



## EDITORIAL

### L'heure du choix

Nous sommes appelés à participer à l'élection présidentielle les 22 avril et 6 mai prochains. Traditionnellement, cette élection est la plus prisée des français ; en 2012, au regard de la gravité de la situation économique et sociale, celle-ci est devenu un rendez-vous primordial pour l'expression démocratique.

Dans de telles circonstances, la CGT ne saurait rester complètement neutre. Nous avons à maintes reprises réaffirmé nos exigences pour sortir de la crise (voir Basta Cosi précédents) dont les seuls responsables sont nos dirigeants politiques actuels. Malheureusement, au vu du bilan et des projets de notre Président de la République, sa réélection éventuelle ne ferait que prolonger la destruction déjà bien entamée de nos services publics et accélérer encore la suppression de toute politique sociale digne de ce nom. Durant son mandat, le Président de la République n'a eu de cesse de favoriser les actionnaires et les plus riches, et il est resté totalement sourd aux revendications de millions de manifestants lors de la réforme des retraites. Il est à l'origine d'un nouveau Traité Européen qui va être un outil de plus pour

amplifier les attaques contre les services publics ou les droits sociaux. Tous ses choix ne contribuent qu'à faire payer la crise aux salariés qui n'en sont pas responsables. Son programme pour le quinquennat à venir n'est qu'une vaste cure d'austérité pour les salariés et les retraités ; de plus, il vise à stigmatiser et à culpabiliser certaines catégories de population (les sans emplois, les travailleurs immigrés,...). Sans parler de la remise en cause violente du rôle des Organisations Syndicales qu'il voit comme des obstacles et non comme des partenaires.

Cette élection présidentielle doit être l'occasion de créer un nouveau contexte plus favorable aux revendications et aux progrès sociaux que la CGT défend au quotidien. La citoyenneté s'affirme par le vote, mais aussi par la syndicalisation. En tant que salariés, nous avons besoin d'un syndicalisme puissant, avec une présence importante, ce qui est le seul moyen de créer un rapport de force nécessaire pour faire aboutir nos revendications.

### Merci Sébastien !

Après 6 ans passés dans les Alpes-Maritimes Sébastien Bulliard nous quitte pour des cieux plus cléments ! Toute l'équipe du Basta Cosi et la section 06 tiennent à te remercier pour ton implication, ta gentillesse et la qualité de tes articles.

Nous te souhaitons donc une bonne installation sous les tropiques et sache que malgré ton départ notre journal compte bien continuer sur la même voie et le même ton.



## LA COUR DES COMPTES EVALUE LA « COUR » DES COMPTABLES....

### .....ET LUI DECERNE UN BONNET D'ANE

Dans son rapport du 21/02/2012 la CC dresse le bilan des relations de l'administration fiscale avec les particuliers et les entreprises.

Depuis 2000 l'administration fiscale développe une nouvelle approche de la gestion fiscale centrée sur la recherche de la performance et de la qualité du service. Ces critères doivent être au profit : de l'utilisateur, d'une offre de service adéquate, de l'exercice par les usagers de leur droit et d'instruments de conduite pertinents.

Sur les 4 points le bilan est sévère.

#### 1. La place de l'utilisateur ?

Depuis 2008 le guichet unique s'applique aux particuliers mais la cour pointe la contradiction entre l'existence d'un format d'accueil unique et des usagers aux besoins et attentes multiples, le tout dans un contexte légal instable et complexes et, où la lecture de la loi n'est plus possible.



#### 2. Une offre de services adéquate ?

- L'accueil téléphonique constitue le point noir tant il est critiqué aussi bien par les usagers que par les agents.
- L'extension du guichet unique est globalement satisfaisant pour les entreprises mais est un échec criant pour 45% de la population vivant en zone rurale et périurbaine qui relève d'un SIP pour l'assiette et d'une Trésorerie distincte pour le paiement. D'après la cour, la fusion aurait dû être l'occasion d'une réévaluation du réseau et le maillage territorial doit être repensé pour plus d'homogénéité.
- L'administration n'est pas suffisamment organisée pour traiter les courriels des contribuables et mal équipée pour échanger les fichiers joints et les agents craignent un effet de conservation à répétition alors qu'une réponse par courrier nécessite la même attention qu'une réponse par courriel

