

DES CONDITIONS  
DE TRAVAIL DÉGRADÉES



Patrick Nussbaum

En 2009, les agents de l'administration fiscale dénonçaient les conséquences des suppressions de postes liées à la révision générale des politiques publiques (RGPP).

40

**C'est le nombre de suicides ou de tentatives de suicide recensés par la direction cette année parmi le personnel de la direction générale des finances publiques (DGFIP).**

« Il y a un programme de lutte contre la fraude fiscale dans le cadre du PLF, le projet de loi de finances pour 2013 qui doit être présenté à la fin du mois. »

**PIERRE MOSCOVICI,**  
MINISTRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES.



Philippe Wojazer/Reuters

### DGFIP, LES DÉGÂTS D'UNE FUSION

La direction générale des finances publiques a été créée en 2008 dans le cadre de la RGPP. L'administration est issue de la fusion de l'ancienne direction générale des impôts et de la direction générale de la comptabilité publique, l'ancien Trésor public. Sous prétexte de modernisation et d'éviter de soi-disant doublons, les deux institutions ont été fusionnées. Cette mesure de pure économie avait à faire passer le nombre de trésoreries de 3 800 en 2002 à 2 680 en 2011. Dans le même temps, les effectifs de la DGFIP ont été réduits de 17 %.

# La souffrance des agents du fisc, empêchés de remplir leurs missions

**Au service des impôts des particuliers de Saint-Denis, faute de personnel, le travail est entièrement accaparé par l'accueil du public. Les salariés ne peuvent répondre aux demandes. La saisie des déclarations est en cale sèche et la lutte contre la fraude fiscale se trouve à l'abandon.**

**D**evant le numéro 35 de la rue Auguste-Poulain, à Saint-Denis, il est 9h45 et, déjà, la file des contribuables déborde sur le trottoir. Ils sont plusieurs dizaines à attendre leur tour de passer aux guichets des impôts. La plupart sont ici pour des réclamations : ils ne comprennent pas pourquoi la taxe d'habitation a tant augmenté, pourquoi ils sont imposés pour la première fois cette année sans que leurs revenus aient progressé. Ou ils veulent être reçus parce qu'ils ne peuvent simplement pas payer les sommes exigées. Certains viennent parce qu'ils ont besoin de leur feuille d'imposition : elle est le sésame pour le quotient familial de la cantine des enfants, pour les bourses scolaires,



Julio Peleaz/Photo PQP/Le Républicain lorrain

**Perte de sommeil, agressivité entre collègues : des employés à bout de nerfs, qui cherchent en vain un sens à leur métier.**

### REPÈRES

► **Impôts et Trésor public, ils étaient 141 415 agents dans les deux administrations en 2002. Le regroupement des deux entités s'est fait dans la direction générale des finances publiques (DGFiP) qui ne comptait plus, en 2011, que 117 250 agents, 24 165 postes étant supprimés.**

► **Les déclarations de revenu : de 33,4 millions en 2002 à 36,9 millions en 2011, soit 10,65 % de plus.**

► **Les avis de taxe d'habitation : de 23,9 millions en 2002 à 30 millions en 2011, soit 25,52 % de plus.**

► **Les entreprises soumises à la TVA sont passées de 3,48 millions en 2002 à 4,82 millions en 2011, soit une hausse de 38,5 %.**

► **Les agents de la DGFiP ont reçu 17 millions de personnes en 2011, soit 10 % de plus qu'en 2010.**

pour les allocations de la CAF, pour accéder à un logement, pour renouveler une carte de séjour... Ils sont donc le plus souvent dans l'urgence, dans l'incompréhension, dans l'exaspération.

En première ligne pour accueillir ces impatiences, ces frustrations, cette colère, les agents des finances publiques. Des agents qui sont mis en situation bien souvent de ne pas pouvoir répondre aux questions et aux demandes. On a dû placer des vigiles en faction pour éviter les incidents. Ça n'empêche pas les insultes, les injures, les menaces. On imagine sans mal combien la pression est énorme

*Malgré la présence de vigiles, les agents essuient chaque jour des insultes, des injures ou des menaces.*

pour ces salariés. Ce n'est pourtant pas cela qu'ils évoquent en premier lieu. Carole (1) est entrée à bac+2 et sur concours, en 2008, au service des impôts des particuliers (SIP) de Saint-Denis. « Le travail a changé, c'est frustrant, déplore la jeune femme. On fait essentiellement de l'accueil. Quand on a fait de l'accueil le matin,

de 8h30 à 14 heures, on n'a plus aucune énergie pour faire autre chose. On traite un peu les contentieux qui sont remontés, mais on n'a plus le temps de faire du contrôle sur pièce, qui est la partie la plus intéressante de notre métier. »

« Le nombre des contribuables qui se présentent au guichet est spécialement élevé à Saint-Denis, explique son collègue Sylvain. La population est particulière, avec un grand nombre de pauvres, de personnes analphabètes. Ils ne comprennent pas les courriers qu'ils reçoivent, remplissent mal leur déclaration. Certains viennent demander des dé-

lais de paiement ou des "gracieux", c'est-à-dire une diminution de leurs impôts. Depuis la fusion impôts-Trésor, ils se retrouvent tous à nos guichets. Beaucoup sont obligés de venir aussi parce que, débordés par le travail, nous ne pouvons pas leur répondre par téléphone. »

En plus de l'accueil, du contentieux et du contrôle, le rôle des agents est de saisir les déclarations des contribuables. Les déclarations parviennent à l'administration en mai et elles doivent être saisies et renvoyées aux contribuables fin août, avant le 15 septembre, date de l'échéance. « Au 30 juin, on devrait avoir saisi le maximum de déclarations, explique Annick. Mais, pour cela, il faudrait un maximum d'agents. Avec les postes manquants, c'est devenu impossible. D'autant qu'au mois de mai, pour la campagne des impôts sur le revenu, nous avons dû recevoir 25 000 personnes aux guichets. » Au SIP de Saint-Denis, il devrait y avoir officiellement 68 agents. Dans la réalité, 46 salariés sont en poste. Il manque donc au moins 22 agents. Ce sont des départs à la retraite et des mutations non remplacés. « Dans ces conditions, l'accueil du public est extrêmement chronophage », souligne Nicole, cadre des impôts et responsable CGT.

