

Simplification et amélioration : prétextes à une disparition du service public de proximité...

Au cours de la campagne électorale le candidat aujourd'hui président a annoncé la fusion de la DGCP et de la DGI. C'est bien la première fois que les deux administrations bénéficient de l'éclairage médiatique et se trouvent ainsi placées ainsi au cœur de la campagne présidentielle.

Alors que depuis 2006 ces deux administrations vivent la mise en place d'expérimentations telles que : - Hôtels des Finances,- Accueils Communs,- Compétences croisées, - numéro de téléphone unique - délégation inter trésorerie, qui ont pour vocation de raccourcir les frontières entre les deux administrations en développant la notion d'interlocuteur fiscal unique, cette annonce est lourde de signification. D'autant plus lorsqu'elle émane d'un ancien ministre des Finances qui est censé connaître les spécificités de ces deux directions. Car les missions que celles-ci exercent bien que complémentaires par certains aspects relèvent d'une logique et de métiers très différents. La négation des différences, et l'idée préconçue que les deux directions sont concurrentes et font doublon ne peuvent être acceptées.

Alors qu'aucun bilan, et pour SUD Trésor encore moins un bilan contradictoire n'a été réalisé depuis la mise en place des expérimentations, cette annonce se rapproche plus d'une volonté politique d'affichage, afin de répondre aux objectifs de réductions budgétaires, et de suppressions d'emplois que d'une préoccupation somme toute louable d'améliorer la qualité du service rendu au contribuable. Car cette annonce se refuse à prendre en considération les difficultés rencontrées par les services et les besoins de la population d'un réel service public de qualité et de proximité.

De ces expérimentations il ressort que :

- Il est illusoire d'imaginer qu'une formation de cinq jours au métier impôt suffira aux agents du trésor eu égard à la complexité de la législation fiscale pour répondre efficacement et rapidement aux attentes des contribuables.

- Dans les Hôtels des Finances, les locaux réservés à l'accueil des services du trésor sont loin de répondre à des conditions d'accueil idéal tant d'un point de vue de la superficie allouée à chaque agent que de l'aménagement. Sans oublier les problèmes liés à l'installation des caisses qui est loin de satisfaire aux normes de sécurité en usage à la DGCP.

- S'agissant des compétences croisées exercées dans les trésoreries, l'exiguïté des halls d'accueil ne permet ni de gérer l'affluence ni d'assurer la confidentialité des propos tenus par les contribuables et les réponses fournies par les agents.

- Les applications informatiques de la DGCP et de la DGI ne sont toujours pas compatibles entre elles et nécessitent une constante gymnastique pour passer de l'une à l'autre ce qui

se révèle préjudiciable au service rendu au contribuable. De plus il n'existe aucune garantie de suivi des dossiers pour la simple raison que ce n'est pas faisable.

- A ce sujet on peut noter que le programme Copernic qui est censé doter les agents d'un seul et même outil de travail, ne cesse de voir sa ligne d'horizon reculer au fil des mois.

Les agents du trésor déplorent la difficulté et la complexité à maîtriser l'application Iliad qui permet la consultation par le trésor du dossier d'assiette d'un contribuable, sans formation complémentaire. Cette carence semble avoir été reconnue car certains départements envisagent de réviser la formation théorique actuellement dispensée.

Autre source de crispation, les différences de périmètres de compétences des trésoreries et des CDI. De fait nombre de questions de contribuables ne peuvent obtenir de réponses et trouver des solutions rapides. Le développement de la délégation inter trésoreries ne suffira pas à résoudre les litiges et à apporter une réponse définitive aux attentes et interrogations des redevables.

De fait, les difficultés rencontrées sur le terrain et les champs professionnels concernés rendent incantatoires les annonces d'amélioration de service public répétées tel un mantra.

SUD Trésor ne peut être qu'inquiet au vue de la situation existante, de la décision de généraliser ces expérimentations sans chercher au préalable à apporter une réponse aux dysfonctionnements signalés et sans aucun recrutement ni formation adaptés aux besoins pourtant maintes fois exigés.

