



Nantes, le 23 octobre 2018

**Déclaration liminaire au CTL de la DRFiP DU 23 Octobre 2018
(2ème convocation)**

- Recrutement Services Civiques
- Résultats Observatoires Internes 2017
- Rapport de gestion 2017
- Affichage indicateurs de qualité dans les SIP
- Suivi de compétence en BDV
- Bilan Campagne IR 2018
- Partenariat DRFiP44 / SNCF
- Questions diverses

Madame la présidente,

En préambule,

Toujours mobilisé contre les attaques faites aux droits des représentantEs des personnels et donc à ceux des agentEs, Solidaires Finances Publiques a boycotté la 1ère convocation de ce CTL le 4 octobre 2018.

Ce CTL se tient dans un contexte inédit sur tous les plans.

Inédit, car rarement la crise de confiance aura affecté à ce point le « vivre ensemble ». Le repli sur soi est une réalité d'autant plus criante et inquiétante que les mécanismes permettant ce vivre ensemble, notamment en termes d'action publique et de protection sociale, mais aussi de politique de l'emploi, ne semblent plus aussi efficaces pour certains alors que la partie la plus aisée de la population se trouve favorisée par ailleurs.

Inédit par la persistance de mener une politique de rigueur qui cache de plus en plus mal l'idéologie sous-jacente selon l'adage bien connu « qui veut tuer son chien l'accuse d'avoir la rage ».

Inédit donc, également pour la Fonction Publique.

En effet, les orientations gouvernementales ne font plus mystère d'en finir avec une conception et une organisation de la fonction publique qui a pourtant des actifs à faire valoir :

- Qu'il s'agisse du statut et des garanties sociales, dont bénéficient directement et indirectement non seulement les agents mais aussi les citoyens,
- Qu'il s'agisse également des missions publiques au service de l'intérêt général.

Les pouvoirs publics se ruent avec l'aveuglement de la foi des convertis ou des illuminés, de manière inconséquente et brutale, dans un contexte d'affaiblissement des missions et de leur transfert au privé, pour accélérer les déstructurations dont sont victimes les agentEs comme les citoyenEs.

Inédit, par conséquent, pour les ministères économiques et financiers, en particulier pour la DGFIP.

Au-delà de l'ampleur, injustifiable, des suppressions d'emplois, la DGFIP est désormais attaquée en son cœur pour ne pas dire dans son identité, tant en matière de gestion et de reconnaissance des agents qu'en matière de missions, qui déjà fortement affaiblies le seront vraisemblablement davantage demain.

Le début d'été aura été mouvementé pour la Fonction Publique en général et pour notre administration en particulier.

En effet, après des mois et des mois de suspens, nous avons pu découvrir le contenu du fameux rapport CAP 22 et de ses 22 préconisations ... destructrices.

Et cela grâce à notre syndicat national Solidaires Finances Publiques qui a refusé l'omerta du gouvernement et a rendu public, le 20 juillet, ce rapport perfide.

Les 113 pages de ce rapport sont lourdes de conséquences pour l'ensemble de la Fonction Publique, des services publics et évidemment pour les Finances Publiques.

Sans grande surprise, ce rapport est basé sur le dogme libéral de la réduction de la dépense publique :

- Externalisation/privatisation/suppression de missions,
- Fin du statut et du recrutement par concours avec la préférence marquée pour le contrat de droit privé et non de droit public,
- Rémunération au mérite avec l'abandon des mesures générales de revalorisation salariale via le point d'indice,
- Flexibilité des ressources humaines, suppression des CAP, etc.

La composition du comité CAP22 était loin d'être neutre avec, entre autres, des hauts fonctionnaires marqués par leur passage dans le privé, des membres des think thank libéraux, dirigeants de grandes entreprises.

Que connaissent ces prétendus experts de la fonction publique territoriale, du service public de la santé, de l'enseignement, des finances publiques et bien d'autres... si ce n'est que leurs règles échappent largement à celles du marché représentant ainsi un large potentiel de profits.

C'est faire fi de l'histoire de la construction et des principes fondateurs de cette Fonction Publique qui avec la sécurité sociale et les services publics constituent un système de solidarité nationale auquel chacun contribue selon ses capacités pour en bénéficier selon ses besoins.

C'est faire fi de ce système qui fut même salué comme « amortisseur social » lors de la crise bancaire et financière de 2008 par ceux-là même qui voulait déjà sa perte !

Une autre de ces « innovations » réside dans l'utilisation systématique des outils numériques pour justifier moins d'action publique, moins de services publics, moins de proximité.

Ainsi, l'usager citoyen doit être le « pilote du changement », il n'a plus besoin des agent.e.s publics pour l'aider dans ses démarches, il sera lui-même acteur du changement ! Quelle chance !

Parallèlement, la Direction Générale a publié son rapport d'activité 2017 où l'on voit clairement que la charge de travail est toujours en augmentation :

- l'accueil sous toutes ses formes ne cesse de progresser,
- tout comme le nombre de foyers fiscaux,
- tout comme le nombre d'entreprises soumises à la TVA,
- tout comme celles soumises à l'impôt sur les sociétés,
- tout comme le nombre de publications dans les services de publicité foncière.
- Et sans oublier, la charge induite par la prolifération des outils informatiques et l'utilisation massive des techniques de l'information et de la communication.

En effet, un certain nombre de tâches n'est pas recensé dans ce rapport d'activité, notamment celles qui résultent de la dématérialisation. Un oubli ? De l'incompétence ? Ou de la mauvaise foi ?

La dématérialisation, présentée comme constitutive d'un allègement des tâches, en génère de nouvelles affectant ainsi le quotidien des agent.e.s de la DGFIP avec, par exemple, l'apurement de nombreux listings et la fiabilisation des données.

Ces chiffres ne reflètent pas les transformations de la nature et/ou du contenu du travail qui engendrent une détérioration des conditions de travail des personnels.

Simultanément, la DGFIP continue de voir ses moyens humains et budgétaires diminuer : en 2017, elle employait 104 873 agents contre 109 000 en 2015, 125 500 en 2008 et 141 000 en 2002.

Et ce n'est pas prêt de s'arranger, puisque le Premier ministre Édouard Philippe a annoncé la suppression de 4500 emplois au 1er janvier 2019 dans la Fonction Publique d'État dont 2130 pour la DGFIP. Les chiffres parlent d'eux même, la DGFIP reste le principal pourvoyeur des suppressions d'emplois dans la Fonction Publique.

