

SÉCURISATION DES AGENT.ES

Suite au drame survenu le 21 novembre dernier dans le Pas-de-Calais, la Direction générale a souhaité « organiser un cycle resserré de discussions sur les conditions d'exercice des agents en charge de la mission de contrôle fiscal, dont l'objet portera, notamment, sur les mesures de prévention, de protection et de sécurité juridique des agents, l'identification des risques, ou encore la gestion et le traitement des incidents ».

La première réunion s'est tenue le 7 décembre 2022 avec le Directeur général adjoint et les chefs des services RH et SJCF.

En introduction, le DGA a rappelé l'émotion de la communauté DGFIP et évoqué le soutien reçu en interne et en externe, précisant que ces événements doivent rencontrer une réponse unanime et forte.

Ainsi, il a affirmé qu'une réponse pénale serait apportée chaque fois que possible aux commentaires odieux sur les réseaux sociaux, aux sites insultant les agents des Finances publiques ou vilipendant l'impôt, etc, lorsqu'ils ne sont pas anonymes.

Il a expliqué que ce cycle de discussions, serait pour l'instant circonscrit au CF, en particulier au Contrôle fiscal extérieur effectué au domicile des indépendants, avec un élargissement ensuite aux autres vérifications, puis à d'autres missions de terrain (huissiers, géomètres).

Une réunion technique était également convoquée le 8/12 avec des experts internes (BDV, DIRCOFI, vérificateurs et chefs de services).

Enfin, des échanges sont en cours avec d'autres administrations (Douane, Police et Gendarmerie, mais aussi des administrations dont les missions et leurs conditions de mise en œuvre sont plus proches des nôtres, comme la Direction du travail notamment).

6 sujets de réflexion ont été proposés aux organisations syndicales :

- Préparation du CFE ;
- Déroulement (procédural et situations exigeant que le vérificateur ne soit pas seul) ;
- Equipement ;
- Traçabilité des situations (vues et ressenties) ;
- Articulation avec d'autres services ;
- Accompagnement des forces de l'ordre (et conséquences sur la relation avec le contribuable).

Ces sujets seront abordés en respectant certains principes :

- Ne pas baisser la garde dans la lutte contre la fraude ;
- Continuer à aller et rester sur place ;
- Maintenir des opérations de contrôle apaisées.

En complément de cette approche, il est nécessaire de libérer la parole et mieux partager le « fardeau » des situations difficiles vécues. Le DGA a indiqué avoir été frappé par la remontée de ces situations depuis le drame et précisé que la DGFIP n'a pas la culture de la réponse pénale systématique.

En méthodologie/calendrier est proposée une rencontre fin janvier 2023 avec possibilité d'apporter toute contribution avant cette échéance.

LA CGT A LU SA DÉCLARATION LIMINAIRE :

« Par rapport à l'intitulé de cette réunion, nous précisons d'emblée que la CGT Finances publiques entend ouvrir la question à tous les fonctionnaires au contact avec les usagers et victimes de violences diverses, car c'est avant tout en tant que fonctionnaire que notre collègue a été tué.

Pour la DGFIP, nous tenons à ouvrir les réflexions, au-delà des vérificateurs ou enquêteurs, à tous les agents en contact avec les usagers, donc également aux huissiers, aux agents d'accueil, du recouvrement, du contentieux, aux géomètres, etc.

En effet, même si le fait d'aller dans les locaux des contribuables expose différemment les vérificateurs et enquêteurs du Contrôle fiscal, toutes les missions sont à risque et les agents les exerçant sont aussi des cibles. Nous demandons l'ouverture d'un cycle de discussions globalisé.

La CGT Finances publiques rappelle que, si rien ne justifiait les événements du lundi 21 novembre, la violence grandissante envers les fonctionnaires et au cas particulier des Finances publiques se nourrit aussi de la portée des propos de responsables politiques, et en premier lieu de ceux en responsabilité. Tout ce qui atteint le consentement à l'impôt par des attaques continues, le fonctionnaire « bashing », l'assimilation d'un fonctionnaire à un coût social, et ce depuis des années, participent au dénigrement qui décomplexe et cautionne les actes de violence inadmissibles que les personnels de la DGFIP, mais pas qu'eux, subissent tous les jours.

