

# Attaquer les services fiscaux nuit gravement aux usagers

La CGT des finances publiques, rassemblée hier en assemblée générale, a fait un état des lieux de son service et de ses répercussions locales. Les syndicalistes constatent un effet ciseau. La première lame concerne la baisse des effectifs, noyés dans une polyvalence exagérée, la seconde lame vise la réduction de la proximité du service. Les usagers les plus en difficulté, dont le nombre augmente, voient le ciseau se refermer sur eux !



La CGT des Finances publiques demandent de travailler décemment pour des usagers en souffrance.

«**L**arrive maintenant que des gens nous demandent des délais de paiement pour 10 ou 20 euros» témoigne un agent syndiqué à la CGT des Finances publiques creusoises. Si la paupérisation n'est pas du fait des Finances publiques, les agents du service regroupé des Impôts et du Trésor, en voient directement les conséquences. Ils reçoivent de plus en plus de personnes dans leurs locaux, alors que le nombre d'articles à l'impôt sur le revenu reste constant en Creuse. Ainsi, durant la campagne des impôts sur le revenu au mois de mai, les trésoreries ont accueilli 2.670 personnes contre 1.884 en 2010 et 6.158 dans les services des impôts aux particuliers. En déroulant le fil logique de la CGT, le syndicat montre que face une plus grande sollicitation des usagers, l'Etat a répondu par une réduction drastique des effectifs, avec la célèbre RGPP (Révision générale des politiques publiques). En échange, on argue de l'informatisation qui facilite le travail. Certes, mais «*l'informatique n'est rien sans l'humain*» répond un cégétiste. D'autant que, soit dit en passant, en janvier 2012, la comptabilité de l'Etat a en partie changé avec la mise en place d'un autre système avec perte et fracas, selon le syndicat (en Charente, les problèmes suscités par le système Chorus a entraîné le non paiement des traite-

ments des soldats). La proximité mise à mal Plus de demandes des usagers, moins de personnels... et moins de proximité ! «*En 2000, le nombre de trésoreries de la Creuse était de 28, il est aujourd'hui de 21*» explique Cyril Deret, co-secrétaire de la CGT des finances publiques. Et c'est le sud qui paye le plus lourd tribut. «*Ces différents regroupements ont eu pour conséquence de créer un vide administratif dans le sud creusois*» poursuit-il. «*En 2000, le site d'Aubusson occupait un immeuble de deux étages. Aujourd'hui, les services de la DDFIP n'occupent plus qu'un étage : le cadastre, le service d'enregistrement ont été transférés sur le site de Guéret, des menaces pèsent sur d'autres services à plus ou moins brève échéance : la conservation des hypothèques, le services des impôts des entreprises*».

L'utilisateur pénalisé... surtout s'il est déjà fragilisé Ce n'est pas Liliane Betten-court et sa cohorte des fiscalistes qui se trouve pénalisée par cette situation ! Ce sont bien ceux qui se déplacent dans les bureaux qui ont besoin de ce service... d'autant s'ils sont déjà fragilisés. Avec l'augmentation de la fréquentation des services fiscaux, le maillage territorial permet de répondre à des situations très compliquées. «*De plus en plus d'usagers demandent des délais de paiement, du*

*fait de l'importance des taxes et impôts. Certains sortent du système de la mensualisation, c'est une nouveauté et un signe fort de paupérisation de notre société. N'ayant pas les moyens de régulariser leur situation, beaucoup se trouvent dans l'obligation de demander des délais de paiement et des recours gracieux sur les impôts et taxes. Sur 2 ans en Creuse, le nombre de gracieux est en forte progression. Sur Guéret, ce nombre est passé de 1.201 à 1.442 entre 2010 et 2011, soit une progression de 20%. C'est énorme*», s'alarme Cyril Deret. Les agents ont de plus en plus l'impression d'être des assistants sociaux.

Et attention à la saturation ! Un récent rapport de l'Assemblée nationale a alerté sur un possible syndrome France Télécom à la DGFIP. «*Au niveau local, l'agence régionale d'amélioration des conditions de travail vient de mener une enquête dans nos services : pour 72% des agents le travail est stressant, 70% des agents trouvent la polyvalence excessive*».

Pour toutes ces raisons, la CGT des finances publiques de la Creuse demande «le maintien et le développement d'un service public de qualité et de proximité, le refus de la polyvalence généralisée, la suppression systématique des emplois, une refonte de notre fiscalité vers un impôt mieux réparti, plus juste, l'arrêt des suppressions d'emplois».

DELPHINE CORDAZ

CGT FINANCES PUBLIQUES 23

## Attaquer les services fiscaux nuit gravement aux usagers