

**DECLARATION LIMINAIRE  
CTL du 20 novembre 2014**

20/11/14

Monsieur le Président,

En envisageant d'assouplir les horaires d'ouverture au public, la Direction Générale ne fait que régulariser la plupart des aménagements locaux mis en œuvre ou en perspective. En faisant cela, elle s'attaque au thermomètre sans combattre les causes réelles de la fièvre ! Les mesures prises seraient les suivantes :

- harmonisation des horaires de toutes les structures (y/c la caisse) d'un même centre,
- ouverture minimale 24 h/4 jours (au lieu de 30h) si commune > 10 000 habitants,
- ouverture minimale 16 h/hebdo (au lieu de 4 j. min.) si commune < 10 000 habitants

Parallèlement, l'amplitude horaire serait augmentée pendant les pics d'activité, et l'information du public serait renforcée.

Si ces évolutions permettent plus de fermetures, souvent souhaitées et attendues par les agents, elles ne règlent en rien les problèmes de fond. Elles pourraient même contribuer à concentrer les flux d'usagers et accroître les tensions. Il fut un temps où les services recevaient le public pendant deux demi-journées par semaine en dehors des pics de réception, désormais l'affluence est permanente et les agents n'ont même plus le temps ni de se former aux évolutions de la législation, ni de souffler !

Pour Solidaires Finances Publiques, dans un contexte où agressions verbales voire physiques, menaces, insultes, incivilités se multiplient, allant même jusqu'à la destruction des locaux comme à Morlaix, il est urgent et nécessaire de donner à tous les agents qui assurent la réception, le téléphone, le traitement des contentieux, les demandes de délais et remises, des conditions de travail correctes et sécurisées. Les agents sont tous en première ligne face au mécontentement des usagers, exacerbé par le contexte d'actualité et deviennent, injustement, l'exutoire des colères et des ressentiments.

Il faut donc que l'administration et le Ministère prennent toute la mesure de la situation et identifient les causes profondes d'une dégradation croissante :

- multiplication des annonces médiatiques et des mesures fiscales au fil de l'eau, avec un impact sur de nombreux contribuables en difficulté économique,
- suppressions d'emplois dans tous les services, concentration des missions et des sites, absence de formation et insuffisance de soutien, isolement de certains postes,
- surestimation de l'appropriation par les usagers de la dématérialisation,
- non prise en compte des conditions de travail et d'accueil dans la conception des locaux administratifs, insuffisance des mesures de prévention, l'administration ne tire aucun enseignement concret des incidents et des signalements.

Solidaires Finances Publiques exige :

- L'arrêt des suppressions d'emplois et les recrutements nécessaires afin de pourvoir les postes vacants.
- Les crédits de fonctionnement nécessaires à l'amélioration et au respect des conditions de vie au travail des agents et des conditions d'accueil des usagers.
- La reconnaissance de tous les agents de la DGFIP, de leur technicité par l'augmentation du point d'indice et la revalorisation indemnitaire, l'octroi à tous les agents qui font de la réception ou en assurent le back-office d'une prime d'accueil revalorisée, le respect de leur affectation par l'inscription au Tagerfip,
- L'harmonisation des horaires de travail, le respect des temps de pause et de formation, et la fin des expérimentations «sauvages» nées de la démarche stratégique.

Pour Solidaires Finances Publiques 54, il faut donner à tous les services les moyens d'assurer leur mission de service public dans de meilleures conditions de travail et en toute sécurité.

Lors de nos visites des sites du département, les agents nous ont fait part des doléances et difficultés qu'ils rencontraient au quotidien, et plus particulièrement ces derniers jours (date d'échéance). Solidaires Finances Publiques 54 a décidé de relayer ces problèmes et de les mettre sur la place publique. Cela s'est traduit par un billet d'humeur publié le 17/11/2014 dans l'Est Républicain, dont nous vous faisons lecture :

Attention, demain il sera trop tard : les contribuables ont jusqu'à ce soir pour s'acquitter de leur taxe d'habitation.

La journée sera longue pour les agents des impôts où l'accueil « explose et la tension s'accroît » selon le Secrétaire départemental de Solidaires Finances Publiques Patrick DUHEM.