En termes de dépenses de fonctionnement et d'investissement, la baisse des budgets se confirme également : Les dépenses informatiques passent de 181 millions d'euros à 177 millions quand les dépenses budgétaires ont baissé globalement de 1,12 % entre 2015 et 2017.



Ces réductions de personnel et de crédits de fonctionnement sont en totale contradiction avec le principe d'une administration qui se veut efficace.

De plus, à l'heure où la recherche des équilibres budgétaires, de la réduction de la dette et de celle de la dépense publique constitue l'alpha et l'oméga de l'exécutif, il est urgent que la Direction Générale des Finances Publiques ait les moyens d'assurer dans toute leur plénitude ses missions au service des finances publiques et de l'intérêt général.

Alors que la fraude et l'évasion fiscales constituent une perte estimée entre 60 à 80 milliards d'euros de recettes fiscales, les résultats du contrôle fiscal sont une nouvelle fois en baisse tant sur le montant redressé en droits et pénalités que sur le nombre de contrôles effectués. Ainsi, le résultat du contrôle fiscal passe de 16,2 milliards en 2015 à 13,4 milliards en 2017 et le nombre de contrôles sur pièces des professionnels baisse de 8,6 % et de 4,2 % pour les vérifications de comptabilité, alors que le nombre d'entreprises augmente.

Dans ce contexte, notre Directeur Général fait la sourde oreille et veut « continuer de restructurer le réseau de la DGFIP, encore plus vite qu'avant, encore plus lourdement, de manière à resserrer significativement le nombre de nos implantations ». Bref, il nous promet toujours moins d'emplois et moins de centres des finances publiques de proximité.

Mais, si l'on a pu penser que le pire avait été annoncé c'était sans compter sur la cacophonie, alimentée par le Président E. Macron en personne depuis la Finlande, autour de la mise en place du prélèvement à la source.

Au-delà des annonces contradictoires du ministre Gérard Darmanin dans les médias, des notes internes publiées dans les journaux, cette cacophonie a eu des conséquences désastreuses pour les agentEs et agents des Finances Publiques.

Ces dernières et derniers ont été laissés seul.e.s et sans soutien, tant de la part de la direction générale que des directions locales, face à la recrudescence des nombreuses questions des usagers, questions pour lesquelles les agentEs n'avaient aucune réponse, mettant ainsi à mal leur confiance professionnelle et leur technicité.

On est bien loin des affirmations du Président de la République devant la Cour des Comptes au début de l'année prônant qu'il « fallait renouer avec la culture du service », que « la performance était un devoir vis-à-vis des usagers » !

Solidaires Finances Publiques, avait pourtant alerté au plan national sur le risque important d'un accueil conséquent à partir de la réception des avis d'imposition. Nous n'avions évidemment pas imaginé une telle rentrée !

Solidaires Finances Publiques s'est toujours positionné contre la réforme du Prélèvement à la source car pour nous l'urgence n'est pas de modifier le paiement ou la collecte de l'impôt.

En effet, nous réfutons cette caricature du « Gaulois réfractaire » à tout changement, participant d'un ancien monde archaïque et dépassé.

Oui, nous sommes favorables à une réforme, mais à une véritable réforme.

Une réforme du calcul de l'impôt sur le revenu pour un impôt réellement progressif gage d'une plus grande justice fiscale. Nous ne pouvons pas cautionner une réforme qui fait de la soi-disant « contemporanéité » de l'impôt l'alpha et l'oméga de la modernité fiscale !

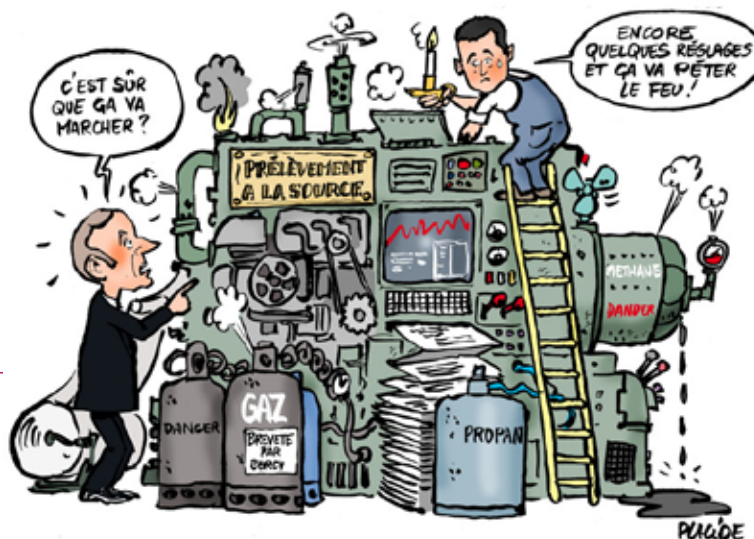
Au-delà des décisions politiques, ce gouvernement et notre direction générale ont abandonné des actrices et des acteurs clefs : – les agentEs et les agents des Finances Publiques et ce n'est ni entendable ni acceptable.

La décision politique a donc été prise, le prélèvement à la source sera donc bel et bien mis en place au 1er janvier 2019.

Mais nous restons très inquietEs puisque de nombreuses questions techniques et fiscales restent en suspens obérant déjà la qualité du service que l'on doit à l'utilisateur.

Mais qui s'en préoccupe aujourd'hui ?

En cas d'échec de cette usine à gaz qu'est le PAS, Solidaires Finances Publiques ne pourra tolérer, comme Solidaires Finances l'a dénoncé dans sa liminaire du 18/09/2018 au CHSCT 44, que les agentEs de la DGFIP en soient rendus responsables.



