

## Compte-rendu du CTL du 13 avril 2021

En réponse aux deux déclarations liminaires dont la notre est reproduite ci-dessous, la Présidente a répondu sur la tenue des instances en visiophonie. Elle a mis en avant les problèmes techniques, et les dysfonctionnements du réseau pour justifier le maintien des réunions en audio.

Sur les appels téléphoniques pendant la campagne de déclaration des revenus, et les questions auxquelles les agents seront confrontés, elle a indiqué que les questions complexes qui seront posées pourront obtenir une réponse en différé... A l'issue de ces réponses, elle a indiqué devoir quitter la séance pour assister à une visioconférence avec la Direction Générale. A partir de là, le CTL s'est trouvé dépourvu de pilote...

### ☞ *La campagne IR (pour information)*

Nous avons abordé l'aspect sanitaire absent de la fiche de présentation. Nous avons évoqué la jauge sanitaire qui devrait être appliquée dans le hall d'accueil du CDFP du Mans, et avons posé la question de la suppression du guichet minute.

Nous estimons le nombre de personnes présentes en même temps dans le hall à une quarantaine. La direction a répondu que la jauge était fixée à dix-sept, avec la présence d'un vigile à compter du jeudi 15 avril, qui contrôlera les entrées.

Pour ce qui concerne le guichet minute, la direction a indiqué qu'elle ne faisait que suivre l'avis du Médecin de Prévention, qui avait émis un avis réservé du fait des déplacements d'air...

Nous avons demandé comment la file d'attente serait gérée dans la rue... Réponse, rien ne laisse présager qu'il y aura une file importante... Ce que l'on comprend surtout entre les lignes, c'est surtout qu'il s'agit du domaine public, qui par définition est hors du ressort de la DGFIP...

Nous avons indiqué avec virulence que cette campagne transpirait l'impréparation et la contradiction. La suppression du guichet minute, qui à n'en pas douter va renvoyer des contribuables vers le hall d'accueil en est une illustration. En réponse, la direction se réfugie derrière l'avis du médecin, et estime avoir fait le nécessaire pour assurer la sécurité des agents. Elle se décharge beaucoup sur les responsables de SIP pour mener à bien cette campagne. Elle se réserve également le droit d'adapter l'offre d'accueil en fonction de l'évolution de l'affluence ou de la situation sanitaire.

Solidaires Finances Publiques est intervenu pour indiquer qu'il nous semblait que beaucoup de choses allaient reposer sur les épaules des chefs de service responsables de SIP. Nous avons demandé au passage pourquoi, ils n'étaient pas présents à ce CTL... En réponse, la direction a indiqué qu'ils ne seraient ni plus ni moins mis à contribution que d'habitude. Elle a cru bon d'ajouter que les chefs de service allaient « devoir se prendre en charge... »

Les discussions sont ensuite revenues sur les questions complexes qui pourraient être posées au téléphone du fait du numéro national unique. De nouveau, la réponse a consisté à indiquer qu'il suffisait de différer la réponse... Il semble bien que nos directeurs aient très bien assimilé cette stratégie, même dans le cadre du CTL...

La question des difficultés pour compléter les plannings de campagne a également été largement évoquée dans le contexte de fermeture des écoles et des crèches, en particulier dans les petits sites. Nous avons proposé ironiquement de renvoyer les contribuables vers les Espaces France Services...

### ☞ *La présentation des engagements « services publics + »*

Comme nous l'avons évoqué dans notre déclaration liminaire, il s'agit d'un dispositif « nouveau », qui ressemble fortement à la Charte Marianne. Nous avons fait part de notre consternation vis à vis de cette communication qui n'apporte rien...

En réponse, la direction a indiqué qu'il s'agissait désormais d'un dispositif interministériel. Pour ce qui concerne la DGFIP, elle a reconnu que nous pratiquions ce dispositif à 84 % (chiffre très précis sûrement déterminé après réunion d'une commission spécialisée) depuis longtemps...

