

24 HEURES DANS LES P.-O.

Impôts: la grève « tournante » s'enracine à Perpignan

Au deuxième jour de la grève des agents des finances publiques, la mobilisation reste forte et les portes fermées.

Place aux personnels de l'accueil. Des agents des services d'impôts aux particuliers (SIP) en première ligne dans le hall du centre des finances de Perpignan Côte vermeille. À qui revenait hier le tour de bloquer l'entrée du site au public. Des hommes et des femmes conscients des conséquences auprès des usagers. Mais qui n'ont plus d'autre solution que de faire barrage à la politique de suppression d'emplois dans les finances publiques. « On s'y résout car les autres moyens d'action ont échoué », doit déplorer une fonctionnaire.

■ Retards dans le traitement des déclarations

Car la dégradation des conditions de travail s'accélère. Sans aucune lueur d'espoir à l'horizon sinon ce mouvement de grève intersyndical. « L'accueil, c'est la vitrine de la direction des finances. Mais au lieu d'améliorer la qualité du service, on ne cesse de le casser. Sur une même journée, chaque agent doit se partager entre l'accueil des personnes, les renseignements au téléphone, le



► Le taux de grévistes chez les personnels d'accueil était important hier.

Photo Thierry Grillet

suivi des e-mails... Mais le problème, c'est qu'avec les suppressions d'emplois, on ne peut pas assurer correctement toutes les missions puisque le nombre de dossiers par agent augmente. On vide les bureaux pour répondre. Et les retards s'accumulent dans le traitement des déclarations, c'est l'effet boule de neige», confie encore cet agent. Une surcharge de travail visible auprès du public par la réduction des heures d'ouvertures depuis un peu plus d'an sur Perpignan. « Mais dans les trésore-

ries comme celle de Céret, par exemple, l'accueil du public ne se fait plus que le matin », ajoute Emmanuel Pesquet, délégué CGT. Justement, les agents céretans doivent prendre le relais demain devant les portes du centre. Aujourd'hui, des responsables syndicaux nationaux ou régionaux CGT, Solidaires et FO sont attendus dans les locaux pour rencontrer les personnels en grève. Des médias parisiens devraient également faire partie du voyage. La grève perpignanaise commence à faire du bruit.

Martial Mehr

Le Dauphiné 11/15/2016

HAUTES-ALPES Grève à Gap hier, à Briançon aujourd'hui Leurs effectifs fondent, les agents des impôts grondent

À Gap, le centre des finances publiques est désormais fermé au public le jeudi.

À Châteaur-Ville-Vieille, dans le Queyras, la trésorerie disparaît au profit d'une antenne active deux jours par semaine.

À ces effets une même cause : la réduction des effectifs des agents des finances publiques qui, au gré des réformes et des mesures d'économies, ont fondu.

Ils étaient 379 dans les Hautes-Alpes en 2004. Ils voila 310 aujourd'hui. D'où la grève à laquelle ont appelé la CGT, Solidaires et FO, hier à Gap et aujourd'hui à Briançon.

Outre l'impact de ces suppressions d'emplois sur les conditions de travail, « la qualité du service rendu à l'usager est en recul », déplore Jean-François Colomé, représentant de Solidaires. « On mise tout sur le numérique, mais ça ne tient pas tout.

Il y a un besoin de proximité de l'usager. »

30 grévistes devant la cité administrative Desmichiel

L'usager, note Nathalie Ghio (CGT), c'est le porteur, mais aussi les collectivités locales. Désormais, les régisseurs de Quérzas devront ainsi dé-

poser leurs espèces à Guillostre. Hier, devant la cité administrative Desmichiel, quelque 30 grévistes accueillent les contribuables.

Ils les ont informés de leur action, mais n'ont pas pris le risque de rendre leur mouvement impopulaire, alors que ce mois-ci, 20 000 Haut-Alpins vont se rendre dans les centres des impôts pour demander de l'aide pour remplir leur déclaration de revenus. « On nous a quand même bien renseignés et on n'a pas attendu », apprécie Martine et Anthony, deux jeunes Veynois.

Nicolas MAURICAT



Hier à la cité Desmichiel, les agents des finances publiques grévistes accueillent les contribuables pour les assister à leur casier, mais aussi pour les aider à remplir leur déclaration de revenus.

GRÈVE AUX IMPÔTS

Perpignan, point de départ d'une action nationale



► Les fonctionnaires toujours mobilisés.

Photo José Martinez

La mobilisation des agents des finances publiques du département est en train de faire du bruit dans tout l'Hexagone. Des initiatives similaires sont sur le point d'éclater en région, dans le Gard, notamment où une grève est annoncée. L'écho du mouvement catalan se propagerait même jusqu'à Paris, où l'on se prépare à du mouvement.

