

Prélèvement à la source : derrière le sourire de Darmanin, les agents des impôts en grève

Par [Anthony Cortes](#)

Publié le 30/01/2019 à 16:00

Alors que le gouvernement se satisfait de la mise en place du prélèvement à la source en ce mois de janvier, les syndicats des finances publiques se montrent bien moins enthousiastes. En grève, ils dénoncent leur incapacité à faire face à l'afflux, dans les centres d'impôts, de contribuables désemparés.

Le contraste est saisissant entre le vécu des têtes pensantes et celle des "petites mains"... Alors que le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu est entré en action ce mois de janvier 2019, le ministre des Comptes publics, [Gérald Darmanin](#), s'est d'ores et déjà félicité de la réussite du processus à l'occasion d'un premier bilan ce lundi 28 janvier. *"Tout va bien !, a-t-il lancé, il ne reste plus que 6 millions de foyers [sur 37 millions de foyers fiscaux, ndlr] qui n'ont pas encore été prélevés. Ils le seront à la fin de la semaine"*. Et de marteler : *"Il n'y a pas de bug !"*. En fait, il y a quand même un léger bug, dans le Bercy d'en bas... Le même jour en effet, l'intersyndicale des agents des finances publiques (DGFIP [CGT](#), FO, Solidaires) a lancé un mouvement de [grève](#) censé durer jusqu'au 15 février. En cause : les conséquences du prélèvement à la source qui achèvent de noyer les fonctionnaires de l'administration fiscale.

D'après les estimations des syndicats - la DGFIP a refusé de nous donner des chiffres de participation à la grève -, les centres *"prélèvement service"*, chargés de la gestion des prélèvements automatiques, et leurs centres d'appels, ont vu une écrasante majorité de leur personnel cesser le travail depuis le début de la semaine. Comme par exemple à Rouen (Seine-Maritime), Montpellier ([Hérault](#)), Quimper (Finistère) ou Arras (Pas-de-Calais), où les taux de participation ont dépassé selon eux les 80%. Alors, tout va bien ?

Les fonctionnaires de Bercy débordés

"Je ne peux pas imaginer que le gouvernement puisse ne pas connaître la réalité du terrain, s'agace Olivier Villois, secrétaire national de la CGT Finances publiques, auprès de Marianne. On peut donc se demander s'il l'ignore volontairement...". Depuis déjà le mois de novembre, relate-t-il les centres des [impôts](#) sont pris d'assaut par les contribuables. Tout comme les plateformes téléphoniques. Et ça ne s'est pas arrangé en ce mois de lancement du fameux prélèvement à la source.

Entre le 2 et le 28 janvier, d'après des chiffres cette fois communiqués par le ministère, 1,2 million de personnes se sont rendues aux guichets des différents centres des Finances publiques du territoire, et 1,4 million d'appels ont été reçus par ces mêmes services. Au bout du fil, des contribuables en difficulté... qui n'ont pas toujours obtenu réponse à leurs questions. *"Les services*

sont véritablement saturés, nous rapporte le représentant syndical. Partout sur le territoire, les agents peinent à remplir leurs missions, à satisfaire toutes les demandes. Nous sommes débordés ! La fiscalité n'est pas une matière simple à traiter et elle l'est encore moins dans les conditions qui sont les nôtres".

"On ne peut plus faire face, alors on explose"

Face à cette marée, les fonctionnaires de Bercy s'estiment en effet fort mal armés. D'abord, parce qu'ils ont été, d'après eux, trop peu formés pour répondre aux nombreux cas rencontrés chaque jour. Notamment ceux des contribuables présentant de multiples sources de revenus et additionnant les crédits d'impôt de toutes sortes. Mais surtout, ils considèrent que leurs effectifs sont bien insuffisants. *"En dix ans, 35.000 emplois ont été supprimés, tempête Sandra Demarcq, secrétaire départementale du syndicat Solidaires Finances publiques en Île-de-France. Principalement, c'est le service des impôts des particuliers (SIP) [guichet à destination des contribuables, ndlr] qui a été le plus touché. Malheureusement, nous en payons les conséquences aujourd'hui."* Une hémorragie qui n'en est pas à sa dernière heure : cette année encore, 2.130 postes doivent être supprimés dans la seule Direction générale des finances publiques, selon la loi de Finances 2019. Soit près de la moitié de toutes les suppressions de postes programmées dans toute la fonction publique sur la même période !