Concernant le CTL d'aujourd'hui :

Quelle ne fut pas notre surprise, madame la directrice, de lire l'ordre du jour de ce comité technique, surprise tant sur le choix des sujets, que sur le temps que nous devons y consacrer. Car, au-delà des 7 points que vous avez inscrits à l'ordre du jour, l'actualité et les sujets à débattre sont pourtant fort nombreux en ce moment :

Par exemple :

- l'application du PAS en lui-même,
- les premiers désordres et débordements en lien avec le PAS dans le 44 : les centres de contact dépassés et les répercussions sur les SIP, les SIP qui croulent sous les mails, la relance amiable et celle des défaillants,
- les SIE cherchent leurs marques sous médoc web, quand l'application veut bien fonctionner ! sans compter leur adaptation à l'ACIS V2, tout en étant confrontés aux questions des professionnels et des collectivités sur le PAS,
- les usagers s'inquiètent du choix de leur taux pour le PAS,
- les agents de la sphère foncière dans l'expectative,
- l'avenir du contrôle fiscal,
- les inquiétudes des agents des PCE, PCR, BCR, vérificateurs et vérificatrices,
- les GT nationaux s'enchaînent sur les futures règles de gestion,
- les préfets de région tiennent séance pour l'application de CAP 22 dans leur région et leurs départements appelant les Directeurs régionaux à réfléchir à davantage de mutualisation de leurs services,
- nos camarades des autres départements nous informent de la créativité sans limite de vos collègues en matière de propositions de réduction du réseau,
- les jours du verrou de Bercy sont désormais comptés,
- le taux de couverture du tissu fiscal ne cesse de chuter,
- les classes populaires ressentent un très fort sentiment d'injustice fiscale (article Alternatives Économiques)
- les agents chevronnés s'inquiètent et les jeunes cherchent leurs marques ...

Cette liste n'est pas exhaustive, de nombreux sujets occupent les esprits et nourrissent de nombreuses craintes quant à l'avenir.

Eh bien, malgré cela, en Loire Atlantique, à en croire cet ordre du jour, le temps s'écoule en dehors de toute réalité, comme si le contexte dans lequel nous vivons et travaillons n'avait pas de prise sur le cours de nos habitudes institutionnelles à supposer que nous en ayons !

À moins que vous n'apparteniez vous aussi, Madame Py, à ce peuple de gaulois réfractaires au changement, et que vous cherchiez à épargner aux agentEs de la Loire Atlantique les tumultes de la décomposition de la DGFIP, mais nous n'osons y croire !

C'est pourquoi Solidaires Finances Publiques abordera dans ce CTL tous les sujets nationaux comme locaux, que nous considérons importants car touchant au devenir professionnel et personnel des agentEs.

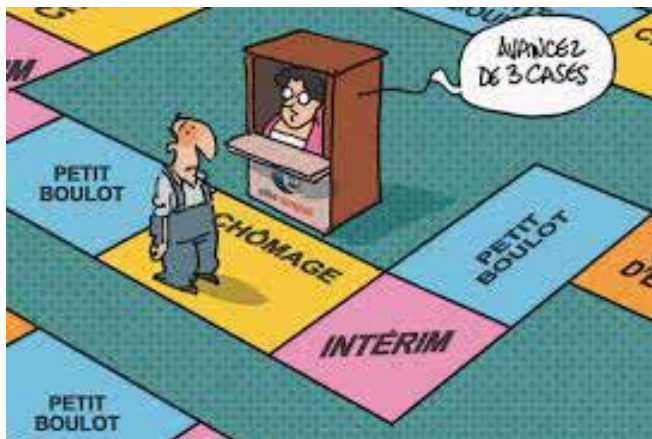


Point 1 :

Dispositif de recrutement des volontaires de service civique

Nous tenons à marquer notre ferme opposition à l'emploi par notre administration des volontaires de services civiques.

Dans le document de travail prévu pour cette séance, vous décrivez les généralités de ce dispositif, le service civique est un dispositif « d'encouragement à l'engagement civique et citoyen ayant pour objet de renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale ».



Que de beaux principes derrière ces mots, mais la réalité est tout autre .

Des agents, non que dis-je, des petites mains qui pour 473,04 € doivent pallier au manque d'agentEs d'accueil qualifié-es et expérimenté-es, garantissant ainsi à la DGFIP une promotion de ses services à bon compte !

Leur mission principale est la promotion de l'E-DGFIP. Et pour cela pas de véritable formation, juste de l'E-formation. Quelle approche de la formation professionnelle – être seul devant un écran – pour des jeunes gens qui découvrent le monde du travail !

On leur demande de vanter les avantages incontestables de l'E-DGFIP, et « notamment pour la mise en œuvre du PAS ! ». Alors que les agentEs titulaires ne peuvent y répondre concrètement, confier cette tâche aux volontaires de service civique n'est pas raisonnable !

Pouvez-vous réellement penser que la formation en présentiel de quelques jours permet de connaître, comme vous nous l'écrivez « les valeurs de la République en liaison avec celles de la Fonction Publique, la découverte des institutions politiques et administratives, le fondement républicain de l'impôt, les missions du ministère, de la DGFIP, l'impôt sur le revenu, le Prélèvement à la source et la Fiscalité Directe Locale ! »

Êtes-vous vraiment sérieuse en écrivant cela ?

Parler des valeurs de la Fonction Publique alors que tout est mis en place pour les faire voler en éclat relève d'un grand sens de l'humour...que nous cherchons encore !

Quant aux valeurs de la République, elles prennent ici des allures de bonne conscience de dames patronnesses.

Solidaires Finances Publiques dénonce le positionnement des Services Civiques dans des sites non DGFIP où ils se retrouvent isolés.

De même, recruter des volontaires de Services Civiques et les laisser seuls sur des services d'accueil sur des missions de promotions du numérique, à un moment où les usagerEs s'inquiètent de la fracture numérique générée par Bercy est tout simplement inacceptable !

Enfin, quel est le bilan et le suivi de ces services civiques par l'administration à l'issue des 8 ou 9 mois d'activité désormais ?

Point 2 :

Cartographie nationale des résultats de l'observatoire interne des MEF

Vous nous fournissez toutes les cartes possibles sur de nombreux sujets, mais nous n'y voyons aucune analyse et encore moins les actions que vous comptez mettre en œuvre pour y répondre, seul un vague commentaire comme un vague satisfecit.

Pour Solidaires Finances Publiques, l'analyse de ces photographies de la direction de la Loire-atlantique est bien plus nuancée, voire inquiétante.

Tout d'abord, nous tenons à souligner que très peu d'agentEs ont répondu au questionnaire, ne s'attendant pas véritablement à une prise en compte effective de leur situation au travail par l'administration.

De plus, la présentation des résultats est une véritable prouesse de communication, en indiquant « 20 % des agents sont satisfaits de », on ne se focalise que sur du positif !... Vous comprendrez, que pour nous, le sujet est que 80 % des agents ne sont pas satisfaits de...

