



Harmonisation des procédures de recouvrement

La fusion avance, l'intendance suivra !

Un groupe de travail s'est tenu le jeudi 22 octobre 2009, présidé par M. Jean-Marc Fenet, directeur adjoint au directeur général, et portant sur la « procédure de recouvrement ». Profitant de cette occasion et en préalable, l'Union SNUI SUD TRESOR a déposé la déclaration préliminaire ci-dessous.

Les agents des CPS attendent toujours une réponse

En préalable à ce groupe de travail sur le recouvrement nous souhaiterions revenir sur un événement qu vous n'avez pu ignorer malgré votre silence à savoir la journée de grève qui a eu lieu dans les centres prélèvement services le 12 octobre dernier.

Grève qui a été suivie à plus de 66 % ce qui nous semble utile de vous rappeler.

Ce taux de grève aurait dû inciter la direction à répondre rapidement aux revendications des agents et à organiser une réunion.

Pour l'Union SNUI SUD Trésor Solidaires c'est bien le silence de l'administration et l'absence de réponse concrète lors notamment du groupe de travail du 21 septembre dernier face à des revendications portées depuis plusieurs mois par les agents des CPS qui ont obligé ceux-ci à faire grève. Je vous les rappelle :

- *L'amélioration des performances du parc informatique*
- *L'obtention de casque à double oreillettes*
- *5 heures de téléphone au maximum par jour*
- *le droit à congés des agents identiques pendant la période de septembre à février*
- *Le droit aux agents au temps partiel*
- *L'attribution de 20 points de NBI en reconnaissance de la spécificité du métier de téléconseiller*
- *L'attribution d'une prime annuelle de 1800€ pour l'industrialisation de la tâche des agents.*

Ces deux derniers points devaient faire l'objet de discussions lors du GT initialement prévu le 12 octobre sur la question de l'harmonisation indemnitaire. Or l'annonce du report de celui-ci quelques jours auparavant s'accompagnait en contrepartie de la transmission d'une fiche de propositions. Si la date de ce GT est aujourd'hui connue (le 29 octobre) la fiche nous l'attendons toujours...

Tout ceci, report, silence... n'aurait que trop tendance à nous conforter dans l'impression que les agents ne sont vraiment pas au cœur des préoccupations de l'administration.

Cette impression est largement renforcée avec l'annonce d'une enquête BVA de satisfaction des usagers (on aurait préféré des contribuables) des CPS aux agents le 16 octobre et devant débiter le 19 octobre.

Comment voulez vous que cette enquête ne soit pas considérée comme une réponse de l'administration à la grève des agents, ne soit pas considérée comme une provocation. On est à notre sens loin d'une simple erreur de communication...

Car cette enquête vous le savez oblige les agents des CPS en pleine période d'activité à prévenir les contribuables de cette enquête et de noter les périodes à laquelle ceux-ci souhaitent être contactés etc... et à rendre une feuille quotidienne à transmettre à BVA.

Donc une charge de travail accrue, un stress supplémentaire, dans une période de forte sollicitation mais que l'administration accentue encore en obligeant les agents à un rythme de 90 opérations par jour.

Quel objectif poursuit réellement l'administration l'amélioration du service public, ou le bâclage du travail des agents.

L'Union SNUI SUD Trésor vous demande de répondre rapidement dès aujourd'hui et sûrement pas le 11 décembre aux revendications des agents. Nous vous demandons de suspendre cette enquête notamment dans une période de forte tension sociale, doutez vous de la qualité et du sens du service public de vos agents pour les commander ? L'Union SNUI SUD Trésor Solidaires soutiendra et défendra tous les agents qui se refuseront à remplir les feuilles journalières et à les transmettre à BVA nous vous demandons également l'arrêt des quotas d'opérations qui ne prennent pas en compte la qualité et la durée d'une communication téléphonique.

Pour l'Union SNUI SUD, l'industrialisation du recouvrement ne doit pas être synonyme d'une nouvelle dégradation des conditions de vie au travail des personnels des CPS, ni l'occasion d'une remise en cause de la qualité du service public rendu aux contribuables.

Une réponse dilatoire

En première réponse, l'Administration a souligné que l'ordre du jour de ce GT ne portait pas sur les CPS

En deuxième réponse ; l'Administration nous a indiqué que le report de la réunion au 11 décembre, a été motivé par la nécessité d'un délai pour qu'il puisse être établi un relevé global de la situation de l'ensemble des CPS.