« La semaine dernière, en 3 jours, plus de 2 000 personnes se sont rendues à la Cité Administrative ». Un rush qui intervient alors que « les conditions d'accueil et de travail ne cessent de se dégrader : rien que dans le département, 22 suppressions de postes sont annoncées. Elles s'ajoutent aux 320 suppressions depuis 2002. Et en plus, la Direction prévoit également de réduire drastiquement les horaires d'ouverture. Encore une mesure qui ne va pas apaiser le climat ».

La limitation des paiements en espèce à 300 euros n'avait déjà rien arrangé : « Il y a eu beaucoup d'altercations avec ceux qui avaient l'habitude de payer en liquide et qui découvraient que ce n'était plus possible », rappelle le syndicaliste alors que se profilent les élections professionnelles.

Dans le même temps, les recours gracieux « explosent ». « Parmi ceux qui sont imposables à la taxe d'habitation, une bonne part n'est pas imposable sur le revenu, ce sont eux qui ont du mal à payer leur taxe d'habitation ».

Dans les files d'attente, ces derniers jours, les commentaires désobligeants visant ces parlementaires soupçonnés de s'être dérobés au fisc se multiplient, à en croire Patrick DUHEM qui constate et redoute « un délitement du consentement à l'impôt » grandissant.

Et la taxe d'habitation serait la plus mal acceptée. Etablie principalement à partir de la « valeur locative » du bien occupé, un paramètre très aléatoire d'une région à l'autre et d'une rue à l'autre, cet impôt est de plus en plus perçu comme « opaque et injuste ». Surtout à Nancy, classée parmi les villes les plus chères de France.

Outre cet article, voici quelques turpitudes relevés dans les accueils, à la Cité notamment :

- l'ergonomie d'ensemble à l'accueil de la Cité engendre un manque de confidentialité (place restreinte pour les contribuables amassés dans le hall, ambiance bruyante) ;
- un accueil primaire d'orientation devrait être mis en place lors des périodes d'échéances afin de réguler les flux ;
- accorder aux agents une pause méridienne digne de ce nom, de manière à ce que les agents puissent se restaurer décentement.

Nous sommes dans un état d'urgence : la situation est aussi critique dans les accueils des sites extérieurs. Voici un cri d'alerte lancé par tous les agents : « On n'en peut plus, on ne peut plus assurer un travail correct ».

Les agents vous remercient d'ailleurs pour les 22 suppressions à venir dont, principalement, 14 agents C. Il est vrai que ceux-ci n'avaient déjà pas assez de travail avec des effectifs réduits, alors réduisons encore et encore le personnel. Attention au burn-out des agents qui en ont ras-le-bol et souffrent de ne plus pouvoir effectuer un travail correct.

Après avoir attaqué l'os de la DGFIP, nous entamons la substantifique moëlle que représente la conscience professionnelle des agents.

Nous ne doutons pas, Monsieur le Président, que les agents se chargeront de vous confirmer ces faits lors de vos visites prochaines dans les services.

A ce propos, nous avons eu des remontées d'une visite de Vandoeuvre, où ce ne fut pas le scénario de « Bienvenue chez les Ch'tis ». En effet, les agents n'ont pas eu les réponses à leurs questions, principalement sur les ZUS. Nous relatons leurs inquiétudes quant à la mise en application du décret qui souffre d'opacité, notamment sur les délais de prescription de saisine du Tribunal Administratif.

Nous vous rappelons tout de même que le décret du 21 mars 1995 n'a pas été appliqué en ces temps par la DGI et la DGCP, qui se sont mises, de ce fait, hors la loi. Les agents concernés par les ZUS ne doivent pas en payer les conséquences.

Autre surprise, avec Pégase, si l'on veut mettre les gaz, il faudrait que les agents des cellules CSP ne soient pas freinés par la disparition subite des outils précédemment mis à leur disposition.

Faut-il que les représentants de Solidaires Finances Publiques 54 interviennent en tant que facilitateurs ?

**Si l'on vous demande conseil, c'est que l'on a déjà choisi la réponse. Jean-Paul Sartre**