

SYNDICAT CGT IMPOTS DE HAUTE-LOIRE-43

Objet : les comités d'usagers

Madame, Monsieur,

Aujourd'hui, dans les services du Ministère des Finances implantés sur le département, comme sur l'ensemble du territoire, l'administration fiscale veut mettre en lieu et place du Service Public une « administration de services ». Bercy prend auprès de vous, dans le 43 comme ailleurs, des engagements et crée des comités d'usagers. Attention, il nous a paru évident de vous dévoiler le triste envers des décors et de vous renseigner sur les enjeux liés à ces comités.

La dégradation absolue de la Qualité de Service Public due par notre administration :

Des réformes qui ne marchent pas. Des agents écœurés par le gâchis de travaux à répétition en fonction des réformes en cours. A tous les niveaux, un encadrement très frileux qui ne fait remonter aucun problème et qui n'est plus rémunéré pour apporter une aide technique et fiscale...

En effet, les réformes en cours (fusion recettes des impôts et gestion) ont **pour principal objectif la polyvalence destinée à essayer d'amortir les milliers de suppressions d'emplois** annoncées clairement par le gouvernement (le département a perdu 30 postes depuis 2002 !!). Pourtant, sur le département, la très grosse vague des départs en retraite aux Impôts n'a pas encore eu lieu et déjà cette polyvalence est impossible à mettre en place dans un domaine aussi vaste que la fiscalité: Les réformes de structures qui tentent d'imposer cette organisation ont donc naturellement conduit en Haute-Loire toutes les recettes« Elargies » (c'est le terme ! déjà obsolète , car en 2006 la nouvelle appellation est Service des Impôts des Entreprises S.I.E ! ! !) à une inquiétante déperdition de la connaissance fiscale.

Les agents de recettes chargées de recouvrement ont fusionné avec des agents autrefois spécialisé(es) dans la gestion de la fiscalité professionnelle :

Une fois ce mélange réalisé, tout le monde doit connaître et assurer l'ensemble des tâches incombant autrefois à l'autre service tout en continuant à assurer les siennes... Tout le monde aujourd'hui connaît donc les têtes de chapitre, mais plus grand monde n'est capable d'en développer le contenu. L'ambiance dans ces services réformés est explosive !!! Mais les directions locales et nationales continuent de prétendre que tout va bien, et attribuent les « quelques hoquets » (comprenez la désorganisation sans précédent de ces services) à la seule nouveauté...

Sachez que sur tous les départements qui ont mis en place ces réformes depuis maintenant 3 ans, la situation ne s'est guère améliorée avec le temps : D'autant plus que pour justifier des suppressions d'emplois dans les Trésoreries, l'Impôt sur les Sociétés et la taxe sur les salaires viennent d'être dernièrement transférés de ces Trésoreries vers ces nouvelles Recettes « Elargies » qui subissent de front une seconde fusion... mais cette fois sans aucun personnel..

Enfin, et là réside l'incohérence de toute la réforme, en fusionnant la gestion et le recouvrement, les receveurs privilégient évidemment le seul recouvrement au détriment de la gestion...

L'incidence pour les contribuables professionnels est certaine et nous paraît dangereuse pour la continuité du Service Public. Tout comme le ministère (mais avec une préférence contraire), la CGT ne confond cependant pas les grosses entreprises (choyées et conseillées par Bercy) avec l'artisanat ou les petites et moyennes entreprises qui ont des difficultés certaines... Sachant que deux tiers de la TVA totale est directement payée à Paris... à la Direction des Grandes Entreprises...vous comprendrez aisément qu'**en utilisant les seuls critères de rentabilité et de productivité** (introduit aujourd'hui dans l'administration !), les artisans, les petits commerçants, les petites entreprises ne soient pas jugés en haut lieu comme prioritaires... alors qu'ils sont pourtant les plus gros créateurs d'emplois !!!

.....

Mélanger les agents qui s'occupent de l'impôt sur le revenu avec les agents qui

Les agents s'occupant de l'assiette de l'impôt sur le revenu, mais également de l'établissement de la taxe d'habitation (et maintenant de la redevance télé!), attendent donc aussi cette fusion avec la fiscalité foncière. Ces agents d'assiette, en plus du travail constant de mises à jours, de réceptions, de renseignements téléphoniques, et de saisie informatique des déclarations de revenus, sont également chargés du contrôle, du contentieux et du gracieux de ces impôts. Actuellement il y a surtout un contrôle de masse qui repose principalement sur les salariés et les retraités :

L'agent n'a plus qu'à rentrer la différence dans une notification toute prête et à mettre le courrier sous enveloppe ! Le contrôle des revenus fonciers, des plus-values immobilières... est pratiquement abandonné : Priorité de Bercy à la rapidité, et quoi de plus rapide et facile à contrôler qu'un salarié ou un retraité

La notion de Service Public est donc bien en cause à plusieurs niveaux.

