

COMPTE-RENDU DU COMITÉ DE SUIVI RELATIF À LA SÉCURITÉ DES AGENTS DE LA DGFIP DU 7 JUILLET 2023

Sécurité des agents de la DGFIP :

Des avancées en cours mais encore beaucoup à faire et des mentalités à faire évoluer

La 4^e séance du comité de suivi relatif à la sécurité des agents de la DGFIP s'est déroulée le 7 juillet 2023. Elle faisait suite aux réunions des 7 décembre 2022 et 6 février 2023 consacrées à la sécurité des agents du contrôle fiscal et à celle du 18 avril 2023 consacrée plus spécifiquement à la sécurité des agents exerçant dans des services assurant l'accueil du public ainsi qu'à la sécurité des huissiers des Finances publiques (HFP) et des géomètres-cadastrés (GC).

Dans un contexte d'affaiblissement continue de l'autorité de l'État et, corrélativement, de dégradation des conditions d'exercice de leurs missions pour les agents de la DGFIP, la sécurité est devenue un enjeu plus vif encore, auquel l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques attache une importance particulière depuis déjà plusieurs années. Face aux difficultés rencontrées, la mobilisation doit être générale, le statu quo ne peut être maintenu et le principe de tolérance zéro face aux violences et incivilités doit prévaloir. C'est dans cette perspective que l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques s'est engagée dans ces discussions et qu'elle a pu obtenir de premières garanties.

UN COMITÉ DE SUIVI À PÉRENNISER

Si de premières annonces, faisant suite à des réunions de travail entre l'Administration et les représentants des personnels, ont été effectuées le 30 mars dernier par l'ex-ministre délégué en charge des Comptes publics, beaucoup reste à faire. Tout d'abord ces annonces concernaient spécifiquement la sphère du contrôle fiscal tandis que les problèmes de sécurité touchent également d'autres missions. Par ailleurs, si les annonces ont été faites, il reste néanmoins à les mettre en œuvre puis, avec les retours d'expérience, à les ajuster pour permettre aux agents de la DGFIP d'exercer leurs missions en parfaite sécurité.

Cette 4^e réunion ne pouvait donc pas être totalement conclusive et l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques a donc demandé à ce que les questions de sécurité et la mise en œuvre des mesures déjà décidées, fassent l'objet d'un suivi régulier dans un comité ad hoc regroupant l'Administration et les organisations syndicales représentatives. Le directeur général adjoint (DGA) a fait droit à cette demande. Le comité de suivi sera donc pérennisé. La prochaine réunion est prévue le lundi 6 novembre 2023.

LA MISE EN ŒUVRE DES DÉCISIONS MINISTÉRIELLES À SUIVRE

La DG a rappelé les principales avancées en cours de mise en œuvre :

- Les mesures juridiques concernant l'évolution du cadre juridique des contrôles pour permettre à l'administration de choisir le lieu de la vérification et les modalités d'échanges avec le contribuable, et l'assouplissement du recours à l'anonymat figureront dans le projet de loi de Finances pour 2024 ;
- Dans le prolongement de la circulaire CF1/2013/02/3903 du 1^{er} juillet 2013, une note relative à la protection des agents présentant les mesures applicables aux agents du contrôle fiscal devrait être diffusée en septembre 2023. Dans l'attente des mesures législatives, elle développera et précisera la doctrine administrative en l'état du droit ;
- Une première série de livraisons d'une centaine de voitures électriques est prévue d'ici la fin de l'année si l'UGAP et les constructeurs peuvent suivre le calendrier demandé par la DGFIP. Une cartographie des besoins a été préparée et l'installation des prises électriques de rechargement doit être effectuée ;
- Près de 5000 ordiphones devraient être commandés pour équiper les agents itinérants en particulier. Une application d'alerte spécifique est en cours de développement et sera déployée sur les ordiphones des agents itinérants.
- La commande de gilets pare-balles est prévue, en particulier pour équiper les agents de BCR (brigades de contrôle et de recherche). Le recensement actuel fait état d'un besoin de 500 gilets pare-balles. Dans la mesure où chaque gilet est personnel et doit être adapté aux mensurations de l'agent attributaire, ces commandes prendront du temps ;