Le recouvrement : l'enjeu des suppressions

CENTRE AMENDES SERVICE DE TOULOUSE :

le devenir du service des amendes et du réseau

Fonctionnant depuis octobre 2005, il traite des réclamations par téléphone et courriels en provenance de 32 départements des régions d'Auvergne, Rhône Alpes et Limousin. L'effectif est de 49 agents ETPT.

Un audit de la MAEC établi en décembre 2006 fait ressortir que le CAS est sous utilisé par les contrevenants et que son positionnement par rapport aux TP Amendes est mal perçu. Il serait nécessaire de clarifier et de renforcer son domaine de compétence, notamment en matière d'octroi de délais, pour venir en renfort des postes comptables qui ne consacrent souvent au secteur amendes qu'un agent à temps plein (voire moins). La DGCP va lancer une nouvelle expérimentation en associant au CAS une trésorerie amendes régionale ayant une compétence pour 8 départements de la région Midi Pyrénées ; 17 agents y seront affectés. Cette expérimentation prévoit la suppression de tout accueil physique à la trésorerie amendes.

L'apurement du stock sera effectué par les trésoreries des départements concernés. En terme d'emplois, le transfert du champ de compétence amende est chiffré à 1 agent par trésorerie.

La direction du CAS et de la trésorerie en question sera assurée par un RF. Un bilan sera établi fin 2008.

Corrélativement, l'installation d'une application intranet va permettre à tous les postes comptables d'encaisser le montant des amendes. Pour ce faire, un module de formation en ligne va être expérimenté sur une dizaine de sites. Enfin, la DGCP a comme objectif de remplacer le timbre amendes par le timbre électronique avec un logiciel nouveau P(paiement)A(amendes)(intranet) qui sera installé auprès de 150 buralistes mais également dans les Trésoreries.

Le processus de concentration continue et touche à présent le secteur amendes. La régionalisation c'est moins d'emplois dans les départements. Il n'est pas sûr que l'implantations de bornes permettent au réseau de proximité de se « régénérer » par contre il devient de plus en plus évident qu'au travers de cette concentration et l'automatisation de l'encaissement des amendes on s'achemine vers une possibilité d'externalisation de ce secteur d'activité, si une volonté politique se manifestait dans ce sens.

DGCP/DGI : ACCUEIL COMMUN et COMPETENCES CROISEES Désintoxiquer le public du guichet ?

Après quelques mois, où en est-on ?

Sur les sites d'accueil commun comme sur les sites expérimentant les délégations de compétences croisées, il est constaté que les agents des impôts interviennent pour modifier les contrats de mensualisation et octroyer des délais de paiement, alors que les agents du Trésor interviennent peu en matière contentieuse ou gracieuse les dossiers étant le plus souvent transmis aux CDI concernés; ainsi 18% des demandes reçues par les trésoreries et concernant les CDI sont traitées sur place et 54% des demandes reçues en CDI et concernant les trésoreries sont traitées par les agents des impôts. Cette situation coté Trésor s'explique par le manque criant de formation en matière d'assiette pour les agents des trésoreries : 7,5 jours de stage IR/TH et usage d'ILIAD et de 2 à 5 jours seulement de stage d'immersion dans un CDI.

De manière générale les agents des deux directions se plaignent de ne pas avoir d'outils, de documentation appropriés et de formation approfondie. A quoi il convient d'ajouter sur les sites d'accueil commun des problèmes de locaux et surtout, côté Trésor un manque d'effectif stable. Les contraintes induites par les horaires fixes sans pause méridienne et l'incidence des absences pour congés, maladie ou stage n'ont pas été correctement évaluées; d'ailleurs la faiblesse des effectifs des postes comptables et les contraintes managériales qui leurs sont appliquées n'incitent pas les chefs de postes à pourvoir les accueils en postes fixes !

S'agissant des applications informatiques, les agents des impôts constatent que l'application REC est ancienne, très lourde d'utilisation. Les agents de la DGCP jugent qu'ILIAD est une application peu conviviale. Confrontés à ces réformes les usagers semblent satisfaits si leurs demandes, ne sont pas trop complexes.