- Les agents affectés aux structures d'accueil pointent l'absence de reconnaissance du nouveau métier qu'est devenu l'accueil

En conclusion la Cour dénonce l'organisation de l'accueil en ce qu'elle répond à une logique d'offre de service alors qu'elle devrait répondre à une demande de l'utilisateur. L'accueil physique ne répond pas aux attentes du public du fait de l'absence de stratégie et d'articulation entre ces préoccupations, ce qui limite considérablement l'amélioration des relations et les gains d'efficacité recherchés.

#### 3. Des contribuables en mesure d'exercer leurs droits ?

Si les particuliers reconnaissent certaines améliorations, la complexité de la norme demeure une source d'incompréhension majeure privant le contribuable de toute « mise en confiance » face à l'administration.

Du côté des entreprises, la procédure de rescrit mise en place en 2008 présente encore trop de lourdeurs incompatibles avec la vie des affaires.

Le recours au conciliateur ne répond pas aux exigences d'impartialité et d'indépendances

Les recours à la conciliation et à la médiation ne suspendent pas le délai légal de 2 mois dont dispose le requérant pour saisir le juge, donc seuls les contribuables les mieux informés utilisent les recours et saisissent le juge simultanément afin de ne pas perdre leur droit.

#### 4. Les instruments de conduite de la politique sont ils pertinents ?

La aussi la CC ne se montre pas tendre en ce qu'elle conclue que le pilotage de la politique est affaibli par la multiplication des acteurs et, qu'un outil de réflexion doté d'un système de remontée et d'analyse des réactions des usagers doit être mis en place.

En conclusion générale la CC estime que des marges importantes de progrès demeurent et recommande à la DGFIP de concevoir à nouveau la notion d'accueil, de faciliter les démarches des différents publics, de redéfinir la cartographie territoriale, améliorer l'information, simplifier les procédures, créer un dispositif de pilotage rattaché au Directeur, permettre une meilleure compréhension de la règle par les agents comme par les contribuables et sans oublier d'établir de réels indicateurs de productivité au regard de l'évolution des effectifs, des coûts et des prestations rendues qualitativement mesurées.

Qui ? ou ?, quand ?, comment ?. Des questions toutes bêtes .....et pourtant la CC tire les oreilles à la DGFIP. L'élève n'aurait il rien compris à la leçon ? Va t'il revoir toute sa copie ?

Mais une chose reste certaine, usagers et administration , c'est toujours « je t'aime, moi non plus ».

### **La sécurité des personnels en question**

Lors du mouvement de grève du 2 février dernier, les agents ont pu exprimer leur mal être au directeur départemental et à son équipe et leur peur face à la montée de l'agressivité des contribuables.

Le 14 février dernier sur le site Ulysse06, la direction informait l'ensemble des agents de son action dans 5 cas manifestes de menaces ou de tentatives d'intimidation dans les 2 mois précédents. Récemment, elle a mis en place une structure chargée notamment du suivi des agressions.

Au niveau national, nous avons du déplorer le suicide d'un contribuable devant un hôtel des finances et l'assassinat d'un vérificateur devant chez lui

Cette poussée d'actes de violence à l'encontre de nos collègues n'est pas le fruit du hasard.

Le discours développé par notre gouvernement depuis 5 ans n'est pas étranger à ces dérives inacceptables. Pour masquer les limites de sa politique et face au mécontentement qu'elle suscite, il cherche à diviser pour mieux régner.

En permanence, il s'évertue à monter une partie de la population contre une autre : secteur public contre secteur privé, actifs contre chômeurs. La remise en cause du statut du fonctionnaire s'accompagne d'une médiatisation dévalorisante.

La politique fiscale, particulièrement injuste socialement, fait naître chez nos concitoyens un profond sentiment de rancœur. La pression fiscale, imposée aux classes moyennes et populaires et exonérant les vrais responsables de la crise, transforme les agents de la DGFIP en véritable cibles.