- Les formations initiales et le plan de formation continue sont en cours de révision dans la perspective de mieux intégrer les problématiques de sécurité aux cursus de formation ;
- Dans la perspective de l'accès au TAJ (fichier de traitement des antécédents judiciaires), la DG doit rencontrer les directions générales de la police nationale (DGPN) et de la gendarmerie nationale (DGGN) en septembre. Cette réunion sera aussi l'occasion d'envisager une convention-cadre nationale précisant les modalités de recours aux forces de police et de gendarmerie pour sécuriser les opérations présentant les risques les plus élevés.

Si ces évolutions vont dans le bon sens, pour l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques, elles ne sont pas encore toutes acquises et légitimement pleinement à elles seules le suivi que nous avons demandé.

ANONYMISATION : DES PRÉCISIONS MAIS ENCORE BEAUCOUP DE LIMITES IMPOSÉES

Concernant l'anonymisation des agents d'accueil, le directeur général adjoint (DGA) a admis que celle-ci était possible dans une inter-relation orale, y compris en ayant recours à un pseudonyme.

Par contre, concernant les procédures écrites, le DGA a rappelé que l'anonymisation n'était pas la règle et qu'elle ne pouvait être mise en œuvre que dans le cadre de l'article L. 286 B du livre des procédures fiscales (LPF) dont une réécriture est en cours pour en assouplir l'utilisation. Toutefois, l'évolution législative en cours prévoit uniquement la possibilité pour le directeur local de déléguer sa signature pour la mise en œuvre de la procédure d'anonymisation à un cadre du service ayant au moins le grade d'AFiPA. Si cette mesure légale devrait permettre de simplifier et fluidifier le recours à l'anonymisation, elle n'en change pas le cadre d'application qui à ce stade demeure très restrictif.

L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques considère que les dispositions de l'article L. 111-2 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) ne s'opposent pas à ce que la doctrine administrative de recours à l'anonymisation soit assouplie dans le contexte actuel.

DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE DE « TOLÉRANCE 0 », UN OUTIL NUMÉRIQUE DE SIGNALEMENT SERA MIS EN PLACE

Le constat est unanime : les violences et incivilités signalées ne sont pas à la mesure du phénomène réellement observé sur le terrain. Un phénomène de tolérance excessive aux violences subies, observé dans d'autres domaines, peut en être en partie la cause. L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques considère qu'il faut également incriminer une culture du « *pas de vague* » qui sévit également à la DGFIP. L'agent qui signale un problème rencontré n'est pas toujours soutenu et parfois même soupçonné d'être aussi « *un peu responsable* » de ce qui est arrivé ; il risque de voir remis en cause son professionnalisme.

Pour la DG il est urgent de « *libérer la parole* ». Pour ce faire, elle va déployer un outil numérique de signalement qui est en cours de développement en interne. Il sera déployé en décembre 2023.

Cette nouvelle application accessible depuis Ulysse national via un lien direct, ainsi que sur les intranets locaux a pour objectifs d'être simple à utiliser pour permettre la généralisation des signalements, d'assurer une meilleure visibilité sur les événements anormaux subis par les agents et sur la prise en charge assurée au sein des directions. La transmission des signalements sera automatisée et sécurisée.

L'ensemble des parties prenantes impliquées dans le traitement de l'incident ou de l'agression aura accès au suivi de la procédure. L'application permettra ainsi à l'agent de suivre les actions mises en œuvre par l'Administration pour traiter le signalement qu'il aura effectué. L'assistant de prévention demeurera un acteur central de la procédure de signalement. Il pourra suivre la procédure de signalement avec l'aide de l'outil numérique.

Grâce à cet outil, la DG pourra en outre avoir une vision d'ensemble des problèmes rencontrés et effectuer des comparaisons entre des situations géographiques, temporelles et directionnelles différenciées et évolutives.