« Une contagion depuis Perpignan », comme le souligne Anne Guyot Welke, secrétaire national du syndicat Solidaires finances publiques. « Le ras-le-bol est général et il ne concerne pas seulement les P.-O. L'objectif, c'est d'aller maintenant plus loin. Au moment des paiements et des réclamations, les agents doivent garder la pression. Et on le dit, ce n'est pas de gaieté de cœur, mais c'est la seule réponse », poursuit-elle.

À ses côtés, Florence Diot, secrétaire national FO partage le point de vue. « On

avons besoin d'un mouvement national, car les agents n'en peuvent plus, ici et partout en France ». Sans réponse pour l'heure, de la direction générale des finances, les syndicats attendent néanmoins une réaction rapide vue l'ampleur de la mobilisation. « À Perpignan, une solution sera certainement apportée par peur de la propagation de la grève. Mais il faut

veiller à ce que les personnels supplémentaires qui seront affectés ne déshabilleront pas d'autres services, ailleurs en France. Nous serons donc vigilants là dessus », confie encore Olivier Vadebout, secrétaire général CGT finances. Des représentants syndicaux nationaux venus ren-

contrer hier les fonctionnaires perpignanais en colère. Des personnels qui assurent vouloir prolonger la grève jusqu'à la fin du mois. Aujourd'hui, ce sont les agents de la résidence administrative de Céret qui prendront le relais (pi

Aux impôts, vous ne viendrez

EXCLUSIF. Le fisc veut transformer sa relation avec les contribuables. Sous le nom d'« accueil personnalisé », il prône la simplification et la dématérialisation des échanges. Les syndicats s'inquiètent.

EXIT LE GUYCHET, bonjour le rendez-vous en tête à tête. Les centres des impôts font leur révolution. Avec un Ichthyo, presque, un slogan. L'« accueil personnalisé ». C'est ce qui a présenté la Direction générale des finances publiques (DGFIP) aux syndicats de Bercy, mardi dernier. Objectif : améliorer l'accueil des usagers en évitant, de les recevoir. Contrairement ? Tout faire pour qu'ils ne se déplacent pas au centre des finances publiques.

Et si l'usager souhaite s'y rendre, il fera face d'ici à la fin de l'année à un nouvel accueil. Les démarches simples seront traitées soit par un agent avancé, soit par le contribuable lui-même, au moyen d'ordinateurs en libre-service reliés à Internet. Les démarches plus complexes, elles, seront prises en charge « en box, et uniquement sur rendez-vous ». Avec, systématiquement, un entretien par téléphone pour préparer le rendez-vous.

Une usine à gaz ? Pas du tout. L'« accueil personnalisé » sur rendez-vous est expérimenté dans l'Abbaye et le Val-de-Marne depuis 2014. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont « excellents », fait valoir la DG-

Le contribuable va devoir remettre lui-même l'accueil au guichet et va disparaître dès la fin de l'année.



FR, qui souligne que l'accueil aux guichets a baissé d'un tiers depuis la mise en place de ce système. L'administration envisage de déployer ce nouvel accueil « à l'ensemble du réseau » dès l'automne prochain. Les syndicats, eux, prouvent des dents. « Inacceptable », tonne Anne Guyot, la représentante du premier syndicat des impôts (*lire in extenso ci-dessous*). « Et si je rendez-vous est fixé quinze jours plus tard ? Surtout, Olivier Vadobout, le secrétaire général de la CGT. Le risque, c'est de pénaliser des cas simples qui

auraient pu être réglés en quelques minutes au guichet. » Bruno Parent, directeur général des finances publiques, balade ces arguments d'un revers de main. « Les syndicats nous prêtent des intentions qui ne sont pas les nôtres. Nous avons 16 millions de personnes dans nos guichets, en 2015, ils ne vont pas disparaître du jour au lendemain. »

Les usagers jugeront

Et le patron des impôts de vanter les avantages de l'accueil personnalisé : « Non, seulement vous n'attendez pas, mais, comme vous avez eu un contact préalable, vous arrivez avec toutes les pièces nécessaires. » Pas sûr que les arguments convainquent les salariés. Hier, sur les 350 employés du centre de Perpignan, plus de 200 étaient en grève — la première, dans les Pyénées-Orientales, en pleine campagne de déclaration des revenus. « L'accueil personnalisé, c'est l'adaptation à l'absence de moyens », proteste un syndicaliste. Dès l'automne prochain, les contribuables jugeront sur pièces.

BORIS CASSEL
ET MATHIEU PELLON

« C'est un palliatif au manque de moyens »

Anne Guyot, secrétaire nationale de Solidaires-Finances publiques

LA REPRÉSENTANTE du premier syndicat des impôts juge « inacceptable » le projet de sa direction générale de déployer « l'accueil personnalisé ».

La Direction générale des finances publiques (DGFIP) entend systématiser l'« accueil personnalisé ». Une évolution souhaitable ?

