

undefined - mercredi 21 février 2018

## MOSELLE

SOCIÉTÉ SERVICE PUBLIC

# Au centre des impôts agents et usagers souffrent

LAURENCE SCHMITT



*C'était le 17 mai 2017, dernier jour de la déclaration papier des impôts avec une file d'attente qui déborde rue des Clercs. « Parfois, ce sont les bus qui ne peuvent pas passer. Avec la fermeture de l'accueil de la Cité administrative, ce sera encore pire. » Photo archives RL/ Gilles WIRTZ*

**Mécontentement des usagers, difficultés pour les agents, l'accueil au centre des impôts rue des Clercs à Metz fait face à une hausse de fréquentation de 30 %. Des travaux s'imposent mais, pour les agents, ça ne suffira pas.**

Ça n'était déjà pas simple avant. Mais depuis le 1<sup>er</sup> janvier et la fermeture de l'accueil à la cité administrative de Metz, le centre des impôts de la rue des Clercs à Metz implose. « Jusqu'en janvier, j'arrivais à travailler dans le respect des usagers et du service public. Mais là, je fais du rendement avec le sentiment de ne plus être respecté par ma hiérarchie. » Cet agent messin, qui préfère garder l'anonymat, accumule les années d'ancienneté, aime son métier et le contact

avec le public. Tous les publics, y compris les plus fragiles, ceux qui généralement se déplacent malgré les kilomètres, ne comprennent pas ce qu'ils payent, les augmentations, demandent des étalements, ont besoin de certificats d'exonération d'impôts, etc. « Souvent, il faut des vérifications, aider au remplissage du formulaire, etc. Désormais, l'usager doit se débrouiller et revenir si son dossier n'est pas complet. Ça n'est pas ma façon de concevoir le service public. »

## • 300 à 400 personnes par jour

Doute et culpabilité s'installent. « Ça n'est pas encore de la colère, avertissent les syndicats toutes centrales confondues. Mais beaucoup sont sous médicaments, certains craquent, pleurent, d'autres sont en maladie. » Hier, ils n'étaient que quatre au guichet. Or, depuis le début de l'année, 30 % d'usagers supplémentaires sont accueillis, soit 300 à 400 personnes en moyenne par jour. « Et ce n'est pas encore la campagne d'impôt sur le revenu. On craint le pire à partir d'avril et courant mai. »

Hugues Bied-Charreton, directeur départemental des finances publiques, se dit conscient « des difficultés des agents, de leurs conditions de travail, de la pression importante du public et son mécontentement ». Il espère que la réorganisation de l'accueil rue des Clercs changera la donne. Des agents pour orienter le public selon la nature de ses demandes, des guichets généralistes et d'autres spécialisés sur rendez-vous, une file d'entrée et une autre de sortie pour gérer les flux, deux salles d'attente. Car ce sont 90 000 usagers qui, chaque année, défilent dans des locaux pas vraiment adaptés à pareille affluence. Les agents demeurent sceptiques. Les syndicats s'inquiètent. « À souffrance au travail, on répond organisation ! Et pour l'heure, pas le moindre coup de truelle n'a été donné. »

Metz n'est pas le seul centre à être sous tension. Algrange a fermé son accueil fin janvier, à la suite d'une agression. Hayange, du coup se retrouve engorgé. Thionville, Forbach, Sarreguemines et Sarrebourg sont en "audit et diagnostic recommandation". Les élus parfois, comme à Sarrebourg, pointent du doigt les agents « qui ne feraient pas trop d'efforts pour rechercher les impayés » ( RL du 21 janvier). Or là, syndicat, agents et directeurs sont unanimes : « Tous font le maximum, bien au contraire. » Car s'il y a bien une chose pour laquelle Hugues Bied-Charreton n'a pas mandat, c'est embaucher.