Si l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques partage la volonté de la DG « *d'une culture du signalement qui doit être renforcée, systématisée et facilitée, dans une volonté globale partagée de tolérance 0 face aux comportements de toute nature menaçant l'intégrité physique et morale des agents DGFIP dans l'exercice de leurs fonctions* », nous considérons que la mise en œuvre d'un outil numérique spécifique ne pourra pas atteindre à elle seule cet objectif et que pour « *libérer la parole* », il faut d'abord rétablir une culture de la confiance et de l'écoute à l'égard des agents.

L'Administration doit apprendre à reconnaître à ses agents un véritable statut de victime de violences qui, rappelons-le, est une violence à leur égard mais également une remise en cause et une violence faite à l'encontre de la puissance publique. L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques a eu l'occasion d'insister sur ce point en rappelant que l'Administration doit également à l'agent la pleine application de son droit à protection fonctionnelle.

ACCUEIL, HUISSIERS, GÉOMÈTRES : PAS DE STATU QUO MAIS DES AVANCÉES QUI PEINENT À VOIR LE JOUR

Concernant la situation des accueils, la DG a reconnu aux agents la possibilité d'avoir recours à l'anonymat dans le cadre des inter-relations orales avec les usagers. Mais pour le reste, on demeure dans l'épure. Des « *axes de réflexion* » sont à l'étude... La sécurisation des accès et des locaux (*signalétique, organisation/aménagement de l'accueil, vidéosurveillance, « bouton d'alerte », vigiles*), a été évoquée, sans pour autant annoncer l'engagement d'un grand programme d'investissement en la matière mais seulement pour indiquer que des moyens peuvent être mobilisés au cas par cas selon les besoins... on sait ce qu'il en est des arbitrages budgétaires.

SÛRETÉ BÂTIMENTAIRE : PAS D'ÉVOLUTION DOCTRINALE EN VUE MAIS DES TRAVAUX À RÉALISER

Concernant les préconisations d'ordre général, la DG considère que le cadre défini par les notes et guides (*référentiel sûreté du ministère, notes sur la vidéoprotection, la télésurveillance, le transport de fonds, les guides « les bons réflexes »*) mis à disposition par SPiB est à l'état de l'art et qu'il s'agit avant tout d'un problème de mise en œuvre et d'aculturation. Arguant, à juste titre par ailleurs, que « *la sûreté est l'affaire de chacun* », elle renvoie donc prioritairement les problèmes éventuels à la responsabilité des acteurs locaux (*en particulier les délégués départementaux à la sécurité (DDS), les gestionnaires de sites, les gardiens concierges et les cadres*). Dans ce cadre elle propose que soient élaborées des formations adaptées aux gestionnaires de site et aux gardiens.

L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques demeure sceptique au regard des situations rencontrées sur le terrain. Par ailleurs, nous avons insisté sur la nécessité d'associer les agents exerçant dans les services et les représentants des personnels dans la conception des évolutions bâtimentaires tant pour des questions de conditions de travail que de sécurité des locaux et des agents.

L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques considère cela d'autant plus important que dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions en cours de préparation qui permettront à l'Administration de choisir le lieu de réception (*locaux de la DGFIP ou lieux neutres comme par exemple, les mairies ou maisons France services*) du contribuable faisant l'objet d'une vérification, l'adaptation des locaux sera nécessaire. Pour la DGFIP cela conduira à devoir réaliser des travaux afin de permettre le contrôle dans de bonnes conditions et en toute sécurité. Pour l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques, la conception des projets de réaménagements ne peut se faire qu'en concertation avec les agents et leurs représentants.

Concernant les huissiers des Finances publiques (HFP), les mesures annoncées sont assez limitées au-delà de la mise à disposition de véhicules de service (*cf. encadré infra*) et d'ordiphones avec applicatif d'alerte dédié. La DG compte également sur la possibilité de paiement par carte bancaire et à distance pour réduire les risques liés au transport de numéraire.