Avant de commenter quelques chiffres, nous sommes profondément choqués et mécontents des propos introductifs à la présentation des cartes pour expliquer les mauvais résultats, je cite :

« Une certaine corrélation existe entre la moyenne d'âge et la perception du climat social plus dégradé dans les départements à forte proportion de personnels de plus de 50 ans dont la motivation diminue. Les évolutions de ces dernières années et les changements intervenus par rapport au début de carrière peuvent jouer pour les plus anciens qui ont connu d'autres méthodes de travail dans un contexte moins contraint en termes de ressources. »

L'âge n'a rien à voir avec la casse de la DGFIP et s'en prendre ainsi aux A+ n'est pas sérieux ! C'est manquer de respect à l'ensemble des agentEs que de faire croire que, plus on est vieux, plus on est réfractaire aux changements. Pour preuve les directeurs qui restructurent à tout-va ne sont pas des perdreaux de l'année !

C'est aussi passer allègrement sous silence l'adaptation de ces mêmes agents depuis ces 20 dernières années !

De même, il est écrit : « Globalement toutefois, cette cartographie traduit des tendances lourdes plus positives globalement dans notre Direction que dans d'autres. »

Tout d'abord, nous considérons que les points dits « positifs » (charge de travail, conditions matérielles et équilibre vie personnelle/vie professionnelle) ne sauraient être comparés ou mis en balance avec les points négatifs (climat social et reconnaissance, restructuration et devenir des missions, urgence du travail, pression, stress, etc).

De plus, comparer les directions entre elles et se féliciter d'être dans l'entre deux, certains diront le ventre mou, met en lumière le manque de volonté réelle de la DRFIP 44 pour améliorer les conditions de travail des agentEs, ni de remettre en cause ses pratiques.

Nous en voulons pour preuve, le choix de ne retenir dans le bilan de l'observatoire fait par la DGFIP que ce seul commentaire sur le lien qu'il y aurait, entre l'âge et le manque d'enthousiasme des agentEs pour les réformes actuelles et à venir.

En effet, pourquoi n'avoir ni mentionné ni commenté ceux en lien avec la qualité managériale ou le sens du travail ?



Sur les cartes :

2 agentEs sur 3 savent que la DGFIP va dans la mauvaise direction et que le climat social est déplorable.

Solidaires Finances Publiques a donc raison d'exiger l'arrêt des suppressions d'emplois et des restructurations et de mobiliser les agentEs pour exiger des moyens humains, financiers et juridiques pour la DGFIP.

60 % des agentEs veulent l'arrêt des restructurations.

Solidaires Finances Publiques continue d'exiger un moratoire sur les réformes faites et l'arrêt des restructurations, auxquelles par ailleurs les agents ne sont pas associés, ni en amont dans un débat sur le collectif de travail, ni en aval sur les conséquences sur l'exercice de leurs missions.

1 agentE sur 2 a une charge de travail trop lourde due aux suppressions d'emplois, aux restructurations, charge qui s'accroît toujours un peu plus avec les nouvelles organisations digitales de nos métiers.

Solidaires Finances Publiques exige donc toujours l'augmentation du nombre de recrutements à la DGFIP (concours internes et externes, listes d'aptitudes).

40 % des agentEs ne sont pas satisfaits de leurs conditions matérielles de travail.

Pour Solidaires Finances Publiques, ce chiffre est alarmant, quand on sait que les directions ont largement utilisé les crédits CHSCT pour combler leurs lacunes en matière de conditions de travail des agentEs, favorisant les conditions matérielles aux risques psycho-sociaux.

Pour Solidaires Finances Publiques, l'insatisfaction des agentEs quant aux risques psycho-sociaux (non étudiés dans cette cartographie) s'approcherait plutôt du seuil inacceptable des 100 %.

Aucune politique de prévention ambitieuse sur ce sujet n'est envisagée ni au plan national ni au plan local.

Il est vrai qu'aujourd'hui les agentEs, cadres et autres, disposent de plateformes d'écoute et de soutien et peuvent appeler des psychologues 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 !

Pour régler des situations de tensions, de fatigue et de mal être face à la lourdeur de la charge de travail, aux bugs des applications et être confronté à un encadrement souvent infantilisant, on ne peut rien trouver de mieux ! Et surtout de plus efficace !

1 agentE sur 3 n'est pas satisfait de son équilibre vie privée / vie professionnelle.

Pour Solidaires Finances Publiques, les attaques sur les règles de gestion et la mise en place du fait du prince dans les affectations vont accroître considérablement cette situation.

Nous revendiquons donc l'affectation la plus fine possible, départagée à la règle de l'ancienneté administrative et le comblement de tous les emplois vacants.

De plus, nous revendiquons une véritable prise en compte des contraintes personnelles et familiales des agentEs pour fixer les jours et heures de réunions pour l'ensemble des agents. Finies les réunions débutant à 17 heures !

Nous ne pouvons manquer de réaffirmer que l'activité syndicale de nos militantes et militants n'est pas un passe-temps ou un dérivatif mais bien une activité en lien avec le travail et doit être de ce fait considérée comme une activité professionnelle.

Aussi, Solidaires Finances Publiques vous demande de le rappeler encore et encore à l'ensemble des chefs de service.

Plus d'un agentE sur 2 travaille dans l'urgence.

Solidaires Finances Publiques exige des réunions collectives de travail pour associer les agentEs à l'organisation de leur travail.

Solidaires Finances Publiques dénonce la gestion des tâches par la direction qui génère ordre et contre ordre au gré des priorités définies d'en haut sans aucune marge de manœuvre pour une organisation collective et véritablement concertée du travail.

Sur les cartes (suite) :

3 agentEs sur 4 sont confrontés à des difficultés à l'accueil

Solidaires Finances Publiques exige depuis longtemps une véritable reconnaissance des services d'accueil et une véritable politique de service public au service des usagerEs en matière de réception physique, loin des propositions que vous faites en la matière : accueil sur rendez-vous, fermeture des services entre 12 h et 13 h pendant la campagne sans aucun débat institutionnel ou métier, accueil assis-debout générant de nombreuses difficultés pour les agentEs et les contribuables.