Cependant il est avéré à ce jour, qu'à peine 15% des demandes ne concernent pas le service auprès duquel se présente le contribuable. En volume, les postes comptables reçoivent deux fois plus d'usagers que la DGI mais très souvent pour de simples renseignements et plus de 85% de contribuables savent très bien pourquoi ils se rendent soit au CDI soit à la trésorerie. Au final, et compte tenu de la faiblesse des moyens mis en oeuvre, les usagers doivent leur satisfaction aux seuls efforts des agents des deux directions pour se former eux mêmes réciproquement (du moins sur les sites d'accueil commun), et pour les agents du Trésor, à leur sens développé de l'adaptation, qualifié désormais de polycompétence, selon les propos récents d'un représentant de la DGCP en visite à Vannes !

SUD TRESOR déplore une fois de plus, que soient lancées dans la précipitation, des expérimentations dont le seul but est de rechercher un effet d'affiche. Vouloir rapprocher les usagers de leurs administrations et faciliter leurs démarches nous paraît un objectif respectable, surtout pour le Trésor et son réseau territorial, à condition qu'il le conserve et qu'il soit doté des moyens suffisants.

d'emplois par l'industrialisation des tâches

DE C.P.S EN C.P.S RELAIS

Chargés de répondre aux demandes des contribuables concernant les contrats de mensualisation et les opérations de prélèvements (internet, téléphone, courrier transféré par les trésoreries), ils couvrent un périmètre de 25 départements. Quatre CPS sont actuellement en service : Lille (33 agents), Lyon (73 agents), Montpellier (24 agents) et Strasbourg (40 agents). 1,2 millions de contacts ont été traités en 2006.

Pour la DGCP, le bilan de l'année 2006 est satisfaisant puisque 100% des demandes d'adhésion présentées ont été traitées dans les délais et que, d'après les résultats d'une enquête SOFRES auprès des "usagers", 85% d'entre eux se déclarent satisfaits de la qualité du service.

Pour les prochaines années, la généralisation des CPS n'est pas envisagée, la DGCP faisant le constat suivant :

- l'activité des CPS étant très saisonnière (5 mois par an), il en résulte un taux de 20% d'inoccupation des agents, équivalent de 34 agents ETPT. En période de pointe, il est fait appel aux équipes de renfort et au recrutement de vacataires, la DGCP précisant qu'à Lyon, il n'est plus procédé à des délestages sur des entreprises privées.
- le taux de pénétration de l'internet progresse : 30% en 2006 soit une augmentation de 50% en un an.
- du fait du taux élevé de contribuables déjà mensualisés, le nombre de nouvelles adhésions va décroître au cours des prochaines campagnes.
- l'instauration de la procédure de retenue à la source, à nouveau d'actualité, remettrait en cause la procédure de mensualisation de l'IR qui représente actuellement 30% de l'activité des CPS.

LES VOIES DE LA FLEXI-PRECARITE ...

En conséquence, le choix de la DGCP est d'accroître le périmètre des 3 CPS de Lille, Strasbourg et Montpellier, jugés peu actifs, par l'adjonction de nouveaux départements (50 départements devraient être couverts par les CPS au 1er janvier 2008). De son côté, le CPS de Lyon se verra doté de 4 CPS Relais : Arras, Bordeaux, Toulouse et Tours, le coût du transfert de l'appel d'un usager sur le CPS Relais étant pris en charge par le Trésor Public, l'usager payant le prix d'un appel local.

Si pour notre administration, les CPS et CPS Relais sont censés constituer une réponse pour l'usager et un appui pour le réseau, beaucoup de questions demeurent : frontière des tâches entre CPS et services de Liaison Recouvrement en cours de rapprochement avec les services recouvrement en Trésorerie Générale, support technique (Liaison Recouvrement, DI d'Exploitation) non clarifié à l'heure actuelle, pérennité des CPS en cas de mise en oeuvre de la retenue à la source, ...

Par contre, il est incontestable que la situation des personnels est fragilisée, en particulier dans les CPS Relais ... Ainsi, dans ces futurs CPS Relais, l'activité étant concentrée sur 5 mois par an, les personnels concernés feront partie de l'Equipe de Remplacement sur Résidence (ERR).