L'administration rappelle que l'aspect indemnitaire pourrait être débattu dès le GT du 29 octobre mais pas le point concernant les conditions de travail puisque, une visite de l'ergonome est prévue et un protocole sera élaboré...à suivre. Pour l'Union car elle souhaite qu'il en soit

débatu lors de la réunion du 11 décembre et après le traitement de l'enquête BVA commandé par le Ministère. Concernant l'enquête BVA imposée, l'administration a affirmé qu'il ne fallait y voir aucun sentiment de défiance ; bien au contraire et affirme que celle-ci était prévue de longue date.

Pour la Direction, si la spécificité du travail des agents en CPS est reconnue, il est nécessaire que soient menées ces enquêtes de satisfaction auprès des contribuables lors des périodes les plus fortes pour les contribuables sollicitant de nombreuses demandes.

L'Union SNUI SUD TRESOR indique que, si le groupe travail porte sur le recouvrement forcé, le recouvrement amiable est intrinsèquement lié au recouvrement contentieux.

En tout état de cause, compte tenu du malaise social exprimé par plus de 66% des grévistes agents des CPS et de l'urgence à y répondre, il était important d'interpeller l'administration lors de ce GT. et pour que soit avancée la date de la rencontre que l'administration a repoussée à la mi décembre.

Quant à l'enquête BVA, elle n'est pas la réponse attendue suite au mou-

vement de grève des agents, mais elle est bien ressentie comme une véritable provocation et de surcroît constitue une surcharge de travail inacceptable dans ces périodes d'échéances.

Sans garantie !!, l'administration convient de revoir la date du 11 décembre. L'UNION SNUI- SUD Trésor SOLIDAIRES reste mobilisée pour que ces propos ne soit pas sans suites ...

Harmonisation des procédures : objectif 2012

A ce groupe de travail, l'administration engage seulement le débat sur l'harmonisation des procédures de recouvrement, dont elle prévoit l'achèvement des travaux pour ...2012, c'est à dire quand l'intégralité des structures fusionnées seront mises en place ! La lenteur et les difficultés des travaux d'harmonisation contrastent avec la précipitation dont fait preuve l'administration pour mettre en place les services fusionnés. Le calendrier de déploiement des SIP et PRS prévoit la généralisation totale des PRS d'ici fin 2010 tandis que les deux tiers des SIP seront mis en place dans le même temps.

L'Union SNUI SUD Trésor demande toujours le report de la mise en place des PRS à la date de livraison de l'application RSP, et après harmonisation des procédures de recouvrement, ce qui semble tout de même plus logique pour la mise en place d'un service fusionné. Egalement, nous demandons une révision avec un desserrement du calendrier de déploiement des SIP. Pendant toute cette période, les agents vont se retrouver en difficulté face à la multiplicité des problèmes non résolus de tous ordres : informatiques, organisationnels... Mais pour l'administration, c'est bien la commande politique du gouvernement qui prime avec comme échéance 2012, date des prochaines élections présidentielles. La fusion servira d'affichage politique pour la réussite de la RGPP.

L'Union SNUI-SUD Trésor a relevé que le document présenté aux organisations syndicales manque non seulement de substance pour un débat utile, mais surprend aussi par sa forme : il ressemble à un document publicitaire, et le langage employé pour l'harmonisation des procédures est celui des entreprises : on y parle de réingénierie des procédures de recouvrement. Et l'objectif est affiché : il s'agit « de réduire les coûts de gestion du système ». A-t-on vraiment conscience ici qu'il s'agit ici d'une mission de service public devant permettre les rentrées des recettes publiques tout en assurant l'égalité du citoyen devant l'impôt ?

Au final, bien peu de choses ressortent de ce groupe de travail insatisfaisant à tous égards. Au cours du groupe de travail, l'administration a tracé quelques pistes relatives à l'harmonisation des procédures de recouvrement : ainsi la suppression envisagée de la lettre comminatoire qui fait partie de la procédure de recouvrement forcé de l'ex DGCP, (peu employée) le choix possible de l'AMR pour la taxation de l'IR suite à contrôle fiscal externe au lieu et place du rôle supplémentaire, la suppression de l'autorisation de vente des biens saisis, préalable obligatoire dans l'ex DGCP ... En revanche, il n'y a à l'heure actuelle aucune réflexion de la DGFIP sur le rôle de l'huissier du Trésor. L'Union SNUI SUD Trésor a exigé l'abandon des huissiers de justice, et le recours exclusif aux huissiers du Trésor. L'administration reconnaît elle-même que de plus en plus de DSF recourent aux huissiers du Trésor et qu'il faut un état des lieux sur la situation des huissiers du Trésor. Elle a déclaré vouloir en reparler prochainement avec les organisations syndicales.