Près d'un tiers des agents se disent stressés :

Près d'un tiers des agents ressentent du stress c'est-à-dire près d'un tiers connaissent ce déséquilibre entre les contraintes imposées par leur environnement et les ressources dont ils peuvent bénéficier pour agir face à des situations difficiles.

Ce chiffre seul en dit trop ou trop peu.

Trop, car un tiers des agentEs confrontés de façon continue à des situations auxquelles ils ne peuvent pas ou plus s'adapter, c'est beaucoup trop ! Cela signifie en effet qu'un tiers des agentEs peuvent développer des pathologies graves, notamment des maladies cardiovasculaires ou des TMS.

Trop peu, car ce chiffre seul est trop vague et ne donne aucune indication sur les sources, la fréquence, l'intensité du stress ressenti par les agentEs, le type de service dans lesquels les agentEs sont les plus concernés, etc. ainsi que sur leur capacité ou non d'agir.

Aussi, il est de la responsabilité des directions d'aller au-delà de ce chiffre quel qu'il soit en s'interrogeant sur le pourquoi du comment afin de mettre en place des mesures de prévention adaptées ainsi qu'une organisation du travail qui soit respectueuse de la santé.

80 % des agentEs ne sont pas satisfaits de leur qualité de vie au travail.

Solidaires Finances Publiques condamne les politiques managériales, le travail dans l'urgence, les restructurations incessantes, les dysfonctionnements chroniques des applications, la non prise en compte des revendications des agentEs.

Pour Solidaires Finances Publiques le principe : «ce n'est pas à l'être humain de s'adapter au travail, mais au travail d'être adapté à l'être humain» est le principe fondamental de toute politique non pas de la qualité de vie au travail mais bien des conditions de travail !

L'existence d'une conciergerie, d'espaces de jeux et autres n'y feront rien !

Dans ce contexte d'incertitudes et de transformations profondes des métiers de la DGFIP, Solidaires Finances Publiques réaffirme qu'il est de votre devoir de protéger les agentEs, car vous êtes responsable, devant la loi, de la santé mentale et physique de vos collaborateurs, collaboratrices, du volontaire service civique à votre adjoint E.

Plus d'un agentE sur 2 se démotive au travail.

Le travail perd chaque jour de son sens face aux pratiques managériales et aux restructurations incessantes ainsi qu'au manque de perspectives professionnelles statutaires et attrayantes.

Rien n'est envisagé pour redonner sens au collectif de travail, notamment en intégrant la participation des agents aux choix organisationnels du service.

En effet, nous ne pouvons que constater au quotidien un gigantesque paradoxe :

- celui d'avoir d'une part, des agents techniciens pointus, compétents dans des domaines ardues aux réglementations complexes,
- des recrutements d'agents de plus en plus diplômés,
- et d'autre part, une organisation du travail de plus en plus standardisée, infantilisante, accompagnée par un encadrement obnubilé par le contrôle et le reporting, et qui voit dans le débat avec les agents sur la chaîne de travail et le fonctionnement des services une perte de temps ainsi qu'une remise en cause de sa légitimité.

Point 3 :

Rapport de gestion 2017

Comme tous les ans cet exercice se résume à un document, sans analyse, sans commentaires, sans éléments de comparaison et qui n'aborde jamais les conditions de réalisation des missions.

Nous aborderons néanmoins quelques chiffres saillants :

Rémunérations : alors que les effectifs fondent, que la valeur du point d'indice est gelé, la masse salariale a augmenté de 2M d'€ entre 2016 et 2017 (100 M en 2016, 102 M en 2017).

Solidaires Finances Publiques vous demande des explications et souhaite connaître (pour information) les 10 plus grosses rémunérations (primes comptables comprises) et l'écart entre le plus gros et le plus petit salaire de la DRFiP 44.

Moyens budgétaires : baisse de 15 % des moyens budgétaires

Solidaires Finances dénonce l'austérité à laquelle est confrontée la DRFiP. Cette austérité fait reculer le bon exercice des missions et leurs conditions de réalisation.

Effectifs : la politique de suppressions d'emplois massifs et systématique continue.

Solidaires Finances Publiques dénonce cette politique purement comptable qui ne tient aucunement compte des besoins réels de la population ni des conditions de travail des agentEs.

Résultats : alors que le nombre d'entreprises et de foyers fiscaux augmente en Loire Atlantique, induisant des effets mécaniques dus aux « bons payeurs », les résultats de la direction sont en baisse, en contrôle, en mise à jour ou en recouvrement.

Solidaires Finances Publiques exige la prise en compte des facteurs économiques dans la gestion des ressources humaines et financières. Au regard des enjeux et du tissu fiscal, des créations d'emplois sont nécessaires, des implantations immobilières nouvelles sont essentielles.

Par ailleurs, Solidaires Finances Publiques vous demande si la DRFiP 44 finira son exercice budgétaire en déficit ou si elle sera en mesure de payer ses fournisseurs et ses engagements.



Solidaires Finances Publiques souhaite également mettre en exergue le chapitre sur l'insertion des travailleurs handicapés.

Vous présentez simplement les chiffres du recrutement et des financements des postes de travail par le CHSCT ou le FIPHFP.

Pour Solidaires Finances Publiques, l'insertion des travailleurs handicapés ne saurait se résumer à ces données financières et statistiques.

La DRFiP doit avoir une volonté politique forte en la matière, notamment en matière de formation, d'accompagnement professionnel et de déroulement de carrière.

Point 4 :

Affichage des indicateurs de qualité de service dans les SIP

La SRP (Stratégie Relations aux Publics) vient de publier une note demandant aux DDFiP/DRFiP d'afficher les indicateurs de qualité de service dans des Centres de Finances Publiques. Les premières structures vont être les SIP en raison de « l'affluence du public aux guichets... ».

En 2018 :

- le taux de réclamation (IR-TH-CAP) traitée dans le délai d'un mois (structure) ;
- le taux d'usagers satisfaits de nos services en ligne (nationale) ;
- le taux de satisfaction globale de l'utilisateur (nationale) ;
- le taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous (structure).

En 2019 :

- le taux de courriels envoyés via la messagerie sécurisée ayant obtenu une réponse dans un délai d'une semaine (structure) ;
- le taux d'usagers ayant trouvé claire la réponse à leur question (au guichet, au téléphone, par internet) – (nationale).

En 2020 :

- le taux d'usagers satisfaits à la suite d'un échange avec un conseiller téléphonique (structure).