Seuls quelques agents, comme à Toulouse, devraient y être affectés toute l'année, issus de la Liaison Recouvrement dans ce cas précis. Les agents en ERR percevront toute l'année le régime indemnitaire afférent aux missions de remplacement. Par contre, ils pourront être soumis à deux régimes horaires différents comme l'atteste encore l'exemple de Toulouse. Sur la base du volontariat, certains agents du CPS Relais pourront opter pour des horaires décalés (11h45/19h00) sur la base de 36 heures par semaine. La durée hebdomadaire de travail des autres agents sera celui de l'E.R.R., soit 38 heures. Ceux-ci pourront bénéficier des horaires variables sur la période où ils travaillent au CPS.

De son côté, la logique de recrutement est manifestement celle d'une sélection au profil, les refus de candidatures n'étant pas toujours justifiées par l'administration et celle-ci s'autorisant par ailleurs à obliger les derniers arrivés en E.R.R. à rejoindre le CPS ...

Quant au gain en emplois vanté localement par les directions l'année de création du CPS Relais, il relève tout simplement de l'illusion d'optique puisqu'il est récupéré par l'administration, au titre de l'ORE, l'année suivante sur les emplois perdus en service de liaison recouvrement et sur les rompus de temps partiel retirés dans les trésoreries au nom de l'activité de mensualisation transférée ... de quoi aligner les Emplois Travillés Equivalents Temps Plein dans ces unités de travail sur les effectifs en baisse ...

Délégations Inter-trésorerie : Généralisation en vue

Expérimentées sur 4 départements, elles ont représenté pour les postes comptables concernés une charge de travail supplémentaire très limitée, sauf à Lyon-Part-Dieu : 13500 opérations ont été enregistrées au 31 décembre 2006 soit : 25% des demandes portant sur des informations générales, 6% de demandes d'information personnalisées, 7% de demandes transférées à la trésorerie de compétence, 25% concernant des paiements, 37% de traitements immédiats à l'accueil dont 40% relatifs aux contrats de mensualisation, 15% à des demandes de délais et 14% à la délivrance de bordereaux de situation.

Il faut noter, dans ce contexte, les divergences de traitement des demandes d'un poste comptable à l'autre, notamment en matière de délais.

L'expérience va être poursuivie dans la région du Pas de Calais. La DGCP souhaite la généralisation du dispositif qui ne pourra intervenir qu'avec le développement de Copernic.

Envisager la fusion des deux administrations aux métiers si différents c'est oublier au Trésor la dimension collectives territoriales et faire l'impasse sur la séparation ordonnateur comptable qui est une véritable sécurité dans la gestion des fonds publics. C'est également faire fi de la dimension de proximité nécessaire à cette mission.

Au travers de cette annonce, le but n'est-il pas de provoquer dans nos services une accélération des processus de spécialisation, regroupement et de suppression d'implantations. N'est-il pas également d'aboutir à une industrialisation des process de recouvrement déjà largement engagée avec les Centres d'Encaissement et les Centres Prélèvement Service, autant de structures qui légitimeront la diminution des effectifs dans les trésoreries puis la disparition du réseau et donc du service public de proximité. Cette logique va manifestement à l'encontre de la préoccupation pourtant claironnée de placer le contribuable au cœur de la réflexion pour un meilleur service public rendu.

Le service public a-t-il encore un sens ? A-t-il encore une existence quand l'administration décide d'implanter dans

les trésoreries des bornes électroniques réservées aux paiements des amendes, dans un premier temps ; mais après ? Cette politique n'a-t-elle pas pour but de commencer à habituer le redevable à l'absence d'accueil physique ?

Tout concourt selon nous à « désintoxiquer le public du guichet » premier étape d'un service public virtuel réservé à ceux qui auront accès aux nouvelles technologies de l'informatique mais laissant sur le carreau les plus fragiles, les plus défavorisés. Que deviennent les principes fondateurs qui ont présidé à la mise en place des services publics, l'égalité de traitement, l'égalité d'accès et la continuité du service public ?

Attention aux affichages trompeurs : On prétexte l'amélioration du service public pour aboutir à une réforme qui tend à le faire purement et simplement disparaître ! Souvenons-nous que la réforme de la redevance initiée à l'origine pour lutter contre la fraude a abouti à faire disparaître le service en supprimant la source essentielle de la fraude (résidence secondaire) qu'elle était censée combattre.