Nous avons souligné que si harmonisation des procédures de recouvrement il y a dans le cadre de la fusion, pour l'Union SNUI SUD Trésor il ne s'agit pas de faire un choix entre les procédures de recouvrement de l'ex DGI ou de celles de l'ex DGCP, ou de les opposer. Pour l'Union SNUI SUD Trésor c'est la mission du recouvrement dans ses objectifs qui doit être réexaminée afin que soit assurée l'égalité du citoyen devant l'impôt. Tel n'est pas le cas, et l'on constate que la DGFIP priorise les ratios de recouvrement et que s'aggravent les inégalités de traitement des citoyens devant l'impôt. Le recouvrement devient un objectif essentiel du contrôle fiscal, dès la programmation, de l'aveu même de

l'administration qui argue d'un taux de recouvrement des créances suite à CFE trop bas.

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor, si l'amélioration des liaisons entre services de contrôle fiscal et services de recouvrement est une bonne chose, le contrôle ne doit pas être assujéti à une logique de recouvrement, la justice fiscale y perd. C'est ainsi que faute de moyens en effectifs suffisants et de réelle volonté politique, le recouvrement des créances des contribuables les plus fraudeurs qui organisent de surcroît leur insolvabilité sont laissées de côté, et rapidement passées en ANV.

En définitive les contribuables qui déclarent et paient régulièrement leurs impôts se trouvent désavantagés : le civisme fiscal n'est pas reconnu. De plus les orientations gouvernementales du plan de relance face à la crise économique amènent un traitement plus favorable des contribuables professionnels par rapport aux contribuables particuliers, avec l'octroi de remises ou l'établissement de plans de règlement généreux, alors que la crise économique frappe durement les salariés dont nombre d'entre eux deviennent chômeurs et précaires. Ces contribuables se retrouvent écrasés par des procédures de recouvrement systématiques (ATD), coûteuses pour ce même contribuable, sans aboutir pour autant au paiement de la dette, et se révélant au final inefficaces.

Or, l'orientation retenue par la DGFIP, est celle d'une industrialisation du recouvrement au travers de procédures allégées et simplifiées. En premier lieu l'allègement des procédures recherché dans cette harmonisation des procédures ne risque-t-elle pas d'aboutir à remettre en cause la sécurité juridique ? Aucune réponse concrète n'a été apportée par l'administration sur cette question importante. Et les actions en recouvrement fines et adaptées à la situation du contribuable sont alors écartées dans la majorité des cas au profit d'un traitement de masse automatisé. Les agents comme les contribuables en subiront les conséquences. La lourdeur de ce système mécanisé n'aura que pour effet d'engorger les guichets des services de base (SIP, trésoreries et SIE) au détriment du contribuable contraint d'effectuer de nouvelles démarches. On est bien à l'opposé de la simplification affichée.

Au-delà de l'harmonisation des procédures de recouvrement, le calibrage des emplois de recouvrement dans les services fusionnés (SIP et PRS) est d'ores et déjà insuffisant et conduira à cette industrialisation : faute des créations nettes d'emplois que nous revendiquons, les agents seront conduits à faire de l'abattage, au détriment de l'intérêt du travail et du respect de la mission de recouvrement. Ainsi concernant les ANV, y-a-t-il une réelle volonté de recouvrement ou va-t-on tout droit vers le recours massif à l'ANV, comme cela est déjà induit par le manque actuel d'effectifs. En ce sens cette harmonisation ne servira-t-elle pas d'alibi au rituel annuel des suppressions d'emplois ?

La création des PRS et l'extension de l'automatisation des poursuites porte une nouvelle fois atteinte au maillage territorial et à la fragilisation des services de base (trésoreries de proximité, SIP, et SIE.), éloignant encore un peu plus le contribuable du service public. Le contribuable est-il vraiment au centre des préoccupations de l'administration, ou sert-il d'alibi pour des réformes qui n'ont d'autre objet de réduire les coûts budgétaires et l'emploi public au détriment de la mission elle-même ?

En définitive, l'administration est plus préoccupée à soigner l'image de la fusion qu'à donner des moyens véritables à un recouvrement citoyen.