Les conditions de travail qui nous sont imposées (baisse des effectifs, polyvalence au détriment de structures spécialisées, réception chronométrées, ...) ne permettent plus d'apporter des solutions concrètes et rapides aux contribuables. Les conditions de réception, imposées au pas de charge par la Direction Générale dans le cadre de la fusion, et les files d'attente, ajoutent à ce climat délétère.

Cette situation est d'autant plus préoccupante qu'elle touche des agents qui exercent seuls hors des locaux administratifs (vérificateurs, géomètres, huissiers).

La question des emplois est devenu prioritaire pour améliorer des conditions de travail qui ne permettent plus de désamorcer des situations parfois explosives.

La même déontologie que celle demandée aux agents de la DGFIP doit s'appliquer à tous les niveaux de notre société, tant aux contribuables, qu'au pouvoir politique. Sans cela, nous ne pourrions plus exercer nos missions avec toute la sérénité requise dans le cadre de rapports humains normaux.

---

### **Entretien avec David Garcia-Groc, élu CGT en CAP locale A :**

**Basta Così :** David, peux-tu nous expliquer en quoi consiste le rôle d'un élu en CAP ?

**David Garcia-Groc :** Un élu en CAP est avant tout un représentant du personnel qui l'a élu.

Il se doit d'expliquer les mécanismes des CAP aux agents, de les orienter et de les conseiller dans le cadre d'éventuels recours.

Il doit défendre les agents qui lui ont confié leurs recours en révision et vérifier que les règles de gestion aient bien été respectées.

Enfin, il fait le lien avec les élus en CAP nationales (centrales) si la situation n'a pu être réglée au plan local.

**B.C. :** Concrètement, est-ce que tu peux nous citer un exemple où l'action des élus en CAP a pu permettre à un (des) agent(s) que sa (leur) situation évolue favorablement ?

**D.G.G. :** Il y a bien sûr les dossiers de notation où l'on peut faire évoluer une note favorablement ou modifier une appréciation jugée non conforme par l'agent.

Il y a également des cas où la CAP locale peut être l'occasion de mettre en lumière certaines difficultés rencontrés par les agents dans l'exercice de leur mission. Il m'est déjà arrivé de porter à la connaissance de la direction certaines situations familiales, médicales ou sociales dont elle n'avait pas connaissance. Ceci a permis à ces agents d'obtenir des affectations différentes de celle proposée par la direction, pour être plus en adéquation avec leur situation.

**B.C. :** Ces dernières semaines, les agents se sont vus remettre leur notation. Quels conseils peux-tu donner à ceux qui sont mécontents de leur note ?

**D.G.G. :** Il faut prendre contact avec son élu en CAP de façon à lui demander des conseils dans l'élaboration ou la rédaction de son appel en notation.

**B.C. :** Hors la période de notation, quels sont les enjeux des CAP auxquelles tu participes ?

**D.G.G. :** Les commissions auxquelles les élus en CAP sont amenés à participer sont variés et la technicité y est parfois complexe.

Outre la notation, nous intervenons également pour le mouvement de mutation local, dans la défense des dossiers de liste d'aptitude ou de tableau d'avancement (uniquement pour les agents des catégories B et C).

Enfin, il peut nous arriver de siéger lors des commissions de réforme qui déterminent les taux d'invalidité d'agents victimes d'accident du travail.

**B.C. :** Ton rôle d'élu couvre ainsi tout l'éventail de la carrière d'un agent. Que peux tu proposer à une personne qui se trouve confrontée, un jour ou l'autre, à un problème concernant sa carrière ?

**D.G.G. :** La première des choses est de contacter un élu en CAP avant d'engager une procédure de recours, quelle qu'elle soit. Celles-ci étant parfois plus complexes qu'il n'y paraît, il est donc nécessaire d'avoir un avis extérieur et d'en connaître tous les méandres.

La rédaction d'un recours est déterminante pour la suite du traitement d'un dossier, tant au niveau des CAP locales que nationales. Il est important qu'elle soit visée par un élu de façon à éviter certains écueils pouvant se révéler préjudiciables par la suite.

