

Impôts : la grève du zèle pour prouver le besoin « d'accueil physique »

SOCIAL

Solidaires Finances publiques a déposé un préavis de grève courant du 16 mai au 8 juin. Un mouvement dont le syndicat a détaillé les motivations hier, entre sacrifice de l'accueil physique, diminution des moyens, et reports des missions consacrés aux usagers sur des sites et services inadaptés.

Un choix « biaisé »

Alors que la campagne de déclaration des revenus s'achèvera dans l'Aude les 24 (télédéclaration) et 31 mai (papier), c'est devant la Cité administrative que le syndicat Solidaires avait donné rendez-vous hier, premier jour d'un préavis de grève courant jusqu'au 8 juin : une grève « du zèle », « pas pour pénaliser les usagers, mais au contraire pour se consacrer aux Audois, en délaissant cette production de statistiques qui prend tellement de temps ».

Une initiative qui vise en premier lieu à condamner la « volonté d'éloigner les usagers des guichets », en donnant la priorité au contact par internet ou téléphone. Un choix qui passe par la réduction des plages et lieux permettant les rendez-vous, comme l'illustrait par l'exemple Benoît Jolivet, du service des impôts des particuliers (SIP) de Limoux : « Les agents souhaitent conserver l'accueil physique ouvert tous les jours, sauf les mercredi et vendredi après-midi. La responsable du service gestion comptable a décidé de s'aligner sur Car-

« Si les gens payent des impôts, c'est aussi pour avoir des services publics. »

ces accueils : « Ils sont partis de statistiques biaisées de la fréquentation, qui avait forcément diminué pendant l'épidémie et les confinements, pointe Gaëlle Torrente, du SIP de Carcassonne. Mais la demande d'accueil physique, elle existe bien. On est dans un département avec une population plus âgée qui a besoin de voir des êtres humains, et où l'illectronisme est élevé ».

Effet pervers sur les agents

Pour Frédéric Faure, cosecrétaire du syndicat dans l'Aude, le parti pris de la réduction des accueils physiques, avec un volume horaire passé de « 25 heures par semaine avant le Covid à 20 heures maximum aujourd'hui, quels que soient les services » est un « faux choix. Si les usagers ne peuvent pas nous voir, ils vont essayer de nous appeler ».

À la clé, un volume de travail qui pèse sur des services où « le stress et les burn-out se multiplient. On est de plus en plus sollicités par des agents qui n'en peuvent plus, sont pressurés et ont perdu le sens de leur travail ». Un mal-être traduit selon lui par « la multiplication de demandes de ruptures conventionnelles (5 en 2021) pour des personnes pourtant proches de la retraite, mais qui préfèrent partir ».

Alors que les trois agents et syndicalistes déclinent les exemples de fermetures de trésorerie (Bram, Cuxac-Cabardès, Durban-Corbières, Leucate, Peyriac-Minervois), de fusion-absorption (Castelnaudary, Lézignan-Corbières, Quillan, avec des transformations en antenne), un usager, enveloppe en main, les interroge sur le service de la publicité foncière et de l'enregistrement (actes liés au cadastre, Ndlr), pour découvrir que le site de Narbonne a été fermé et rattaché à celui de Carcassonne : « Alors que l'on a 300 jours de retard sur les dossiers de ce service, on va supprimer un emploi. L'Aude va perdre cinq postes cette année », précise Frédéric Faure. « C'est dramatique, répond l'usager. J'avais envoyé un courrier à Narbonne, qui s'est baladé pendant trois semaines, avec un



Gaëlle Torrente, Benoît Jolivet et Frédéric Faure, de Solidaires Finances publiques.

chèque de 90 € dedans. » Et de préciser : « Si les gens payent des impôts, c'est aussi pour avoir des services publics ».

Des alternatives insuffisantes

C'est à la mise en place par Gérald Darmanin, alors ministre de l'Action et des comptes publics, des « Nouveaux réseaux de proximité », à partir de 2019, que Solidaires attribue – notamment – la dégradation du service rendu. Avec à la clé, donc, ces « fusions ou suppressions de trésoreries où l'on pouvait aussi renseigner les usagers et, en cas de besoins plus pointus, les renvoyer vers les SIP ».

Des sites dont Frédéric Faure veut prouver l'utilité par les choix des sites où des permanences ont justement été organisées par la direction départementale des Finances publiques (DDFIP) à l'occasion de cette campagne 2022 : « Sur 20 permanences, 18 concernent des communes où étaient implantées des trésoreries ces 20 dernières années ». Et de pointer, en passant, les dysfonctionnements constatés lors des journées programmées à Chalabre, « où il n'y avait pas de connexion », ou Quillan, « où la Maison France Service était fermée ». Sans oublier, pour ironiser sur la dématérialisation et le service à distance encour-

« Du mépris pour les agents des Finances publiques. »

ragés à tous crins, d'évoquer « les deux mois où le téléphone n'a pas fonctionné à la Cité administrative, en octobre et novembre 2021 ».

Et de revenir sur ces 23 Maisons France Service, présentées par la DDFIP comme de précieuses alternatives, que Solidaires pointe aussi du doigt : « C'est du mépris pour les agents des Finances publiques, qui ont tous une formation minimale d'un an à l'École nationale des Finances publiques. Le code général des impôts, c'est un document épais comme ça », mime le syndicaliste en écartant les bras. Benoît Jolivet précise d'ailleurs recevoir des appels de ces Maisons France Service, confrontées à leurs limites : « Ils connectent les gens à im-

pots.gouv.fr, mais ce sont des contractuels qui ne connaissent rien à la fiscalité. On n'a pas vraiment le même retour que le directeur départemental, qui assure que les usagers sont comblés... »

Mêmes limites évoquées au sujet des centres d'appels, ces sites qui, comme à Carcassonne, reçoivent des appels de contribuables de plusieurs départements : « Ce sont des sites qui justifient des suppressions de postes. Mais avec là encore des contractuels sans formation. Et des dossiers pour lesquels on demande l'aide des SIP de Carcassonne, Narbonne ou Limoux ».

A. Ca.

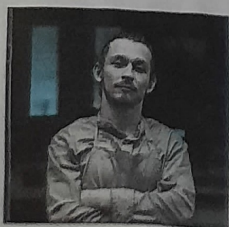


Le préavis a été déposé dans l'Aude pour la période du 16 mai au 8 juin. PHOTOS CLAUDE BOYER

Un ex Top chef catalan poignardé à Paris

FAITS DIVERS

En 2021, Thomas Chisholm, d'origine perpignanaise, avait participé à l'émission culinaire de M6 et s'était hissé jusqu'à neuvième semaine de compétition. Il a été agressé hier matin à Paris.



Thomas Chisholm avait

Grand Casting
MISS LITTORAL MÉDITERRANÉE 2022

INSCRIVEZ-VOUS
pour devenir candidate