

Le grand rush pour la déclaration des impôts

BORDEAUX Les centres des impôts sont pris d'assaut à l'heure de la déclaration d'impôt sur le revenu. Si le numérique est privilégié, les usagers préfèrent le contact humain. Reportage à la cité administrative

XAVIER SOTA
x.sota@sudouest.fr

À croire que les usages de la «start-up nation» n'ont pas encore totalement ruisselé. À l'ère du (presque) tout numérique, les habitudes ont la peau dure. Ainsi, depuis maintenant une dizaine de jours, le parvis de la cité administrative ressemble à s'y méprendre aux images de l'Union soviétique avant la chute du rideau de fer. Des queues à n'en plus finir, qui s'étirent du pied de la bâtisse pour atteindre aux heures de pointe – soit à peu près toute la journée – les boulevards.

Il existe des rites immuables qui viennent ponctuer les saisons, le dépôt des déclarations de revenus est de ceux-là. Les accros au papier, pour ce chant du cygne, avaient jusqu'à jeudi pour remettre le document dûment rempli. Cela dit, il ne s'agissait que des revenus inférieurs à 15 000 euros. Au-dessus, il faut passer par le numérique.

Deux heures d'attente

L'année prochaine, tout le monde sera traité au même régime : plus de papier, que des télédéclarations. Ce qui ne manque pas d'inquiéter un certain nombre de personnes dans la longue file d'attente. Il y a aussi la question du prélèvement à la source qui vient embrumer les esprits. « J'avoue que je suis un peu perdue, reconnaît Dominique, venue avec son dossier sous le bras. Et puis sur la feuille que j'ai reçue, il y a 500 euros de trop. J'ai bien essayé au téléphone. Comme je ne suis pas à l'aise sur Internet, je préfère venir. »

Elle n'est pas seule dans ce cas et l'administration fiscale le sait. Aussi, des petits aménagements sont apparus. Un écran affiche le temps d'attente avant de pouvoir rencontrer un agent. Ces temps-ci, il faut compter deux heures.

« On n'a pas les chiffres pour cette année. D'ordinaire, on a entre 800 et 900 visites quotidiennes dans cette période. Mais là, on est bien au-dessus », constate Patrick Mérian, secrétaire départemental de Solidaires Finances publiques. Il y voit l'effet « de la



La semaine dernière devant la cité administrative. On devrait encore y vivre les mêmes scènes jusqu'à la fin du mois. PHOTO THIERRY DAVID

LA DATE

29 mai

C'est la date limite à laquelle il faut transmettre sa télédéclaration en Gironde.

complexité de la matière fiscale et du besoin d'échanges. La machine ne remplace pas le contact humain. Or 37 000 postes d'agents ont été supprimés », explique-t-il.

« Nous mobilisons davantage d'agents car nous savons qu'à cette période nous sommes très sollicités », explique Martine Souleau, de la direction générale des Finances publiques de la Gironde.

« Qui veut payer ? »

Dans la file, on prend son mal en patience. Des agents des impôts aidés par ceux de la sécurité tentent de faire au mieux. Ainsi assiste-t-on à des scènes inédites dont les impôts ont le secret. « Qui veut payer ? » lance-t-on à

la foule. Une forêt de bras se lève. « Venez, c'est par ici. » Une dizaine de personnes quitte la file d'attente et gravissent quatre à quatre les marches de la cité administrative, sourire aux lèvres, presque soulagées de pouvoir aller s'alléger de quelques euros et contribuer à la solidarité nationale.

On croise également ceux qui n'ont pas de feuille, là l'affaire est plus

« La machine ne remplace pas le contact humain. Or 37 000 postes d'agents ont été supprimés »

complexe. Il faudrait théoriquement faire la queue. Mais on s'accommode de la règle et des agents reviennent avec des piles de documents pour les distribuer. « Ça fait déjà des personnes en moins », se réjouit un homme dans la file. Il n'empêche, l'écran affiche toujours un temps d'attente conséquent.