ANNE GUYOT. Sur le papier, l'accueil personnalisé — qui, au passage, a toujours existé — semble effective-

ment représenter le meilleur service que l'administration des impôts puisse offrir au contribuable. Hélas, avec l'espoir entre-temps, d'être en tel que le comptable DGFIP, cela signifie simplement adapter les structures à la pénurie. Les agents n'ont plus les moyens de répondre correctement à l'ensemble des sollicitations des usagers. L'idée, pour éviter les longues files d'attente au guichet,

« Nous allons laisser un pan de la population en déshérence »

« Nous allons laisser un pan de la population en déshérence »

pourrait donc ne pas avoir de sens. C'est l'idée. A quelqu'un qui se présente pour récupérer une copie de

ses avis d'imposition, l'agent rétorquera : « Non, vous avez le site *l'impot.net* pour ça, ou alors, *Revenez tel jour à telle heure*. C'est inacceptable. C'est un palliatif au manque de moyens. Alors que la vraie solution est simple : mettre davantage de moyens en personnel. Le projet vient d'être présenté aux syndicats. Quelles sont les réactions ?

Personne n'a dit qu'il nous solidariserait. Finances publiques et la CGT,

nous sommes opposés. Mais la CGT et l'FO se sont abstenus. Le projet de la direction est donc sur les rails... Quelles personnes risquent d'être le plus déavantagées ? Les usagers les plus précaires, ou ceux qui vivent dans des zones blanches. Nous allons laisser un pan de la population en déshérence. Quelle que soit son origine sociale et géographique, un usager doit avoir accès à l'intégralité du service public. Propos recueillis par B.C. ET M.P.

Notre guide des impôts vous aide !

« Te-tac, tic-tac... » L'horloge tourne. Plus que quelques jours pour déclarer vos revenus 2015 à l'administration fiscale. Et comme toujours, d'inévitables questions pratiques se posent. Suis-je obligé de tout déclarer ? Comment faire si c'est la première fois ? A quoi ai-je accès comme niche fiscale ? Et surtout, combien vais-je payer d'impôts ? Alors que l'impôt sur le revenu est en pleine ébullition — il baisse pour la deuxième année consécutive —, le « Parisien » — (« Aujourd'hui en France ») vous épaulé pour répondre à vos principales interrogations. Tout ce qu'il faut savoir avant de déclarer ses revenus — en ligne ou sur papier — se trouve dans un supplément exceptionnel inédit dans votre journal. Avec, notamment, la présence du barème applicable cette année. Des règles aménagées à évaluer au 1^{er} janvier 2016 lors du passage au prélevement à la source.

Calculer ce que vous devez payer avec notre simulateur

CHRONIQUE

Trouvez-vous cela simple de télédéclarer ?



Julien Harouart
35 ans, pompier
Serauville-Salmonville (76)

« Oui, c'est même encore plus facile que sur papier ! Quand on habite comme moi à la campagne, on n'a même plus besoin de sa déclaration au centre des impôts. En quelques clics, c'est fait. Il faut bien lire, on a toujours un peu peur de se tromper, mais je risque d'être en retard même qu'avec un stylo. Il faut que ça reste aussi simple qu'aujourd'hui ! »



Cindy Vasseur
25 ans, coiffeuse
Beaumont-sur-Oise (95)

« Non, pas aussi simple que je le croyais. J'ai essayé l'an dernier, mais il y avait trop d'étapes, je me suis perdue dans les rubriques à cause de mes déclarations de frais professionnels. Du coup, je suis allée au centre des impôts. J'ai fait une déclaration papier grâce à un peu d'aide sur place. Je vais réessayer cette année, mais comme j'utilise très peu Internet, ce n'est pas gagné. »



Christine Charrier
54 ans, vendeuse
Paris (XX^e)

« Plus tôt, jusqu'à présent je le faisais avec mon ex et on s'en sortait très bien. Là, je vais le faire seule pour la première fois, mais je me suis bien mise à Internet, alors ça devrait aller. Je fait que beaucoup, il me faudrait dix à quinze minutes maximum. Mais on pourrait faire une exception pour les personnes âgées et ne pas les obliger à s'y mettre. »



Shérif Ibrahim
55 ans, peintre en bâtiment
Paris (XIII^e)

« Pas du tout ! En 2013, on a essayé avec l'aide de ma fille, mais on a abandonné avant la fin. C'était assez simple à comprendre, mais pas à remplir. Je préfère avoir mes feuilles devant moi et gérer ça sans l'ordinateur, ça me semble plus fiable. Je n'ai aucune envie de m'y remettre, mais si ça devait être obligatoire, il me faudrait l'aide de quelqu'un qui s'y connaît. »



Solange Renard
44 ans, assistante production
Mantes-la-Jolie (78)

« C'est même très simple, ce qui peut paraître étonnant pour quelqu'un comme moi qui suis intermittente du spectacle et qui donc a plusieurs employeurs. Je le fais depuis 4 ou 5 ans, avec les crasses prélevées, je n'ai pas d'inquiétude. J'ajoute mes gardes d'enfants, ma mutuelle, et en cinq minutes top chrono, c'est bonifié. Je gagne du temps, c'est écolo, c'est parfait ! »