Le déploiement va commencer dès décembre 2018 dans au moins un Centre des Finances Publiques par département, pour atteindre 100 % des CFP en 2020.

Après ce CTL, les chefs de service devront présenter cette démarche à leurs agents lors d'une réunion de service.

Dans le 44, l'accueil Jules Verne a été choisi, est-ce à dire qu'il sera fermé au public pour la tenue de cette réunion ? ou cette réunion aura-t-elle lieu à 17 h comme d'habitude, lorsque réunion il y a ?

À la lecture de cette liste de taux, on ne peut que s'interroger sur la connaissance des réalités du quotidien des agents par son génial (!) inventeur ! Connaît-il seulement la notion de travail prescrit et de travail réel ! Et tout cela devrait contribuer à donner du sens à la relation avec l'utilisateur ! Quelle supercherie !

Pour Solidaires Finances Publiques, cette démarche est à la fois démagogique et dangereuse.

Démagogique, car elle a pour but avoué de faire croire aux contribuables que tout est au mieux dans les services de la DGFIP, que le public est toujours notre priorité et que le service rendu est constant en termes de qualité.

Ne soyons pas dupes. Nous sommes à l'orée de très importants changements dans l'organisation interne de notre administration, et il faut bien sûr, que le public soit convaincu que les réformes et restructurations qui sont faites et engagées, le sont pour mieux le servir... Il doit être convaincu que, malgré les réductions budgétaires et de moyens, le service sera toujours égal dans notre administration. Dans le cas présent, un choix a été fait dans les indicateurs...

Ainsi, il ne s'agit pas de montrer que la qualité de l'accueil primaire se dégrade ou que le temps d'attente aux guichets augmente, mais au contraire que les nouveaux moyens de communication et de contacts qu'on lui propose (centre de contact, accueil sur RDV, mail, espace personnel sur internet, auto-corrections, paiement et déclaration en ligne ...) sont appropriés, performants et rapides !

Et puisqu'ils sont performants, le public se doit de les utiliser ! Logique ? Quel tour de passe-passe ! Mais quid des exclus d'internet, qui touche 7 Millions de français ?

Le défenseur des droits, M. Toubon, met en garde le gouvernement contre une dématérialisation excessive qui accentuerait encore la fracture numérique et « l'illectronisme ».

Dangereuse, car ces indicateurs mis sur la place publique, vont mettre inévitablement la pression sur les agents de la DGFIP et sur les chefs de service. Il est même à craindre une course au mieux-disant entre Centres des Finances Publiques. Se dirige-t-on comme chez certaines enseignes bien connues, vers le « meilleur CFP du mois ? ».

Si elle se produit, une telle « compétition » entre services ne peut avoir que des effets délétères pour les agents. Les conditions de travail sont déjà très dégradées dans notre administration comme le montre chaque année le bilan social, les agents n'ont vraiment pas besoin de cette pression supplémentaire.

Solidaires Finances Publiques prendra toutes ses responsabilités dans la période qui s'ouvre pour défendre, comme nous l'avons toujours fait, les conditions de travail des agents et un service public de qualité, ouvert à toutes et tous.

À ce titre, nous exigeons également des informations de la part de la DRFiP 44 sur l'Accueil Personnalisé sur Rendez-Vous qui a été présenté dans certains services, et dont nous n'avons eu aucune information en CTL ni d'ailleurs en CHSCT.

La DRFiP va donc afficher des « résultats de qualité dans les SIP ».

Les agentEs des SIP auraient préféré que vous abordiez et répondiez plutôt à leurs préoccupations quotidiennes qui sont (la liste n'est pas exhaustive) :

- **Les difficultés liées au PAS,**
- **l'avenir du standard et les difficultés téléphoniques,**
- **la relance des défaillants,**
- **la formation des nouveaux agentEs,**
- **les bugs informatiques à répétition (GestPart, GestPas, portail métier, etc.),**
- **les bailleurs sociaux,**
- **les coordonnées bancaires et les RIB,**
- **les anomalies (double taxation, BNDP, taxe foncière),**
- **les indicateurs non appropriés,**
- **les contentieux E-contact,**
- **la télé-correction jusqu'au 31 décembre,**
- **les dernières difficultés sur les dégrèvements TH**
- **Etc.**

Mais de tout cela vous n'en direz rien lors de ce CTL comme vous n'avez toujours pas répondu aux questions que les agentEs vous ont posé le 26 juin 2018.



Point 5 :

Suivi de compétence des cheffEs de brigade et des vérificatrices et des vérificateurs

Le bilan de compétences exit, suite à la requête de Solidaires Finances Publiques auprès du Conseil d'État, les notes portant sur la mise en place du suivi de compétences ont été publiées en juin 2018. Solidaires finances publiques a déposé un nouveau recours auprès du Conseil d'État.

Pour Solidaires Finances Publiques, le suivi de compétence est bien la fin de la « relation de confiance » de l'administration avec les vérificatrices et les vérificateurs ? et ce au moment même où elle se jette à bras ouverts dans « une relation de confiance » avec les entreprises, premières pourvoyeuses de rectifications, de fraude et d'évasion fiscale et sociale.

Pour Solidaires Finances Publiques, en lieu et place de ces entretiens individuels, équivalent à des mises en accusation, à une individualisation de la pression sur les agentEs, il est nécessaire de mettre en œuvre des entretiens collectifs pour débattre des moyens nécessaires à la mission, des formations à mettre en œuvre, du travail en binôme, en équipe, bref, pour accompagner les vérificateurs- vérificatrices dans l'évolution de leur métier.

Cette méthode de management qui consiste à évaluer et classer ses collaborateurs pour en éliminer les moins performants, méthode très à la mode en haut lieu, en tous cas dans les discours tenus, érigée en système n'a en réalité rien de révolutionnaire.

Bien au contraire, elle n'est que la pâle copie du modèle américain dénommé « ranking ».

L'augmentation ininterrompue des performances devient la règle et le ranking, aujourd'hui suivi de compétences, en est l'instrument de mesure. Mais tout a été prévu,

Parallèlement à cette fragilisation des agents chargés du contrôle, le constat est unanime : la fraude n'a cessé de se développer, elle atteint des niveaux record en France et dans tous les autres pays. A cela s'ajoutent des mécanismes d'évasion et d'optimisation agressifs sophistiqués, s'appuyant sur les manquements des systèmes législatifs (le numérique par exemple) et des conventions fiscales internationales.