D'après les documents fournis, « chaque Direction devra mettre en place un format de bilan plus dynamique mettant en avant les actions réalisées localement... » Nous avons demandé quelles actions seraient mises en place concrètement dans la Sarthe ?

Réponse... En fait pas vraiment de réponse... La Direction va se rapprocher des chefs de service... Décidément, il va devenir difficile d'être chef de service !!!...

### ☞ *Questions diverses*

Nous avons évoqué le sujet des ASA garde d'enfants dont les modalités ont tardé à être communiquées. Beaucoup de collègues sont restés dans le flou jusqu'au début de la semaine suivant les annonces présidentielles du 31 mars. Nous aurions aimé avoir des précisions de la part de la direction locale qui soient claires et concises. Nous avons également demandé dans la foulée si ces ASA « généreusement » octroyées donneraient lieu au prélèvement de congés comme l'an dernier?

Réponse : nous avons envoyé un message le mercredi soir, mais nous n'avons pu relayer que les informations dont nous disposions... Sur le prélèvement de jours de congés, la direction a bien dû avouer son ignorance... Nous avons également évoqué les agents qui sont restés en télétravail avec des enfants à la maison. Réponse : c'est le bon sens qui l'emporte... Nous allons nous retourner vers les chefs de service... !!!

**Vos représentants à ce CTL : Philippe BRAMOULLE-Thierry FROGER- Emeline GIRARDOT  
Angélique PLANCHETTE-Stéphane ROLLAND - Franck ROULLIER ; Expert Christophe BAZOGE**

\*\*\*\*\*

## **Déclaration liminaire au Comité Technique Local du 13 avril 2021**

### ***En route pour la Berezina...***

Madame la Présidente,

Le Centre des Finances Publiques du Mans, lundi 17 mai 2021 9h00... La campagne de déclaration des revenus bat son plein... Tandis qu'une dizaine d'agents reçoit les « habitués » dans le hall d'accueil, à l'extrême limite de la jauge de fréquentation permise par la crise sanitaire, d'autres sont occupés à répondre au téléphone. Les français aiment le téléphone... Et pour cette année, il y a une grande nouveauté... Est-ce une idée du Directeur Général ou d'un ministre ?... Toujours est-il que les appels viennent désormais de toute la France. Le **Centre de Contact de France** vient d'être créé. Le numéro pour un particulier, pour contacter la DGFIP est unique pour l'ensemble du territoire métropolitain...

Peut-être même est-il payant ?... Un contribuable sarthois pourra donc être en communication avec un agent alsacien au fort accent, tandis qu'un marseillais au langage fleuri aura peut-être affaire à un agent normand indécis. A partir de là, tout devient possible...

- Bonjour Madame, Jean Castex de Paris... J'ai une question sur les indemnités des hommes politiques...

- Bonjour Monsieur, j'ai un accès national pendant quelques semaines, je vais consulter votre dossier fiscal... Castex vous m'avez dit...

- Bonjour Monsieur, j'ai acheté des Bitcoins au Panama en 2009, et je les ai revendus au Luxembourg en 2020... J'ai fait une petite plus-value, c'est imposable ?...

- Bonjour Madame, je suis travailleur transfrontalier, et je perçois les dix-douzièmes de mes salaires en francs suisses, un douzième en dollars, et le reste en euros. Sans compter les stock-options que je viens de lever... Pour déclarer, je fais comme d'habitude ?...

- Bonjour Monsieur, je suis marin -pêcheur indépendant sur l'île Madame, puis je bénéficier d'un régime fiscal particulier lié à l'insularité et à ma profession ? Les temps sont durs pour l'activité, ai-je droit à des aides ?...

- Bonjour Monsieur, je suis agriculteur à Montluçon, j'éleve des vaches landaises, et j'ai aussi des terres au Kazakhstan... Quand vais-je toucher les primes ?...