Côté prévention, de nouvelles fonctionnalités pour l'application Themis sont en cours d'expertise (*indications sur l'historique d'un redevable qui a pu poser des difficultés particulières, système d'alerte sur la dangerosité potentielle d'un redevable, bloc-notes provisoire*). Mais outre la faisabilité technique et les difficultés de mise en pratique avec un applicatif comme Themis utilisé et accessible par peu d'agents, il faudra également vérifier la conformité aux règles RGPD. L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques a rappelé que même si ces évolutions souhaitables voient le jour, elles ne pourront réellement être efficaces que si les informations sont fiables et si les agents disposent du temps nécessaire au suivi des renseignements servis dans l'application.

L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques a également demandé à ce que les HFP aient accès au futur tableau de bord du dossier usager et que celui-ci soit enrichi d'informations sur les risques encourus dans les relations avec l'usager. Si la DG a confirmé que les HFP aurait bien accès au tableau de bord, elle a par contre indiqué que le contenu dépendrait des contraintes RGPD, ce dont nous ne doutons pas, et n'empêche pas d'essayer d'obtenir les possibilités les plus larges en la matière.

Pour le reste, la DG compte d'abord sur la réduction du nombre de procédure de saisie-vente (SV), due à la mise en œuvre de la responsabilité financière des gestionnaires publics en lieu et place de la défunte responsabilité personnelle et pécuniaire des comptables publics, pour réduire le risque. Si ce n'est pas inexact, l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques a rappelé que lorsque la situation, les enjeux et les perspectives de recouvrement le requièrent, le recours à la procédure de SV est nécessaire et que les risques pour la sécurité des HFP continueront d'exister.

Par ailleurs la DG envisage également de faire évoluer les modalités de saisie sur gardés à vue et étudie la possibilité de dépôt des espèces par l'HFP auprès de la régie du commissariat. De même la possibilité de déléguer la saisie sur GAV à des commissaires de justice est envisagée, ce que que l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques a contesté, en rappelant en outre que si tel devait être le cas, la DGFIP devait assurer aux commissaires de justice agissant en son nom la même sécurité qu'à ses agents.

Enfin, concernant l'anonymisation des actes de procédure, la DG n'a pas manqué d'indiquer que les évolutions dépendent de la Chancellerie et que même si cette piste devait aboutir, l'anonymisation ne serait possible que de façon exceptionnelle dans le cadre d'interventions à risques.

Concernant les géomètres-cadastreurs (GC), ils devraient également pouvoir bénéficier de véhicules de service et d'ordiphones avec système d'alerte.

Sur le modèle de la note relative à la sécurité des agents en charge du contrôle fiscal, une note concernant la sécurité des agents des services d'accueil, des huissiers des finances publiques et des géomètres-cadastreurs est en cours d'élaboration. L'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques considère qu'il est urgent de préciser la doctrine administrative en matière de sécurité de ces agents et de la faire évoluer au regard des difficultés rencontrées réellement sur le terrain. Cette note, dont le besoin est urgent, aura d'abord le mérite de permettre à tous les agents de connaître précisément les principes en vigueur et d'en demander l'évolution au regard de leur expérience quotidienne.

PARC AUTOMOBILE : DES AVANCÉES, MAIS ENCORE DE NOMBREUX FREINS

Si la constitution d'un parc de véhicules de service (VS) qui devrait atteindre 500 unités à terme est une avancée en partie conforme aux revendications de l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques, beaucoup reste à faire.

Tout d'abord au niveau des mentalités : la direction générale (DG) a encore trop tendance à se méfier de ses agents et à imposer des règles d'emploi des VS restrictives pouvant conduire à un sous emploi du matériel. En effet, la nécessité de devoir systématiquement rapporter le VS à la résidence administrative conduit parfois à alourdir les trajets à effectuer, à perdre du temps, augmenter la fatigue et les risques, ce qui conduit dans bien des cas les agents à abandonner l'idée de recourir au véhicule de service.

En outre, si le VS peut être une solution pour des usages ponctuels, dans le cas des huissiers des Finances publiques (HFP), l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques a défendu le recours à des véhicules de fonction dans la mesure où le véhicule est un outil fondamental de leurs missions itinérantes. A défaut, le recours à des plaques anonymisées a été demandé. Pour l'heure la DG demeure opposée à ces deux options.