Ne nous faites pas croire qu'il suffise que le Directeur des Services Fiscaux et le Trésorier Payeur Général s'engagent à ce que les fonctionnaires des finances se présentent nominativement au téléphone, vous répondent dans les 48 heures ou soient joignables par internet, pour gober le coup de la modernisation et pour vous faire oublier l'essentiel dans les comités d'usagers que Bercy met en place ! N'oubliez pas que **nous sommes en pleine réforme d'un Etat qui se désengage !**

.....

LES 9 ENGAGEMENTS QUE L'ON VOUS PROMET...

1^{er}) Faciliter vos contacts (3 engagements)

2°) Simplifier vos démarches (3 autres engagements)

3°) Améliorer l'écoute (3 derniers engagements)

Il est bien évident que n'importe qui serait séduit par ces propositions.

La branche « Communication » du ministère est composée de bons professionnels et le recours massif à des cabinets d'audits coûte bien assez cher aux contribuables... L'image que l'administration vous vend ne peut donc être que séduisante... à priori !

- Pourtant, pour faciliter vos contacts, il nous semble que toutes les fermetures de trésoreries n'illustrent pas franchement la volonté affichée de facilitation des accès, et donc de la proximité ! C'est un peu fort !!!

- Si être dorénavant ouvert au public 5 jours sur 5 est évidemment une bonne chose pour le Service Public, encore faudrait-il, qu'il y ait suffisamment de personnel pour pouvoir les assurer tout en réalisant un travail permanent sur écran avec un nombre d'applications diverses et variées très important. Et la polyvalence -décrite précédemment et qui doit peu à peu se généraliser- permettrait encore de continuer à maîtriser la fiscalité et de pouvoir répondre aux contribuables correctement. Tout le monde n'a pas Internet, surtout chez les personnes âgées ! Cette présence régulière des agents des Impôts au plus près des contribuables nous paraît fondamentale et symbolise parfaitement le Service Public tel que nous le concevons. Mais encore faut-il du personnel !

- **L'interlocuteur fiscal unique** annoncé à grand renfort de communication il y a encore quelques mois a bizarrement **disparu** de vos brochures et est **devenu l'interlocuteur identifié**... En effet, au lieu d'avoir un interlocuteur unique pour suivre avec vous votre dossier, l'administration s'engage à ce que vous puissiez ne jamais avoir le même ! En échange, vous connaîtrez le nom de tous ceux qui suivront votre dossier ! Une trop grande polyvalence (qu'ils appellent maintenant « poly compétence » !!!) ne marche pas en fiscalité : Bercy, dans un rare moment de lucidité, vient donc peut-être de le reconnaître implicitement. La réforme en cours est un échec et les suivantes portent la même logique.

- **L'interlocuteur identifié, c'est aussi au téléphone !** « Nom, prénom, service, bonjour... ». Pour vérifier que les agents se présentent bien ainsi (c'est obligatoire pour nous, et dans cet ordre précis !), l'administration fait encore une fois appel à des cabinets privés et se livre à de faux appels téléphoniques : des appels

« mystères... » Lever l'anonymat est une évidence ! Il est également évident que ce n'est pas quand vous dites bonjour que le contribuable va pouvoir se rappeler votre nom : c'est dans le déroulement de la conversation ou il faut prendre soin à un moment d'épeler distinctement votre patronyme ! Faire des appels mystères a des relents assez malsains, et est carrément insupportable quand les services travaillent déjà à flux tendu. Contrairement à la ténacité de la légende du fonctionnaire à la Courteline, les fonctionnaires du 21^e siècle ont vraiment du boulot et n'ont pas de temps à perdre avec de faux appels, auxquels ils répondront dans les 48 heures !!!

- A la fois Juge et Partie, le **conciliateur fiscal** est également une aberration uniquement destinée à enjoliver la vitrine ! C'est quelque chose d'énorme !

- Enfin, le dernier engagement de Bercy qui consiste à réaliser des **enquêtes de satisfaction** pour améliorer l'écoute est certainement le plus cynique. On s'engage à vous écouter, mais on ne vous demande votre avis que sur la qualité de l'accueil téléphone ou la connaissance des horaires d'ouverture ; regardez vos dépliants : Bien évidemment, la proximité, la présence et le maintien des Services Publics sur l'ensemble du territoire, la maîtrise de la fiscalité, l'Egalité devant l'impôt... ne sont pas des thèmes qui risquent de figurer dans le questionnaire...

En fait, Bercy s'engage à ce que ces faignants dans les services vous répondent au téléphone, lèvent l'anonymat, vous reçoivent et notre ministère participe ainsi allègrement aux sous-entendus et à la campagne anti-fonctionnaires qui bat actuellement bon train avec le ministre de la fonction publique qui, trouvons nous, crache vraiment trop salement dans la soupe ! Ne mélangeons pas les fonctionnaires d'en bas avec ceux d'en haut !

OBJECTIF DE COMMUNICATION DANS LES COMITES: CONVAINCRE DES PERSONNALITES HONNETES QUE BERCY VEUT LEUR FACILITER LA VIE ...