Nous ne sommes pas responsables de la violence des politiques économiques et sociales du gouvernement.

A ce sujet, la disparition des CHS-CT et surtout la mise en place des CSA et FS nous posent encore, à ce jour, de nombreuses interrogations.

Le sentiment d'injustice fiscale est criant : entre la crise Covid, l'inflation, les coûts énergétiques, les entreprises, surtout les plus petites, sont souvent en situation précaire et en grandes difficultés financières, elles sont souvent défaillantes, sans comptable et comptabilité, sans grande disponibilité... A l'autre bout de la chaîne, on a des comportements politiques peu exemplaires, y compris jusqu'au plus haut sommet de l'État, la dernière en date étant les enfants de Mme Agnès Pannier-Runacher, ministre millionnaire, qui sont actionnaires d'une entreprise familiale dont les fonds sont en partie localisés dans des paradis fiscaux. Les propos du président de la république sur la « douille » sont encore très présents dans nos esprits.

Quand les salaires stagnent, que le chômage augmente, mais que les prix montent, les services publics protègent normalement les plus faibles. Or les services publics sont de moins en moins nombreux, faute d'effectifs, et de moins en moins efficaces, alors que les impôts ne baissent pas. Les ingrédients sont finalement tous là pour que la tension augmente entre la DGFIP et les contribuables...

La population fiscale est très différente entre les BDV et les DNS et ce sont les vérificateurs des petites entreprises qui courent le plus de risques, car les rectifications amènent des conséquences financières directes sur la vie des contribuables.

De plus, les vérifications arrivent souvent après les faits examinés et les conditions financières et familiales peuvent avoir évolué, ce qui peut rendre la perspective du recouvrement très compliquée.

Les milliers d'emplois supprimés à la DGFIP depuis la fusion, y compris dans le contrôle fiscal, les suppressions d'implantations fiscales, la relation de confiance, laissant croire au contribuable que les contrôles sont une incursion inadmissible dans sa vie et dans ses comptes, ont également préparé le terrain.

Le gouvernement et la DGFIP sont donc largement responsables du climat délétère envers les fonctionnaires et les corps de contrôles, nous avons d'ailleurs maintes fois tiré la sonnette d'alarme !

Le datamining et la casse des services de programmation (PCE, BCR et des SIE de proximité) nuisent de manière générale aux informations fournies aux vérificateurs.

De même, la course à la statistique complique les relations avec les contribuables.

Les documents que vous nous avez transmis ne prennent pas pleinement la mesure de la situation.

LA CGT FINANCES PUBLIQUES REVENDIQUE EN TOUT PREMIER LIEU :

- ➔ La création de postes dans tous les services, afin de permettre à la DGFIP de remplir sa mission de service public, en interne vis-à-vis des contribuables et en externe vis-à-vis des autres services publics,

- ➔ La réimplantation de structures en masse pour couvrir de nouveau l'ensemble du territoire,
- ➔ Votre intervention auprès du gouvernement pour faire cesser le bashing anti fonctionnaires et anti impôt,
- ➔ Qu'une plainte soit déposée contre toutes les incitations à la haine, même anonymes.

Techniquement, les procédures existantes sont quasiment suffisantes ; il suffirait déjà de les appliquer... Malheureusement, ce sont déjà les conclusions tirées en 2013 lors du groupe de travail ayant succédé à l'assassinat d'un vérificateur à Marseille...

La CGT Finances publiques revendique donc :

- ➔ Une réelle utilisation des fiches de signalement, qui font aujourd'hui trop souvent l'objet d'un classement sans suite, voire même de suspicion envers l'agent (a-t-il bien géré la situation, a-t-il anticipé, a-t-il suivi le stage « gestion des conflits »?). En effet, certains contribuables, mais aussi leurs comptables, sont de plus en plus agressifs envers les vérificateurs, remettant en cause leur action, leurs compétences, étant trop tatillons, etc). Nous insistons sur le nécessaire refus du moindre comportement agressif ou violent, tant verbal que physique, nous revendiquons clairement la tolérance zéro. Les collègues qui ont témoigné auprès de nous sont unanimes sur le sujet : les directions locales admettent beaucoup trop les violences verbales, voire même les « petites » violences physiques, espérant ainsi ne pas nuire à la « relation de confiance » de la Loi ESSOC et aux indicateurs du « contrôle apaisé »... Or, non seulement la multiplication de « petites » violences est délétère pour les conditions de travail des agents directement au contact de ces usagers, mais en plus celles-ci préparent le terrain à des violences beaucoup plus graves.