Lire aussi Prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu : les agents de Bercy s'inquiètent

En région, dans les centres des impôts, la situation crée des souffrances. A Perpignan, huit agents sont censés accueillir chaque jour *"1.000 à 1.200 visiteurs"*, nous l'indique Ariel Sala, secrétaire de la section Force ouvrière DGFIP du département des Pyrénées-Orientales. Mais depuis le mois de novembre, sept d'entre eux se sont absentés tour à tour pour des arrêts maladie, notamment pour des cas de burn-out. *"Les gens ont besoin de nous, c'est l'essence de notre profession. Mais on ne peut plus faire face... Alors on explose, se désole-t-il. En lançant la dématérialisation des démarches, les différents gouvernements ont cru que les gens allaient désertir nos centres. Mais tout le monde n'a pas Internet et tout le monde ne sait pas s'en servir ! Ici, entre population pauvre et rurale, les demandes de renseignements n'ont jamais chuté. Au contraire de nos effectifs..."*

Dans ce centre, *"tout le monde s'est habitué aux tensions créées par les interminables files d'attente"*, se désespère-t-il. Et même à la détresse de certains contribuables, *"perdus face à une réforme dont ils ne comprennent pas grand-chose"*, ce qui se traduit parfois en violence. *"Être pris à partie, c'est devenu quotidien, constate-t-il d'une voix monocorde. C'est malheureux, mais beaucoup nous associent aux décisions du gouvernement, bien que nous ne soyons que des exécutants. Il faut dire que le contexte social, notamment par le mouvement des gilets jaunes, a libéré les récriminations. Et nous servons parfois de défouloir."* Pour évacuer ce flux, un service téléphonique a été mis en place. Mais seuls 30% des appels obtiennent une réponse. *"On ne peut pas faire mieux"*, s'excuse le syndicaliste.

Lire aussi Précaires, personnes âgées, ruraux... les naufragés de la "dématérialisation" des services de l'Etat

Le prélèvement à la source, cerise sur le gâteau

Dans une situation similaire, les agents des impôts du département du Tarn ont décidé de bloquer

leur centre depuis lundi, soutenus par... des gilets jaunes. *"Nous avons les mêmes revendications, les mêmes aspirations, se justifie Michel Suau, secrétaire département FO DGFIP. Dont, notamment, de voir des services publics fonctionnels et accessibles à tous. Avec 15 fermetures de sites en 13 ans, avec près de 200 suppressions d'emplois en autant de temps, il nous est impossible de proposer un service décent à nos concitoyens."* Et ce, alors qu'un projet de restructuration des trésoreries locales à l'horizon 2022 est dans les cartons et pourrait encore causer la fermeture de nombreux centres d'impôts en zone rurale.

À ces conditions de travail et ces moyens rabotés, s'ajoutent bien quelques dysfonctionnements du prélèvement à la source. *"Depuis la semaine dernière, les réclamations commencent à nous parvenir"*, témoigne Sandra Demarcq, représentante de Solidaires. Des signalements qui concernent d'abord le versement des acomptes destinés aux bénéficiaires de crédits d'impôt ou réduction fiscale, première étape de la mise en place de cette réforme. *"Certains versements n'ont pas été effectués aux particuliers alors qu'ils auraient dû l'être. Et parfois, il nous est difficile de trouver une raison. Leur relevé d'identité bancaire a bien été transmis, leurs déclarations avaient bien été enregistrées... C'est un casse-tête."* De quoi faire sourire jaune la syndicaliste en entendant Gérald Darmanin plastronner sur l'air du "zéro bug"... *"Et ce n'est qu'un début, le plus dur approche, frémit-elle. Nous redoutons la transmission des bulletins de salaire du mois de janvier et ses mauvaises surprises. La semaine prochaine sera décisive."*