

SYNTHESE DES AUDITIONS MENEES PAR LA DDFIP AU CENTRE DE CONTACTS AMENDES

La dernière audition menée par la DDFIP dans le cadre de la procédure administrative visant une partie du personnel du Centre de Contacts Amendes a eu lieu le 12/06/25 clôturant près de 3 mois d'une « enquête » aussi disproportionnée au regard des faits incriminés qu'inédite dans la forme voulue par la DDFIP.

Depuis le 20/03/25, 19 convocations se seraient enchaînées à un rythme irrégulier nourrissant incompréhensions, inquiétude et mal-être pour une partie du personnel composant ce service démétropolisé.

Près de 3 mois auront donc été nécessaires pour recueillir les dépositions matérialisées à coup de procès verbal d'audition de 19 agents exerçant au Centre de Contacts Amendes. La procédure devait être rapide selon la DDFIP puisqu'un 1^{er} calibrage d'une dizaine d'agents avait été estimé par la direction.

En plus des personnes initialement mises en cause par des témoins (victimes) avisés, des auditions dites spontanées ont également été menées par M. GUILLO et Mme NOLI.

Avant même de connaître les sanctions prononcées à l'encontre de certains agents du CCA, il ressort des auditions que nous avons accompagnées les éléments suivants :

* Choix de la procédure voulue et assumée par la DDFIP :

Ayant été saisi directement par plusieurs agents du CCA, la DDFIP a estimé de fait que la chaîne locale d'encadrement était, en quelque sorte, désavouée.

L'intervention ainsi légitimée de la DDFIP a été « pilotée » par Bercy considérant les écarts à la déontologie constitués par certains des faits portés à sa connaissance.

Selon la DDFIP, une gestion « en interne » de cette affaire n'était pas envisageable eu égard à la « gravité », la « multiplicité », la concordance des « témoignages » et les menaces de départs de ce service exprimés par certains agents.

Après des heures passées en auditions (entre 1h et 1h30 par séquence tout de même...), la question demeure sur la pertinence d'une opération administrative qui aura mobilisé 2 cadres supérieurs de la direction, 19 agents du CCA et des représentants du personnel.

On est en droit de se demander l'utilité d'une procédure aussi lourde, chronophage et source d'angoisse pour les agents visés sinon qu'elle permet à la DDFIP d'asseoir voire d'imprimer son autorité.

* 19 auditions plus tard... :

Selon les informations fournies par la DDFIP, 19 agents du CCA ont été auditionnés.

Selon nos recoupements, la CGT en a accompagné 10 d'entre eux (4 fonctionnaires / 6 contractuelles), Solidaires 3 (2 fonctionnaires / 1 contractuelle) et FO 1 (fonctionnaire).

A noter que la totalité de la chaîne d'encadrement a été entendue par la DDFIP.

Aussi, à analyser la liste des personnes auditionnées, hors encadrement, le nombre de « témoins spontanés » s'élèverait à 1 voire 2 personnes. Rien donc qui puisse expliquer la longueur insupportable de cette procédure.

Entre les congés, les stages, les absences et les indisponibilités des uns et des autres, il aura donc fallu près de 3 mois à la DDFIP pour « écouter » et retranscrire sur PV toutes les réponses apportées par les agents du CCA aux désordres révélés par d'autres... ceux dont on ne prononce pas le nom...

Sans rentrer dans le détail des « faits » ayant conduit la direction à engager cette procédure administrative, le sentiment donné par la DDFIP de chercher le petit détail ou un nom à inscrire au dossier a très souvent conduit les « accompagnants » à s'interroger sur l'opportunité de ces échanges.

Une meilleure connaissance du matériel (casque d'écoute) utilisé par les télé-opérateurs nous aurait économisé certaines questions en rapport avec l'efficacité et la confidentialité des échanges passés entre les usagers et les personnels du CCA.

En outre, la liste des « faits » énumérés et nécessitant des réponses en toute transparence exprimées par les personnes auditionnées semblait soit exagérée soit relever de la vie normale d'un service exerçant une mission difficile et au sein duquel des moments de décompression sont indispensables pour garantir l'équilibre et le bien être des agents.

Au final, des sanctions seront prises par la DDFIP qui ne peut évidemment engager une telle procédure sans que des coupables de 1^{er} niveau ne soient désignés.

Mais, il n'en demeure pas moins, selon nous, que cette « affaire » a été traitée **de façon disproportionnée** par la DDFIP. Nous garderons longtemps en mémoire la solidarité exprimée par les agents du CCA, par ce collectif, dont nombre d'entre elles et eux ont révélé une grande souffrance psychique et morale après les annonces d'enquête diligentée par la DDFIP et les sanctions qui ne manqueraient pas de sanctionner ceux qui seraient identifiés comme les auteurs de troubles.