Le manque à gagner provoqué par l'évitement de l'impôt a des conséquences catastrophiques :

1. Le consentement à l'impôt se dégrade : pour la population, la fraude est insupportable, le sentiment d'iniquité grandit face aux pratiques des grandes entreprises et des plus riches.
2. Les comptes publics ainsi plombés sont utilisés par les gouvernements pour justifier la rigueur budgétaire, synonyme de paupérisation des services publics et donc de la population.
3. L'action publique ne peut faire face aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux.
4. Les distorsions de concurrence nuisent aux acteurs économiques honnêtes.

Malgré ce constat, le nombre de contrôles fiscaux baisse et avec eux, les effectifs de la sphère du contrôle

une cellule d'écoute a été mise en place !

Au plan local, utiliser le prétexte du DUERP, s e n s é recenser les difficultés des agents d a n s l'exécution

de leurs missions, pour leur annoncer une réforme complète de leur métier, les laissant pour certains au mieux perplexes, pour d'autres au pire littéralement démoralisés et inquiets, est une honte.

Car c'est bien l'inquiétude qui règne aujourd'hui chez les vérificateurs-trices qui sont menacés via le suivi de compétence dans leur métier et dans leurs aptitudes à réaliser leur mission de contrôle fiscal. En effet, cette note n'est pas autre chose qu'un instrument démoniaque, une arme pour éliminer les moins bons d'entre eux s'il en est.

On ne sait combien de vérificateurs-vérificatrices continueront à terme d'exercer leur mission mais Madame la Directrice, vous allez jouer à un jeu dangereux en agissant directement sur leur avenir professionnel et personnel en prenant la responsabilité d'appliquer ou non ce texte.

Solidaires Finances Publiques a déposé un nouveau recours auprès du Conseil d'État concernant la note du 18 juin 2018 et la circulaire du 18 juin 2018 relatives à la mise en place du suivi de compétences et adressé une lettre ouverte au Directeur Général pour surseoir à la mise en place de ce dispositif.



fiscal, la coopération internationale demeure lente et complexe à mettre en œuvre, la législation reste inadaptée (numérique) voire « permissive » (crédit impôt recherche), etc.

Les mesures du plan « anti-fraude » sont contrebalancées par : les dispositions de la loi « Essoc », la baisse des moyens, les restructurations à la DGFIP et le mode de management du contrôle fiscal. En outre, un « contrôle de premier niveau » externalisé est instauré par la loi PACTE, donnant aux commissaires aux comptes un rôle d'examen de la conformité de la loi fiscale. Enfin, le « rescrit contrôle », la « garantie fiscale », la limitation de la durée d'intervention sur place (expérimentée dans 2 directions) et les possibilités élargies en matière de recours hiérarchiques et de régularisation sont autant de dispositifs au service d'intérêts particuliers mais au détriment de l'intérêt général.

Le « low cost » s'immisce dans le contrôle, moins présent et avec de potentielles dérives : l'attribution du certificat de conformité de complaisance par les commissaires aux comptes prépare ainsi des futurs scandales ...

Que restera-t-il du contrôle fiscal, contre-partie du système déclaratif ? Rien, et surtout pas la justice fiscale...

la lettre ouverte

adressée au directeur général par Solidaires Finances Publiques :

Monsieur le Directeur Général,

Solidaires Finances Publiques a saisi le Conseil d'Etat au sujet de la note du 18 juin 2018 et des notes rattachées, portant sur la mise en place des suivis de compétences pour les inspecteurs-rices, cadres supérieurs des services de la Direction Générale et structures assimilées, et en expérimentation pour la sphère du contrôle fiscal : vérificateurs et chefs de brigades dans les départements et dircofi suivants : Dircofi est, DRFIP 44, 971, 972, DDFIP : 56, 57, 60, 63, 64, 81, 82, 84, 85.

Pour rappel, nous avons précédemment déposé une requête auprès du Conseil d'Etat portant sur la précédente note sur le bilan de compétences s'appliquant aux inspecteurs-rices et cadres supérieurs des services de la Direction Générale et structures assimilées et les vérificateurs et chefs de brigades dans la sphère contrôle fiscal. En décembre 2017, la Direction Générale a retiré sa note, le conseil d'Etat n'a donc pas eu à statuer.

Dans l'attente de la décision du Conseil d'Etat, nous vous demandons de bien vouloir surseoir à la mise en place du suivi de compétences.

En effet, nul ne connaît pour l'instant le résultat de cette instance, mais elle risque de placer les agent.e.s concerné.e.s dans des situations très différentes en fonction des dates de rendez-vous pour le suivi de compétences. Les premières personnes vont se voir appliquer l'entretien tel qu'il est défini dans les notes, voire tel que les directions ont décidé de le mettre en place de façon plus exhaustive ou non. En fonction des décisions du Conseil d'Etat, l'application du suivi de compétences peut connaître de grosses modifications : de la suppression pure et simple, à des évolutions plus ou moins conséquentes. Ces différentes perspectives auront obligatoirement un impact sur l'application du suivi de compétences. S'il continue à être proposé, ses modalités peuvent être modifiées en profondeur, ce qui implique une distorsion importante de traitement entre agent.e.s et cadres, suivant la date des rendez-vous. Ces différences de traitement ont entre autres pour conséquence la connaissance de renseignements obtenus lors de ces premiers entretiens, devenus « illégaux » par la suite, avec le risque de leur utilisation de façon négative pour les personnes concernées.

Nous vous rappelons également que ce suivi de compétences entraîne de facto un climat délétère lié à un rapport de confiance détérioré vis-à-vis de la hiérarchie mais également des collègues. La méthode de management dite du « ranking » est abandonnée par le privé à cause justement des effets dévastateurs des rapports humains à l'intérieur des entreprises. Le manque de communication et la défiance en interne nuisent au collectif et par conséquent au développement des marchés.

Au sein de notre administration, l'ensemble des agent.e.s concerné.e.s ainsi que la plupart des cadres et cadres supérieurs savent pertinemment, au travers de la situation actuelle liée aux suppressions massives d'emplois et aux réorganisations constantes induites, que le suivi de compétence peut être un détonateur remettant en cause le professionnalisme des agent.e.s, leur « sens du service public », la communication d'informations et l'esprit d'entraide qui existent encore.

