

Communiqué de PRESSE

Syndicat CGT Finances Publiques – Section de Haute-Garonne
Centre Régional des Finances Publiques, Place Occitane, 31039 Toulouse cedex

<http://www.dgfip.cgt.fr/31> // ● cgt.drrip31@dgfip.finances.gouv.fr ●

Campagne de déclaration des revenus 2020

La maintenir dans la situation sanitaire actuelle, c'est ne se soucier ni des usagers ni des agents !

Toulouse, le 30 avril 2021

À l'occasion de la campagne de déclaration des revenus qui s'est ouverte le 8 avril 2021, la direction générale des Finances publiques (DGFIP) a choisi de mettre en place, dans une situation pandémique alarmante, un dispositif de réception des usagers qui représente un recul conséquent du service public et ne tient aucunement compte des conditions de travail des agents.

Depuis plusieurs années, l'administration fiscale ne jure que par le tout numérique et ses décisions visent à dissuader les usagers de se rendre sur nos sites où ils sont reçus par des agents de la DGFIP. L'objectif est toujours le même : réduire la dépense publique. C'est cette politique qui a conduit à une absence de masques disponibles pour la population et les personnels hospitaliers (dont certains l'ont payé de leur vie) et à une crise du système hospitalier sans précédent, liée aux suppressions massives de lits depuis 20 ans.

Les unes après les autres, les trésoreries de proximité disparaissent en Haute-Garonne et tout ce qui relève de la fiscalité a été transféré aux services des impôts des particuliers (SIP). On compte quatre SIP à Toulouse, et un à Balma, Colomiers, Muret et Saint-Gaudens. L'administration cherche à donner aux citoyens l'illusion d'un service public maintenu. En remplacement des trésoreries, elle ouvre des « points de contacts » qui seraient « à moins de 30 mn de chaque usager » (!). En réalité, il s'agit de permanences localisées dans des maisons France services, des mairies ou des communautés de communes, et où un agent des SIP se rend seulement une à deux demi-journées par semaine. Il doit assurer cette mission en plus du travail de son service (rappelons que 53 postes ont encore été supprimés cette année en Haute-Garonne après tous ceux l'ayant été depuis 10 ans ...)

Le téléphone et internet sont les principaux points d'entrée de l'administration fiscale

Alors que le manque de personnel dans les services ne permet pas de répondre à suffisamment d'appels, la direction générale des Finances publiques a décidé cette année la mise en place d'un numéro de téléphone unique, qui renvoie tous les contribuables sur des centres de contact (CDC). Ceux-ci reçoivent les appels de toute la France et sont sollicités pour toutes questions relevant de la fiscalité : sur l'enregistrement, le « fonds de solidarité » (les aides « Covid » aux entreprises), mais également sur le paiement des amendes et bien évidemment sur la déclaration des revenus. La mission des agents des centres de contact est de répondre aux questions « basiques » sur la déclaration de revenus et d'orienter leurs interlocuteurs vers les SIP pour les questions plus complexes. Ils se retrouvent, de fait, débordés et parfois sans réponse lorsqu'ils doivent répondre à des questions complexes qui dépassent leurs compétences sur ces sujets. Malheureusement, ils sont souvent les seuls interlocuteurs que le ou la contribuable réussit à joindre, ce qui génère des tensions. Le manque d'anticipation de la DGFIP dans les formations des agents, le manque de référents fiscaux dans les services, créent des situations difficiles à gérer et expose les agents à la frustration des usagers, vecteur de risques psycho-sociaux. Pour répondre à davantage d'appels pendant la campagne de déclaration, la direction générale a décidé que les agents des services des impôts des particuliers (SIP) viendraient renforcer les centres de contact. En cette période où les absences dans

les services (pour cause de Covid, d'autorisations d'absence en raison des fermetures d'écoles et de crèches ou de télétravail) sont nombreuses, élaborer un planning relève du casse-tête dans les services.

Alors que la crise sanitaire interdit tout regroupement, ce dispositif risque de créer de nombreuses files d'attentes devant nos sites. Sans commentaires ! Les usagers n'auront plus qu'à implorer la clémence de la police pour éviter la verbalisation en cas de « rassemblement de plus de six personnes » !

Comme toujours, la décision de l'Administration de réduire l'accueil physique handicapé une grande partie de la population, celle qui ne maîtrise pas internet ou celle d'un certain âge qui en a un peu peur et se retrouve démunie.

Cette population est celle qui a le plus besoin d'un interlocuteur physique pour lui expliquer les complexités de la fiscalité.

Beaucoup de contribuables auront des difficultés à prendre des rendez-vous et à obtenir des réponses à leurs questions !

Pour la CGT, retirer une présence humaine, c'est un recul du service public ! Les agents sont à la disposition des usagers. Ceux qui sont réfractaires au tout numérique doivent avoir le choix !

Compte tenu de la situation pandémique, la CGT Finances publiques a demandé, afin de protéger les agents comme les usagers, le report de la campagne de déclaration pour que la réception des contribuables s'effectue, lorsque la situation sanitaire le permettra, dans des conditions de sécurité optimale. Elle s'est vue opposer un refus sans appel. Une fois de plus, notre directeur général montre qu'il se soucie peu des conditions dans lesquelles l'accueil est réalisé et de la santé des agents de la DGFIP, dont il est pourtant responsable.

La CGT redoute que la crise actuelle, aux conséquences sociales et psychologiques graves pour de nombreux citoyens génère des tensions entre les contribuables et les agents chargés de les accueillir qui deviendront le réceptacle de la détresse sociale.

Pour la CGT, la campagne de déclaration aurait pu être repoussée pour démarrer juste après la fin du troisième confinement. Il aurait alors été possible d'accueillir les usagers tous les jours, sans rendez-vous. Pour beaucoup d'entre eux, l'organisation d'accueil choisie par l'administration (ouvert / fermé, rendez-vous physique / téléphonique) n'est pas facilement lisible et relève d'une conception technocratique !

La CGT Finances publiques réaffirme la nécessité d'un service public de proximité et de pleine compétence. Le service public est la richesse de ceux qui n'ont rien, le seul patrimoine dont disposent un grand nombre d'usagers. Le saut dans le « tout numérique » et la diminution drastique de l'accueil physique risque de laisser toute une partie de la population au bord du chemin, toujours la même... Le rapport du défenseur des droits du 16 janvier 2019 avait très précisément cerné ces difficultés (<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/dp-rappdemat-16.01.19-num.pdf>)

Contacts Presse :

Jean-Marc SERVEL : 06 81 60 89 03

Stéphane BOY : 07 77 85 43 96