaux professionnels intègre le PELP de Chalon sur Saône (qui rassemble déjà 80% de la mission). Il développera les futures orientations au CTL du mois de juin si la centrale lui en donne l'autorisation !

Nous lui avons demandé, dans le cadre plus large de la reprise de la réforme SIP/CDIF, si ses réflexions sur la mission cadastrale avaient abouti et notamment s'il avait fait remonter des pistes à la centrale. Il réitère que « ses réflexions s'inscrivent dans la démarche stratégique ».

En s'appuyant sur le cas du CDIF de Charolles, il nous martèle que ses priorités sont : 1/Les agents 2/L'immobilier 3/Les usagers. Il essaiera de respecter ces axes majeurs. Nous lui faisons remarquer que les effectifs du CDIF de Charolles connaissent, depuis quelques années, une courbe descendante et que nous nous inquiétons de l'avenir de la mission cadastrale à Charolles. Il nous répond que « même s'il y a des départs à Charolles, il restera agents et compétences ».

Le propos aurait été quelque peu flou s'il n'avait pas ajouté qu'il souhaitait « *préserver cette résidence* ». Et d'affirmer que s'il devait y avoir des postes vacants, il les comblerait. Toutefois, il tempère un peu son propos en se retranchant derrière les éclairages insuffisants provenant de la centrale. Il indique que la reprise de la réforme de l'ex-DGI ne serait pas forcément concordante avec ses orientations.

La CGT Finances Publiques 71 suivra donc de très près les développements de la mission cadastrale en affirmant sa revendication de maintien d'un service public du cadastre et un maillage territorial cohérent au plus près des usagers partout où cela se révèle nécessaire.

-Nous sommes intervenus ensuite sur la question du **contrôle des déclarations personnelles des agents** suite à de nombreuses remontées de collègues nous faisant part de quelques *libertés* prises en la matière (contact par mail, téléphone, etc.).

-**Enfin, au nom de l'intersyndicale de Saône et Loire (CGT/FO/Solidaires) nous avons remis au DDFIP les pétitions départementales concernant la défense des missions de France Domaine (218 signatures)**. Nous soulignons le danger de la tentation de l'externalisation des missions vers le secteur privé. Le DDFIP nous rétorque que « l'idée d'avoir un deuxième avis en matière d'évaluation cadastrale n'est pas forcément inintéressante pour des ventes à enjeu ».

Nous lui posons alors la question du coût ? Ces derniers entreront dans les frais de vente !

Vos élu(e)s présents en Comité Technique Local :
Nadine BERTHOD, Pierre BADEY, Véronique BADEY (expert), Frédérique BOUCLEY, Evelyne GOMEZ.



Votre Site internet
CGT Finances Publiques 71

<http://www.financespubliques.cgt.fr/71/>