Enquêteur une mission de service public à part entière !

Avec l'arrivée des évolutions technologiques et les possibilités qu'elles offrent aux postes comptables chargés du recouvrement de l'impôt de consulter des informations désormais permises, par le portail recouvrement au travers d'applications informatiques telles que COPERNIC, ILLIAD etc, d'aucuns pourraient douter de l'utilité de la mission des agents enquêteurs et remettre en cause leur existence même. En ces temps où toutes idées et études permettant des suppressions d'emploi sont les bienvenues pour la DGCP et le ministère, ce danger est d'autant plus réel ...

Réaffirmons, puisque cela apparaît nécessaire, l'importance de leur mission de service public dans le domaine du recouvrement de l'impôt. Celle ci repose sur un travail d'investigation qui exige un savoir faire qui ne peut s'acquérir qu'au fil des ans. Cette technicité et ce professionnalisme sont reconnus de tous, la preuve, c'est vers ces agents que les postes comptables se tournent pour recouvrer des impôts dont les montants sont le plus souvent importants (contrôles fiscaux, taxes foncières dues par des SCI..).

Et que l'on ne nous rétorque pas que les collègues des postes comptables à qui l'on demande de respecter scrupuleusement les engagements PVFI : réponses au téléphone et traitements des demandes téléphoniques par courrier électronique dans les 48 heures, ..., d'assurer concomitamment le guichet avec ses files d'attente qui s'allongent, de traiter rapidement de longues listes RAAGEN, de gérer tout un portefeuille de redevables, tout cela pour satisfaire aux taux de recouvrement du poste fixé par la direction et gare au non respect des objectifs assignés par le chef de poste dans le cadre de l'évaluation notation ...!!! que l'on ne nous dise pas que ceux-ci puissent prendre le temps s'ils s'organisent «mieux» de naviguer dans toutes les applications et de s'impliquer dans un travail d'investigation. Travail rappelons-le qui exige un savoir faire particulier et une technicité propre aux agents enquêteurs.

Chacun sait que l'enquête sur place diligentée par les agents enquêteurs auprès des diverses administrations et organismes demeure indispensable. Ainsi en est-il de la

recherche du renseignement concernant les professions libérales (médecins, agents d'assurance etc...) redevables souvent d'importants contrôles fiscaux qui ne figurent ni sur ILLIAD ni sur ADONIS. L'absence d'agents enquêteurs ne manquerait pas de d'amputer le recouvrement en moyens indispensables pour traiter une partie de la population des plus difficiles à appréhender et dont une grande partie échappe à l'impôt faute de moyens de nos collègues de la DGI. En effet seuls les salariés (tiers déclarants facilement consultables dans ADONIS) ne peuvent échapper ni à l'impôt et ni aux poursuites.

Dans le même sens, la consultation sur place du fichier immobilier aux hypothèques procure des informations qui ne figurent pas dans le portail recouvrement, tout comme la consultation des plans des services du cadastre qui permettent à l'agent enquêteur de se rendre sur les lieux et d'engager des enquêtes de voisinage dans le cadre notamment de recherches de SCI redevances foncières etc... Enfin les agents enquêteurs bénéficient d'un droit de communication sur place auprès des banques pour obtenir les relevés bancaires et peuvent rapidement consulter sans délai l'état des créances au tribunal de commerce, ou encore obtenir la fourniture immédiate des statuts des sociétés (la rapidité est un atout essentiel pour les mesures conservatoires) etc....

Autant d'activités qui ne peuvent être faites par les agents du poste. Enfin ils bénéficient de tout un réseau de contacts auprès des diverses administrations et organismes faits de relations tissées d'années en années de confiance et de loyauté contribuant à l'obtention immédiate des informations recherchées.

Au total, un savoir faire indéniable, des enquêtes sur place indispensables à la constitution d'un réseau de renseignements, tel est le bien fondé de la mission des agents enquêteurs qui concourt largement à garantir la continuité du service public, l'égalité de traitement du citoyen devant l'impôt.

C'est pourquoi SUD Trésor restera vigilant à toute velléité de remise en cause de cette mission de service public dans le domaine de l'impôt.