Au-delà du clin d'oeil caricatural, il est plus que probable, Madame la Présidente, que nos collègues vont se trouver confrontés à des situations inédites et compliquées. Du fait du contexte sanitaire et du télétravail, ces difficultés, ils vont de plus, devoir souvent les gérer par eux-mêmes... Là où un collectif de travail arrivait à démêler des situations, qui demeuraient somme toute locales, ils vont devoir se débrouiller seuls pour répondre à des problématiques parfois peu communes dans notre département.

Il paraît même qu'ils auront un temps limité pour cela, et qu'ils seront particulièrement scrutés ?... On entend dire ici ou là que le temps de communication serait limité à quelques minutes, et que le collègue télé-opérateur disposerait de 37 secondes, et surtout pas 38, pour codifier la nature de l'appel. Une réponse complète et juste sur le fond serait-elle finalement, pour nos directeurs et ministres moins primordiale qu'un excellent « taux de décroché »... ?

A l'image d'une société de plus en plus virtuelle, à l'image du « Nouveau Réseau de Proximité », la communication fallacieuse mais soignée et vernie de notre administration envers les usagers, semble bien devenir la préoccupation fondamentale de nos dirigeants.

Le second point à l'ordre du jour de ce CTL nous conforte encore un peu plus dans notre analyse. Que penser de ces « nouveaux engagements de qualité » dénommés avec grandiloquence « Services Publics + » ?... Nous avons découvert un recueil de bien-pensance très « dans l'air du temps », sans doute élaboré par les mêmes qui ont rédigé le « petit guide du manager DGFIP », que nous avons évoqué en début d'année.

A partir de maintenant, tout va changer !!! Nous allons désormais accueillir le public avec courtoisie et bienveillance, et être joignables !!! C'est à ce paragraphe que l'on nous reparle du taux de décroché...

A partir de maintenant, nous allons même recevoir les personnes en situation de handicap...

A partir de maintenant, les contribuables vont recevoir une réponse à leur demande dans les délais annoncés.

A partir de maintenant, la DGFIP va devenir éco-responsable...

De qui se moque t-on, Madame la Présidente ?... Tout cela n'est pas nouveau... Faut-il rappeler qu'au début des années 2000, il existait déjà un référentiel de qualité, qui était un peu pompeusement

dénoté « Charte Marianne », mais qui présentait l'avantage d'octroyer aux agents une prime certes modeste, mais qui avait le mérite d'exister...

Pour ce qui concerne ce « *Service Public +* », les fonds disponibles ont vraisemblablement été absorbés par les « amis du patron » chargés de communication...

Un petit rayon de soleil pointe quand même sur ce triste paysage, comme un frêle radeau qui flotterait sur la rivière Berezina. Désormais, les contribuables concernés n'auront plus besoin de se déplacer, dans le seul but de récupérer une déclaration spécifique Réductions d'Impôts- Crédits d'Impôts (RICI pour les intimes) pour déclarer leurs dons aux œuvres ou leurs dépenses liées aux services à la personne... Il est vrai que ça allait un peu à l'encontre de « l'éco-responsabilité » prônée dans « *Service Public+* »...

De mémoire, nous avons demandé cette mesure dès la création des formulaires RICI... Est-ce que finalement vous ne nous écouteriez pas quand on s'exprime ?

La traversée de la Berezina en 1812 a laissé une profonde blessure dans l'imaginaire français, un désastre national au cours duquel la neige a enseveli les rêves de conquête de Napoléon. Le mot de « bérézina » est d'ailleurs passé dans le langage courant comme synonyme de déroute, d'échec cuisant, en dépit de la victoire de l'armée française lors de cette bataille.

Quoiqu'il en soit, cette nouvelle campagne de déclaration des revenus, étrange dans son organisation, ce « nouveau » « *Service public+* » qui met en évidence l'inadéquation de plus en plus criante entre les ambitions de nos dirigeants, et les moyens dont nous disposons, le NRP et la nouvelle « désorganisation » de la DGFIP semblent bien nous conduire tout droit vers cette rivière de Biélorussie...