Compte tenu de ces éléments, non exhaustifs, nous réitérons notre demande de surseoir à la mise en place du suivi de compétence jusqu'à la décision du Conseil d'Etat.

Dans l'attente de vous lire, recevez, Monsieur le Directeur Général, l'assurance de notre considération distinguée.

François-Xavier FERRUCCI
Secrétaire Général

Point 6 : Bilan de la campagne IR 2018

« la campagne s'est déroulée dans un bon climat d'ensemble »

Votre rapport commence fort : une affirmation et de l'auto-satisfaction !

À Solidaires Finances Publiques nous avons une autre vision bien moins enthousiaste que la vôtre !

Vous présentez la baisse de la fréquentation physique comme le résultat de la modernité de notre administration, un effet bénéfique de la dématérialisation.

Nous pensons plutôt que la fermeture entre 12 h et 13 h (décidée par qui, présentée quant aux représentants du personnel), les ponts du moi de mai et la période de vacances scolaires a largement participé de la baisse de fréquentation pendant la campagne.

L'accueil debout a dû également refroidir plus d'un contribuable, (dommage que l'accueil debout ne fasse pas partie des futurs indicateurs de performance !). Être reçu dans de mauvaises conditions sans vraiment de confidentialité n'est pas du goût de tout le monde ! Pour rappel, Solidaires Finances Publiques, comme les agentEs d'accueil, reste fortement opposé à cette organisation.

Vous mentionnez que les volontaires de service civique, encadrés par des agentEs de l'Accueil, ont fait la promotion des services en ligne.

Mais qu'en était-il lorsque les services en ligne sur impot.gouv.fr ont été en panne pendant une semaine ? Vous n'en parlez pas dans votre bilan, redouteriez-vous de donner une mauvaise image de notre modernité informatique !

Vous mentionnez qu'aucune difficulté n'a été rencontrée sur les autres sites fiscaux, mais nous n'avons pas de données chiffrées sur la fréquentation de ces sites ; en revanche vous n'oubliez pas d'indiquer qu'il y avait des postes en libre service !

Par ailleurs, Solidaires Finances Publiques dénonce les inégalités de traitement qui ont eu lieu concernant l'IFI. En effet, selon que vous aviez une déclaration d'impôt avec ou sans IFI, vous n'aviez pas les mêmes délais de dépôt.

Toujours sur l'IFI, vous écrivez que ses nouvelles modalités ont été bien appréhendées par les agents et les usagers !

Ignorez-vous que la note est parue tardivement pour les agentEs et que les contribuables n'avaient pas accès à la base nette d'imposition, pourtant essentielle pour le calcul de l'impôt ?

La consultation des listes anomalies sur l'IFI ne pourra que vous prouver que les nouvelles modalités n'ont pas été si bien appréhendées par les contribuables !

Les agentEs dénoncent une fois de plus l'obligation d'utiliser leur mail professionnel personnel pour les



paiements en ligne des usagerEs sans compte internet. Quelles solutions comptez-vous mettre en œuvre ?

Vous soulignez les retards très importants de la poste sur le retour des plis non distribués ! Est-ce à dire que vous déplorez que l'organisation actuelle de la Poste ne permette pas la même qualité de service qu'il y a quelques années ?!

Pourtant vous participez à la même démarche de casse d'une administration efficace.

Sinon, quelles solutions face à ces difficultés avez-vous mises en place ?

Les agentEs déplorent également les nombreux dysfonctionnements d'E-contact dans une période très chargée.

Malgré vos écrits, les plate-formes téléphoniques n'ont pas fonctionné, et de nombreux dysfonctionnements ont été signalés (absence de répondeur...)

Lors de l'émission accélérée, de nombreux agentEs nous ont signalé des pressions inacceptables sur les saisies/jour, ou ont rencontré des priorités fluctuantes au gré des jours (là la saisie, ici les déménagements, ou encore la relance pour absence de comptes bancaires) !

Solidaires Finances Publiques dénonce ces pratiques et les attermoissements des directives dans une période où plus personne ne semble rien maîtriser des conséquences des charges qui pèsent toujours un peu plus sur les agentEs.

Les agentEs connaissent leur travail et l'importance de leurs missions : leur enlever de l'autonomie, leur faire perdre le sens de leur travail, ne sert en rien l'efficacité ! Cela doit cesser et la direction doit être claire avec les chefs de SIP.

La DRFiP a eu de nombreuses actions de communication à l'extérieur des services, ou plutôt dans des communes où elle a supprimé des services. Comment ont été recrutés les personnels participants à ces actions (appel de candidature ? Cooptation ? Tirage au sort ?).

Enfin, comme chaque année, Solidaires Finances Publiques vous demande comment sont traitées les remontées des difficultés rencontrées par les agentEs et les usagerEs (complexité des déclarations...).

Solidaires Finances Publiques considère que les AgentEs, une fois de plus ont tout fait pour répondre aux besoins des usagerEs malgré les embûches semées par la Direction Générale et la DRFiP.

Questions diverses

1- Organisation des travaux pour la fin du pôle de régularisation déconcentré :

Fin de mission et aspect RH.

2 - Point d'étape sur les difficultés rencontrées par des services de contrôle notamment les PCRPs sur le sujet du droit à l'erreur.

3 - Ancenis : ouverture et fermeture du site (rupture du marché public de gardiennage)

Solitaires Finances Publiques dénonce la rupture du marché de gardiennage à Ancenis qui fait reposer l'ouverture et la fermeture du site sur le ou la 1ère arrivé et le ou la dernière parti. Solitaires Finances Publiques exige des solutions pérennes qui ne mettent pas les agentEs en danger !

4 - Restructurations CAP 22 (Réunion Préfète) :

Le 10 septembre 2018, madame Nicole Klein en tant que Préfète des Pays de La Loire a demandé aux préfets de département en lien avec les directeurs régionaux des administrations d'État de présenter aux organisations syndicales représentatives en CTL des propositions liées au Comité d'Action Publique 2022.

Solitaires Finances Publiques souhaiterait connaître les positions de la DRFIP 44 sur ce sujet.

5 - 101 Questions posées le 26 juin :

Le 26 juin dernier, un certain nombre de questions vous ont été remises par les agentEs, ces derniers attendent les réponses.

