

Standard Magenta

Impôts locaux personnes âgées modestes

PÉTITION POUR LE RÉTABLISSEMENT DU STANDARD TÉLÉPHONIQUE au Centre des Finances Publiques de MAGENTA

À l'occasion d'une tournée de services au CFP de Magenta dans le cadre de la préparation de la journée de grève et de manifestation du 8 octobre dernier, les militants CGT avaient été interpellés par de nombreux collègues sur les conséquences de la suppression du standard téléphonique de Magenta depuis mars 2015.

Une pétition unitaire CGT, Solidaires, CFDT, FO revendiquant le rétablissement du standard téléphonique du CFP a donc été rédigée à l'initiative de la CGT et a recueilli en quelques jours 200 signatures.

Une audience a été demandée à la direction pour remettre cette pétition, cette audience a eu lieu le lundi 9 novembre, les délégations syndicales CGT, Solidaires, FO et CFDT ont été reçues par M Mille, directeur du pôle pilotage et ressources, M Viénot, nouveau directeur du pôle gestion fiscale et M Philouze, responsable de la division fiscalité des particuliers, missions foncières et amendes.

La délégation CGT était accompagnée d'un agent du SIE Est (enregistrement), du SPF et du SIP Rennes ouest. Dans un premier temps, les agents de l'enregistrement et du SPF ont expliqué la surcharge de travail à laquelle ils étaient confrontés du fait de la réception d'un nombre important d'appels ne les concernant pas et devant être réorientés. Ainsi à l'enregistrement, 60 à 70 % des appels doivent être réorientés, alors

que le service cumule déjà les difficultés avec 1300 successions en souffrance.

Dans les SIP, une usine à gaz de 4 mini-standards a été mise en place fin octobre avec un numéro de téléphone dédié par SIP et installé auprès des cellules CSP ou d'un agent identifié. Plusieurs dizaines d'appels sont déjà reçus chaque jour par ces collègues qui doivent réorienter également les appels. Pour ces agents, il faut à chaque appel cesser la tâche sur laquelle ils travaillent, réorienter l'utilisateur et reprendre leur activité. Or, qu'il s'agisse d'un travail juridique précis (succession) ou de contrôle (cellule CSP), le travail est haché, les agents perturbés quotidiennement.

Les agents sont excédés, les usagers exaspérés, le service public dégradé, le ras le bol est général !

Passons sur l'humour scabreux et totalement déplacé d'une partie de l'encadrement. En effet, la direction a demandé aux chefs de service de Magenta de faire remonter le ressenti des agents. Un chef de service a précisé ironiquement lors de son retour à la direction que si les agents étaient aussi nombreux à signer la pétition, il ne devrait pas y avoir de difficulté à pourvoir le poste du standard...

Si ce type «d'humour» semble amuser la direction, il illustre surtout une forme de mépris vis-à-vis des missions et des agents dont les conditions de travail se dégradent au quotidien, une honte !

L'agent du SIP a fait état des appels d'utilisateurs n'arrivant pas à joindre le CPS de Montpellier nous avons cité la Trésorerie de Rennes Municipale qui reçoit également des appels ne la concernant pas.

La direction reconnaît les faits et les chiffres, elle note également une augmentation du nombre d'appels au standard de la cité et une augmentation du nombre d'utilisateurs reçus à l'accueil (alors que ce chiffre baisse ailleurs, par exemple au CFP de Nantes où un standard est implanté). Le nombre de mails est également en hausse. Elle reconnaît également le fait que les agents sont confrontés à des contribuables de plus en plus excédés, d'où la multiplication des incidents au téléphone, rendant de plus en plus anxiogène l'accueil téléphonique dans les services.

Ainsi, si la direction a fini par reconnaître le bien-fondé de l'exigence, portée par les organisations syndicales, du rétablissement du standard téléphonique, elle se réfugie derrière la contrainte des suppressions d'emplois pour expliquer qu'elle ne peut pas y répondre...

Pour autant, M Mille a précisé que la porte restait ouverte sur le sujet.

A noter: les représentants du personnel ont reçu le lendemain de l'audience les documents préparatoires du CTR Suppressions d'emploi du 18 novembre:

Pour la DRFiP35 : suppression de 14C, de 2 géo, de 14B, création de 7A !