Enfin, même si l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques est attachée à ce que la DGFIP prenne toute sa part dans la politique d'écocorresponsabilité, le recours systématique à l'achat de véhicules électrique pose des difficultés dans certaines situations et il aurait été plus pragmatique de recourir à des véhicules thermiques ou hybrides lorsque les conditions locales d'emploi le requièrent.

MOBILISATION DU RENSEIGNEMENT, COORDINATION INTERSERVICE ET QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC : DES PROBLÉMATIQUES TRANSVERSES, MAIS PEU DE MOYENS

Éléments clefs pour prévenir les difficultés potentielles avec les usagers et réduire les risques encourus, la qualité du service public et du renseignement sont fondamentaux.

Lors de la séance du 18 avril 2023 du comité de suivi, l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques avait pointé l'importance de la qualité du service public rendu dans l'établissement de relation apaisées avec la majorité des usagers. Pour ce faire l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques avait rappelé la nécessité de disposer de moyens humains supplémentaires. En outre, l'importance de la qualité de la formation des agents et du renseignement à leur disposition pour répondre aux problématiques des usagers avait été rappelée. Sur ce point la DG n'avait pas apporté de réponse particulière et compte plus spécifiquement sur les évolutions applicatives en cours pour améliorer la qualité des informations à dispositions des agents qui sont amenés à recevoir les usagers.

Concernant la problématique du renseignement et des relations inter-services elles-mêmes, si la DG a bien conscience de la nécessité de mobiliser le renseignement interne pour anticiper au mieux les problèmes de sécurité, elle n'apporte pour le moment aucune véritable solution au-delà des pétitions de principe concernant la nécessaire meilleure articulation entre les services pour améliorer les échanges d'informations, et des évolutions applicatives à venir (Themis, tableau de bord) encore incertaine, au moins dans leur contenu et leur réelle fluidité d'utilisation pour les agents.

Pour l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques, si la capacité des services à collecter, fiabiliser et partager l'information dépend des outils mis à la disposition des agents et des possibilités de ces outils, elle dépend aussi et surtout du temps disponible pour assurer la gestion du renseignement. Or, tous les services, en particulier ceux de gestion, d'assiette et de recouvrement mais aussi ceux de contrôle, exercent actuellement leurs missions en flux tendus, sans réelles marges de manœuvre pour assurer non seulement la collecte du renseignement, sa consignation mais plus encore son partage avec les collègues des autres services rendus nécessaire par l'inévitable caractère lacunaire des informations servis dans des applicatifs limités et contraints par les réglementations RGPD. Pour l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques, la mobilisation du renseignement et son partage ne pourront pas être concrètement mis en œuvre sans un renforcement humain des services de la DGFIP.

*

* *

Ainsi donc, si l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques reconnaît que des avancées ont été obtenues en matière de sécurité des agents, elles concernent principalement les agents en charge de missions de contrôle fiscal, apparaissent encore insuffisantes et ne sont pas encore mises en œuvre. Par ailleurs, si les huissiers des Finances publiques (HFP) et les géomètres-cadastrés devraient pouvoir bénéficier de quelques mesures pratiques (véhicules de service, ordiphone avec application d'alerte en particulier), l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques considère qu'il y a encore des marges, en particulier concernant les HFP. Enfin, concernant l'accueil, si la DG insiste avant tout sur la nécessité de disposer de lieux ouverts et accueillants, l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques revendique une prise en compte effective de l'expérience des agents, portée également par leurs représentants dans les instances paritaires locales et nationales, et la mise en œuvre de mesure de sécurité à la hauteur des violences verbales ou physiques de plus en plus fréquemment encourues.

La pérennisation du comité de suivi relatif à la sécurité des agents était donc bien indispensable et l'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques se saisira de cette instance pour continuer à promouvoir les évolutions nécessaires et assurer le suivi de la mise en œuvre des mesures déjà décidées.**