Le retard dans la saisie des déclarations est tel que les salariés ont demandé eux-mêmes la fermeture du centre à l'accueil deux jours par semaine. « On est touchés par les contribuables quand ils ne reçoivent pas leur déclaration, affirme Carole. On sait ce que ça veut dire pour certains. Ne pas avoir accès à la cantine pour les enfants alors que c'est peut-être leur seul bon repas de la journée, se voir couper les allocations, ne pas se présenter en préfecture pour renouveler son permis de séjour... Nous y sommes sensibles. Moi, j'ai annulé une semaine de vacances cet été pour avancer dans la saisie. » « On a demandé ces deux jours »

» de fermeture de l'accueil pour pouvoir saisir les déclarations et traiter les contentieux, justifie Nicole. Mais ça a été très difficile pour nous. Nous sommes au service du public quand même! Mais on ne s'en sortait pas sans ça. Les déclarations et les contentieux non réglés, les gens viennent réclamer. Et quand ils sont là, on ne peut pas régler les contentieux ou saisir les déclarations parce qu'il n'y aurait personne pour les accueillir. C'est un cercle infernal! »

Pratiquement plus de contrôles, « Saint-Denis devient un paradis fiscal », affirme Sylvain, qui enrage de voir qu'on cherche à augmenter les recettes de l'État mais que, faute de personnel, on ne contrôle plus personne. « Les fraudes, on les voit, assure Carole, on s'en rend compte mais on n'a pas le temps de contrôler. Et à Saint-Denis, il n'y a pas que des pauvres! Il y a les trafics, il ne faut pas se le cacher. Il y a des gens qui déclarent avoir 1 000 euros par mois de crédit mais ne déclarent aucun revenu. Ça pourrait être légitime ou pas mais c'est extrêmement frustrant de ne pas pouvoir contrôler. Il y a aussi les marchands de sommeil. Des locataires se déclarent mais les propriétaires ne déclarent pas de revenus fonciers. Normalement, une cellule devrait s'occuper de ça, mais il n'y a personne sur le poste. Ce qui a des conséquences dans la lutte contre les logements insalubres... »

Perte de sommeil, agressivité entre les salariés, découragement, « mon boulot n'a plus de sens », affirme Sylvain. « Il n'y a plus d'organisation, renchérit Carole. Je fais quoi? De la saisie, du contentieux? Je réponds au téléphone? L'impression de ne plus faire son travail, de ne plus réfléchir, de ne pas avancer... Et que l'État et les directions sont démissionnaires. Ils s'en foutent! »

OLIVIER MAYER

(1) Tous les prénoms ont été modifiés.

# De la tâche prescrite au réel, le grand écart

Patricia Tejas, dirigeante de la CGT finances, pointe la source fondamentale du mal-être des fonctionnaires des impôts.



Pour Patricia Tejas, la polyvalence des agents les écarte du cœur même de leurs fonctions et de leurs attributions.

« On subit, dans la fonction publique, les logiques capitalistes de rentabilité et les valeurs éthiques des salariés en sont percutées. » C'est ainsi que Patricia Tejas, secrétaire générale de la fédération des finances CGT, explique la souffrance au travail. Une souffrance qui, selon elle, trouve sa source dans la distorsion entre, d'une part, le travail prescrit – très encadré dans l'administration des finances par

les lois et par les principes d'équité – et d'autre part, le travail réel qu'accomplissent les agents. « La notion de service public, de service rendu s'efface devant le service marchand. En fermant des agences, on réduit par exemple les capacités de la Banque de France de traiter le surendettement, c'est-à-dire de s'occuper des publics les plus en difficulté. »

Elle dénonce, notamment, la technique du « front office » et du « back office ». « Avec le "front

office", on reçoit en masse le public, pour des informations rapides. Les agents qui avaient une grosse technicité, capables de traiter dans la dentelle des dossiers, perdent cette technicité en répondant toujours aux mêmes questions. Et, paradoxalement,

« La notion de service public, de service rendu s'efface devant le service marchand. »

avec la fusion Trésor-impôts dans la DGFIP, on leur demande d'être polyvalents. Ils sont donc de moins en moins sur le cœur de leur métier. »

Pour la dirigeante syndicale, si on cumule les conflits de valeur, la perte du sens des missions de service public, la perte de technicité, les exigences hiérarchiques guidées par les indicateurs, la mise en concurrence des agents entre eux à coups de primes au mérite, notamment, les incivilités d'un public exaspéré, cela provoque des souffrances et des violences considérables.

O. M.

« Depuis 2004, la norme du non-remplacement d'un fonctionnaire partant à la retraite sur deux était dépassée, le taux de non-remplacement étant voisin de deux sur trois. »  
RAPPORT DE LA COUR DES COMPTES SUR LE BILAN DE LA DGFIP (OCTOBRE 2011).

**25 000** C'est le nombre d'emplois supprimés dans l'administration des finances de 2002 à 2012.