Sagit-il d'une dernière fois, comme le dit la rumeur ? « Non, explique Martine Souleau. Le prélèvement à la

source n'exonérera pas de déclaration de revenus. » Le scénario devrait se reproduire l'année prochaine à la même période.

« J'ai bien fait d'attendre »

L'attente invite à la rencontre. Chacun explique pourquoi il est là. On s'interroge, on spéculé. Et puis on se dit que d'ici peu, on en saura davantage. « Quand même, ça ne doit pas être simple de gérer tout ce monde », souffle une jeune mère de famille, qui hésite à rebrousser chemin, au risque de rater l'heure du biberon. « Le problème c'est que demain ce sera pareil. » Elle tente le coup. Et regarde d'un air envieux ceux qui ressortent d'un pas léger, leurs problèmes réglés.

Le hall ressemble à une gare parisienne les jours de grands départs. Un agent vole au secours de ceux qui viennent déclarer leurs impôts sur Internet. Il passe de postes en postes mis à disposition pour aider les plus rétifs à la technologie.

Ceux qui ont survécu à l'attente à l'extérieur ont maintenant un numéro. Certains trouvent une réponse au

premier guichet. D'autres, pour des questions plus épineuses, sont reçus par des agents dans des boxes. Dominique, croisée plus tôt, ressort de l'entretien rassurée : « Je crois avoir compris. En fait, ce n'était pas si compliqué. J'ai bien fait d'attendre. »

La restructuration des services fiscaux (lire ci-dessous) entend favoriser d'autres pratiques : « le rendez-vous personnalisé que l'on prend depuis son espace personnel sur Internet ou contacter les plateformes téléphoniques », détaille Martine Souleau. Tout cela sera-t-il intégré par les contribuables l'année prochaine ? À voir car dans ce genre d'affaires, le changement, c'est lentement.

INSOLITE

LE CHAT DE LA CITÉ Sur les marches de la cité administrative à l'entrée, on trouve une auge et une petite niche barrée du nom Tigrou. Il s'agit du chat adopté par le personnel de la cité administrative. Un peu d'humanité et de chaleur dans l'austérité froide du monde administratif.

Une mobilisation sociale demain

Demain, l'intersyndicale des Finances publiques organise une opération de tractage devant la cité administrative avant de rejoindre la manifestation organisée l'après-midi. Mot d'ordre : « la défense de nos missions, du service public de proximité, de nos statuts et de nos conditions de travail ». « Le gouvernement a lancé une offensive sans précédent contre le service public, en prévoyant notamment la suppression de 20 000 emplois aux Finances publiques dans les quatre ans. Ces suppressions vont s'effectuer dans des services déjà en situation de rupture et vont aggraver à nouveau les conditions de travail des agents et de leurs missions », explique Patrick Mérian, de Solidaires.

Conséquences : davantage de temps d'attente avec la réduction des horaires d'ouverture pour les usagers, et davantage d'appels vers les plateformes téléphoniques « qui ne sont pas ancrées dans les territoires ». Le syndicaliste s'inquiète par ailleurs de l'apparition d'une fracture numérique : « 20 % des gens n'ont pas Internet ».

Patrick Mérian se méfie aussi des initiatives mises en place comme l'aide à la télédéclaration proposée par La Poste pour 39 euros, « sans la technicité des agents des Finances publiques et avec deux heures de formation... On entre dans des logiques commerciales et de rentabilité. Or, nous sommes un service public ». X. S.

Kawasaki

SPÉCIAL 25 / 26 MAI

FÊTE DE LA MOTO



Z650 2018

6 499€
au lieu de 6 999€

levit moto

Pôle Moto Mérignac
3, rue Johannes-Gutenberg, sortie rocade n°12
www.kawasaki-merignac.com - Tél. 05 57 29 19 01