



Liminaire au CTL du 15 octobre 2018

Récemment la CRC, dans un rapport déplorable, admettait que comme la réforme Sauter trop brutale avait échoué...il était judicieux de faire plus pernicieusement ce qui avait échoué par brutalité...indiquant même que les syndicats empêchaient d'aller aussi vite qu'il le faudrait dans la destruction massive des services de la DGFIP...

Le 4 octobre 2007, M.Woerth qu'on ne présente plus, tint un discours argumentatif, pour justifier la fusion DGI et DGCP...justification qui tenait en 4 points à l'époque : Qualité de service aux usagers, service fiscal et financier unifié pour les collectivités locales, efficacité de l'État, élargissement de l'espace professionnel des agents,

Il indiquait » Les contribuables souhaitent disposer d'un service unique en matière fiscale11 millions de contribuables continuent de se tromper sur la compétence des centres des impôts ...- qui sont chargés d'établir l'impôt - et des trésoreries - qui sont chargées de le recouvrer -. Cette confusion existe même pour des démarches les plus simples, comme le dépôt d'un chèque par exemple.....C'est pour cela que nous devons mettre en place de véritables services unifiés, qui soient chargés de traiter l'ensemble des questions des usagers...

Entrons dans le détail de la nouvelle organisation, cela me paraît vraiment important :

...les 2 000 communes de France où sont implantées uniquement des trésoreries, notamment en milieu rural et en montagne : dans ces trésoreries, je conserverai et je renforcerai l'accueil fiscal de proximité. Je m'y suis engagé par écrit auprès de Jacques Péliissard, le président de l'Association des maires de France (AMF). Dans ces trésoreries, les usagers peuvent avoir des réponses sur le paiement de l'impôt. Demain, ils pourront également avoir des réponses sur le calcul de leur impôt. ...nous allons généraliser cette fonction d'accueil, car je crois beaucoup au service de proximité pour nos usagers et au lien social qu'il constitue »

La CGT n'aurait pas exigé mieux, mais comment ne pas mettre en parallèle ce que l'on doit désormais appeler « supercherie », au vu des réalités passées, avec les nombreuses restructurations récentes ou celles envisagées comme les suppressions des trésoreries de Daoulas et de Lannilis...au-delà de ces

décisions iniques, il est une conséquence plus lourde encore : la méfiance que de tels discours font naître...les pouvoirs manipulent, trichent abusent en toute impunité, ils pratiquent langue de bois, méprisent souvent, le tout en utilisant un vocabulaire verbeux devenu insignifiant parce que galvaudé par des comportements inappropriés..

Si la CGT insiste aujourd'hui, 10^{ème} anniversaire de cette fusion, c'est pour rappeler, Mme la présidente, que votre tâche est d'autant plus ardue, que les politiques successives que vous servez n'ont de cesse de se contredire et qu'il vous est devenu impossible d'obtenir quitus dans un monde professionnel ou la méfiance est installée.

Cette défiance légitime fait écho à cet ordre du jour qui traitera à plusieurs reprises de son antonyme : la confiance.

A l'image de ce que nous évoquions avec le discours du ministre Woerth, la confiance ne se décrète pas elle se gagne dans un processus d'écoute, de sincérité et de justice...

Quant à la possibilité de quantifier cette confiance de l'usager comme le propose l'un des points de l'ODJ, il s'agit de l'arbre qui cache la forêt »

La confiance est une notion trop abstraite et bien trop souvent maltraitée, pour être un objectif. La qualité d'un service rendu au public n'est jamais une somme des satisfactions contre des insatisfactions, mais se mesure aux valeurs qu'elle déploie au sein d'une société démocratique, solidaire et apaisée.

Dans ce monde qui se dessine, imposé par une classe sociale au pouvoir, c'est la liberté toute puissante qui prévaut contre l'égalité et la fraternité. Dans cette vision ultra libérale, individualiser, responsabiliser l'usager devient une nécessité...il n'est donc pas étonnant qu'on veuille renvoyer le contribuable à ses responsabilités personnelles...et ainsi lui refuser l'accompagnement qui faisait loi jusqu'alors...cette démarche qui responsabilise et qui fait appelle à l'individualité met en scène de facto son refus de la solidarité, dont le coût n'aurait plus à être assumé par la collectivité.

C'est cela qui est en jeu au travers de la loi Essoc ou bien au travers de ces enquêtes de satisfactions qui se multiplient et qui afficheront toujours des taux permettant l'auto congratulation et justifiant la poursuite d'une politique dévastatrice.

Cette enquête de satisfaction exprimera, notre OS vous l'assure, une satisfaction indéniable puisqu'une majorité de concitoyens a les moyens de se débrouiller seule...bien informées de leurs

droits, à l'aise avec la compréhension et la manipulation du langage administratif, capables de s'entourer de conseils, sachant s'emparer des nouveaux outils de communication ou plus riches, pouvant ainsi se payer le luxe d'utiliser les services de la poste pour une aide à la déclaration des revenus, ces contribuables interrogés majoritaires ont tout à gagner de cette approche libérale, contre d'autres plus démunis, qu'on accepte de désigner comme dommages collatéraux

Pour la CGT, il n'est nul besoin d'outil idéologique pour mesurer l'extrême mépris que notre administration peut montrer à l'égard de certains usagers et en déduire ou en observer le mécontentement et la colère qui en découlent, il suffit de prendre le temps d'observer ce qui se trame dans nos accueils.

Mécontent, l'utilisateur, lorsqu'il trouve porte fermée de nos accueils, lorsqu'il veut payer en chèque ou en espèce et qu'on lui refuse ce droit, lorsqu'on lui refuse la délivrance d'un avis de déclaration d'impôts vierge, lorsqu'il veut être renseigné sur son calcul d'impôts à tel endroit et qu'on le boude hors du site pour l'envoyer ailleurs, c'est le cas lorsqu'on veut l'obliger à déclarer par internet alors qu'il n'y connaît rien ou qu'il n'a pas d'accès, c'est le cas lorsqu'il doit prendre son véhicule pour parcourir de plus en plus de kilomètres pour être reçu par un fonctionnaire, c'est le cas quand une demi-journée lui est nécessaire pour obtenir un renseignement en accueil physique, c'est aussi le cas lorsqu'il s'imagine devoir rémunérer une aide autrefois gratuite dans le cadre de sa déclaration de revenus, c'est le cas lorsqu'il téléphone à maintes reprises faute d'obtenir un agent facilement...et bien évidemment cette énumération n'est pas exhaustive...

la CGT réaffirme ainsi que cette conception du service public que l'on veut nous imposer n'a pas sa place dans une société qui se voudrait solidaire...la CGT vous assure déjà que la majorité des usagers interrogés seront satisfaits parce qu'ils auront répondu à de mauvaises questions, et parce que la majorité possède en son sein, cette capacité à l'autonomie...mais ces enquêtes ont à voir avec l'enfumage et avec une décision systémique de légitimer et d'abandonner délibérément un pan de la population, malheureusement pour lui, minoritaire...