Les femmes subissent plus de pressions et de violences que les hommes et font de plus en plus souvent l'objet de tentatives d'intimidations, y compris pas écrit. Et certains chefs de service estiment qu'elles ne savent pas se faire respecter. Les mentalités doivent changer, cela s'appelle tout bonnement du sexisme...

- ➔ Idem pour l'opposition à fonction, pour laquelle l'administration ne va pas jusqu'au bout, par crainte de caractériser l'opposition en tant que telle.

Nous souhaitons d'ailleurs connaître le nombre d'article 40 et d'oppositions à fonction.

- ➔ Quant à l'accompagnement des agents victimes d'agression, les rappels à la loi restent internes à la DGFiP ; nous estimons qu'ils devraient être systématiquement suivis d'un article 40 au procureur de la république et que les agents agressés soient aidés par leur administration.

Enfin, nous reprenons à notre compte les revendications du CHS-CT de la Haute Garonne tenu suite au drame du Pas-de-Calais :

- ➔ Pour les accueils de proximité : sécurisation des bâtiments, parking privatifs, flux de circulation sécurisés, processus d'alerte identifiés, et un lien réellement établi avec les autres administrations.
- ➔ Pour les accueils des services : arrêt immédiat des voltiges en extérieur ; des agents de sécurité positionnés sur leur seule mission ; engagement de pérennisation des agents de sécurité sur tous les sites avec une fréquentation importante (à deux selon les besoins) ; une réelle prise en compte de la problématique amende qui nécessite absolument de véritables réponses en moyens ; améliorations effectives des espaces d'accueils ; un rappel sur les possibilités de communication « anonymisée » des personnels.
- ➔ Personnels d'accueil en général : mettre en œuvre immédiatement la possibilité d'anonymisation pour celles et ceux qui le demandent.
- ➔ Pour terminer, nous souhaitons que toutes les directions conduisent des réflexions avec l'ensemble des agents en contact avec les usagers sur la sécurisation de leurs interventions. Par exemple, nos collègues huissiers de Haute-Garonne, qui se rendent seuls chez les redevables sans être accompagnés, sauf cas particulier, ont établi une procédure d'appel téléphonique avant intervention puis après, qui les sécurise et permet au collègue « en vigilance » au téléphone d'alerter la police ou la gendarmerie si besoin, procédure validée par leur hiérarchie. C'est ce type de cas concrets que nous souhaiterions voir évoqués et mutualisés par ces réunions en territoires.
- ➔ Cette revendication est prolongée d'une demande de création d'un observatoire des violences, agressions et événements graves ».

En réponse aux déclarations liminaires, le DGA a précisé que 6 plaintes avaient été déposées en 2 ans envers un site calomniant les agents de la DGFIP et pris note de l'ajout des sujets de formation. Il a considéré la thématique accueil différente, car les risques sont accrus pour les collègues « nomades ».

Il ne partage pas l'analyse portée par les OS sur la loi ESSOC.

La CGT Finances Publiques a regretté que les travaux sur la sécurisation de tous les agents ne soient pas menés concomitamment et rappelé que des solutions techniques, si elles étaient nécessaires et bienvenues, ne résoudront pas les causes politiques de la situation (désengagement des services publics en particulier).

Les chiffres, dont les oppositions à fonction, sont dérisoires et traduisent un dysfonctionnement.

Le Chef de Service SJCF a présenté le sujet des textes législatifs et rappelé qu'il est important de continuer à aller sur place. Ces GT auront vocation à déboucher sur des solutions opérationnelles (liens avec forces de sécurité, accès au casier judiciaire, anonymisation des personnels et véhicules, équipements,...).

La Cheffe de Service RH a ensuite évoqué sa volonté de faire le bilan du dispositif de détection/remontée des signalements de 2013, ainsi qu'un changement culturel de libération de la parole sur les situations vécues. Elle a expliqué que la DG n'était pas suffisamment informée des agressions.