Vous aurez compris que le Ministère des Finances, à travers cette création de Comités d'Usagers (qui fait partie intégrante d'une grande campagne de Communication nationale) cherche des « alibis » pour mieux voiler la casse des Services Publics, largement entamés dans notre département. Pour que les directeurs locaux jouent le jeu de la communication, sachez que Bercy a mis en place un dispositif *très tendance* pour les motiver : s'ils arrivent à mettre en place ces comités, s'ils participent à la campagne médiatique sur les fameux engagements... alors un cabinet d'audit privé (encore !!!) décernera au département une labellisation officielle. Autant vous dire que tous les directeurs font le maximum pour être tamponné avant le directeur du département voisin. Cela nous semble pourtant à mille lieues des légitimes aspirations des contribuables particuliers ou professionnels ainsi que des réelles difficultés dues à une dégradation énorme des conditions de travail.

LE SENTIMENT DES SERVICES ...

Le *Syndicat National des Agents de la Direction Générale des Impôts* CGT 43 (**SNADGI-CGT 43**) voulait également absolument vous informer du ressenti très massif des agents qui travaillent quotidiennement et physiquement au contact des contribuables et qui sont souvent très mal perçus à cause de ces campagnes médiatiques, ou à cause de réformes stupides dont ils ne sont vraiment en rien responsables et qui désorganisent les services !

La situation sociale pour les agents, et surtout dans les nouvelles recettes élargies, est explosive ! Les propos diffamants de M Dutreil sur « les fonctionnaires qui ne savent pas répondre au téléphone » ou qui étaient soi disant payés quand ils faisaient grève, le tout lié à une grave perte de pouvoir d'achats depuis des années, des difficultés financières évidentes - surtout pour la moitié des effectifs toujours rémunérée sur un niveau de diplôme BEPC(alors que la plupart ont des bacs + 2, des licences des DEUG...)! - sans oublier l'augmentation indiciaire exceptionnelle en 2004 de tous les directeurs ainsi que de tous les hauts et très hauts fonctionnaires... font que ces comités d'usagers, ces labellisations (c'est du bio ?), ce faire valoir de la qualité pour masquer la vraie réalité à l'heure de l'ouverture de la casse du Service Public, nous choquent profondément.

Le contexte :

Bien sur, il y a un discours ambiant : Il faut baisser les impôts, il faut supprimer des fonctionnaires, l'Etat coûte trop cher... Ces mêmes ultra-libéraux qui cassent doucement la Sécurité Sociale, cette énorme avancée du 20ème siècle, après avoir ouvert la casse dans les régimes de retraite de tous les salariés. Les mêmes encore qui n'ont que dialogue social à la bouche mais qui s'empressent de sanctionner les responsables. Ceux qui veulent supprimer les 35h tout en nous vantant les bienfaits du OUI à la constitution. Ces défenseurs acharnés du MEDEF ne vous diront jamais que même si les Services Publics disparaissaient complètement de nos démocraties, les services privés qui les remplaceraient seraient forcément payants, pas plus efficaces et certainement pas moins chers. . Quand aux Impôts, supprimez par exemple l'impôt sur le revenu et vous aurez des taxes d'habitation qui vont littéralement exploser. Nous sommes au début du processus et vous avez déjà évidemment entendu parler de l'ampleur des augmentations prévues pour les impôts locaux.

La CGT n'a certainement pas pour ambition avec ce courrier de vous dicter votre conduite vis-à-vis de ces comités. Par contre, il nous a semblé important de vous donner un aperçu de l'envers du décor, de la réalité des services qui ne se résument pas à des statistiques ou des indicateurs, mais qui doivent prendre en compte les êtres humains qui font vraiment tourner la boutique. Alors, boycotter ces comités ? Y aller pour aborder réellement ces problèmes que nous venons d'évoquer ? Déchirer rageusement cette lettre de la CGT ? A vous de voir, pour notre part, nous estimons avoir fait notre devoir en vous ayant livré notre analyse syndicale.

Nous sommes tous contribuables et des citoyens/usagers!

Nous pensons vraiment que le mépris que nous ressentons en tant que personnels de la part du « management » de l'administration a dépassé les bornes depuis longtemps. Il n'y a aucun dialogue social dans cette administration, juste des réunions autant que l'on désire ; où l'on peut certes parler de tout (sauf de l'encadrement) mais sans que cela ne serve vraiment jamais à grand chose. De toute manière, les décisions sont toujours prises en amont. Sachez que nous sommes profondément choqués par la création de ces comités qui considèrent maintenant les citoyens et leurs associations ou organisations de la même manière qu'ils considèrent les personnels et leurs syndicats (qui ont aussi leur comité « paritaire »). Cela est pour nous inacceptable car sachez que de toute manière, tout est déjà organisé pour la photo et l'article de presse dans les journaux du lendemain. « Communication » oblige !

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos très sincères salutations.

Le SNADGI-CGT 43