IMPÔTS LOCAUX DES PERSONNES ÂGÉES MODESTES

La délégation syndicale a ensuite interrogé la direction sur les conséquences pour les services du dispositif de remise des taxes d'habitation et foncière pour 2015 pour les personnes âgées de plus de 60 ans (TH) ou de plus de 75 ans (TF) exonérées jusqu'en 2014. La délégation CGT a souhaité remettre les choses en perspective suite au grand cafouillage gouvernemental de ces derniers jours.

Dans son communiqué du 31 octobre 2015, intitulé «Impôts locaux des retraité-es les plus modestes: la bombe à retardement de la 1/2 part a explosé !», la CGT-Finances Publiques dénonçait les conséquences de cette mesure fiscale pour les retraités les plus modestes, décidée en 2008 et jamais abrogée depuis... À cette suppression de la demi-part, se sont ajoutées en 2014 la fiscalisation de la majoration de pension de 10% ainsi que de la complémentaire santé. Le résultat de ces décisions a entraîné une hausse de la fiscalité pour 900 000 retraités modestes en raison d'une augmentation de leur revenu fiscal de référence, alors que leurs ressources elles, sont restées constantes.

Cette décision, annoncée en plein week-end sans aucune information préalable des services, a provoqué une explosion des visites aux guichets des postes mixtes et des SIP et des appels téléphoniques dès le lundi matin. Les

agents se sont retrouvés en grande difficulté, dans l'incapacité de répondre à des usagers inquiets et mécontents, en l'absence de toute consigne pendant un jour et demi, sauf « *soyez évasifs* » !!!

Par ailleurs, nous avons rappelé que de très nombreux contribuables qui avaient perdu le bénéfice de la demi part et qui n'étaient pas totalement exonérés d'impôts locaux ont vu leur cotisation de taxe d'habitation augmenter très sensiblement du fait de la baisse de leur plafonnement en fonction du revenu, et pour eux, aucun dispositif n'est prévu !

De même, des contribuables aisés qui ont été exonérés de leur taxe d'habitation 2013 du fait par exemple d'un veuvage en 2012, ont été totalement exonérés au titre de 2014, ils le seront également pour 2015 et 2016 alors que leur revenu fiscal de référence peut exploser les limites prévues pour une exonération. Justice fiscale ? !

Réponse de la DRFiP 35 : en guise de soutien technique, la Direction renvoie les agents à l'application de la note de Bruno Parent du 3 novembre et à la foire aux questions à destination du grand public mise en ligne en page d'accueil du site IMPOTS.GOUV. Effectivement c'est la foire : circulez, y'a rien à voir. Comment cela va se passer concrètement ? Tout va être automatique nous a t-on assuré ! Pour la DRFiP, il y aurait eu

un rush de 48h suite aux annonces gouvernementales, puis tout serait rentré dans l'ordre (les collègues en première ligne apprécieront).

Quant à la communication gouvernementale et ministérielle calamiteuse, la DGFIP y prend sa part en allant jusqu'à mettre en ligne une affiche précisant que « *tous les contribuables exonérés de la taxe d'habitation ou de la taxe foncière en 2014 le seront également en 2015 et 2016.* ». Au sens strict du terme, cette affiche constitue un parfait mensonge, dans la mesure où de nombreux contribuables ont pu être exonérés d'impôts locaux 2014 et ne le seront pas pour autant pour 2015 et 2016.

Quid pour 2017 ? Si le gouvernement considère que cette mesure est injuste, pourquoi ne l'a t-il pas abrogée ?

Une fois de plus, ce sont les agents qui font les frais d'une communication outrancière et douteuse, d'une improvisation totale, dans un contexte catastrophique du point de vue des conditions de travail, lesquelles, avec les nouvelles suppressions d'emplois annoncées, vont encore se dégrader.

Les citoyens et les agents des Finances publiques sont malmenés, le service public fiscal est ridiculisé, un tel mépris est inacceptable.

Le 18 Novembre,



POUR LE RÉTABLISSEMENT DU POSTE DU STANDARD DU CFP DE MAGENTA !

POUR L'ARRÊT IMMÉDIAT DES SUPPRESSIONS D'EMPLOIS ET DES RESTRUCTURATIONS, TOUS EN GRÈVE