En complément des engagements pris par la DG dans la feuille de route qu'elle nous a présentée, la CGT Finances Publiques a fait valoir les revendications suivantes :

- ➔ Que les entreprises récidivistes puissent être arrêtées dans leurs agissements autrement que par le lancement d'une énième vérification ; par exemple par une liquidation judiciaire.
- ➔ La possibilité de délocaliser un contrôle en cas de risque avéré, et pas seulement sur demande du contribuable,
- ➔ La remise en mains propres lors de la 1^{ère} intervention d'une charte de courtoisie, lue sur place et signée par le contribuable et son comptable ; ou d'un extrait de la charte du contribuable, rappelant les dispositions pénales, puisque celle-ci n'est plus lue par le contribuable depuis qu'elle est dématérialisée.

La CGT Finances Publiques a également relevé le paradoxe de devoir être sur place, donc exposé, pour qualifier une opposition à fonction, et de devoir relever plusieurs éléments successifs pour qualifier cette opposition.

Elle espère que la parole sera libre dans les groupes de travail avec les agents et que les « experts » partageront les contraintes des indicateurs (dont le CF56 fixant des objectifs de contrôles acceptés) et rappelle que la formation initiale s'est progressivement allégée en matière de préparation au CFE.

Elle a pris appui sur l'exemple du CHS 93, où tous les DUERP font déjà état, depuis de nombreuses années, de la remontée de ces sujets et a fustigé l'administration qui, si elle voulait vraiment connaître la réalité du terrain, devrait lire les DUERP des directions, qui lui parviennent tous et font de plus état de risques psycho-sociaux. De plus, vouloir libérer la parole des agents tout en supprimant les CHS-CT et les CAPL nous semble quelque peu contradictoire...

Elle confirme que les formations doivent absolument être étoffées.

Enfin la CGT Finances Publiques a rappelé que le droit de retrait était peu connu des agents du CF et que les suites des procédures pénales n'étaient pas communiquées aux agents, évoquant également la protection fonctionnelle.

La CGT Finances Publiques a demandé un bilan chiffré précis des demandes et localisations des procédures d'anonymisation et a rappelé que la coopération DGFIP/Intérieur était pour l'instant à sens unique (accès aux applications DGFIP sans contrepartie). Sur le sujet des formations, des formations métier sont nécessaires.

Le Chef de Service SJCF a indiqué que 661 dossiers à risque sont recensés dans ALPAGE et précisé que l'action de l'administration n'était pas toujours dictée par la pression d'évènements (par exemple l'anonymisation qui n'avait pas été facile d'un point de vue procédural).

Selon lui l'administration ne peut pas se substituer à l'agent dans le dépôt de plainte.

Il a enfin rappelé sa conviction des effets bénéfiques de la loi ESSOC pour des relations apaisées.

La CGT Finances Publiques a confirmé ne pas partager cette vision des conséquences de la loi ESSOC et demandé une application plus large de la procédure d'anonymisation.

Le Chef de Bureau Affaires Juridiques/Contentieux rappelé la différence entre un dépôt de plainte et une constitution de partie civile (possible pour l'administration) et insisté sur la mention de l'adresse professionnelle sur les dépôts de plainte des agents.

En conclusion de la séance, la Cheffe de Service RH a formalisé les 6 points des discussions à venir :

- ➔ Préparation CFE (dont traçabilité du contexte) ;
- ➔ Déroulement du CFE (dont charte) ;
- ➔ Articulation avec autres administrations et forces de l'ordre ;
- ➔ Equipements (au sens large : anonymisation, véhicules) ;
- ➔ Signalements et prises en charge (dont état des lieux et droit de retrait) ;
- ➔ Libérer la parole et l'écoute ;
- ➔ Formation (initiale aux métiers du CF + gestion des conflits) et accompagnement individuel (psychologique). Pour information, 60 contacts ont été pris auprès de la cellule d'écoute réactivée depuis le drame.

La CGT Finances Publiques a rappelé sa proposition d'un observatoire des violences et des événements graves à la DGFIP et la nécessité pour la DG de s'adresser au ministre sur les sujets de désengagement de l'État et du fonctionnaire et impôt bashing.

En effet, penser que la sécurisation des procédures d'une administration suffirait pour protéger les agents, alors que les services publics ne sont plus au RV serait un leurre. C'est bien un changement de conception de la société qui permettra l'acceptation de l'impôt et de son contrôle.

