

TARBES

6000 personnes attendues au salon BreakFit

p. 7

VALLÉE DES GAVES

La collecte des déchets réorganisée

p. 16



PASSEZ À L'ÉTHANOL !
ÉCONOMISEZ **50%**
SUR VOTRE PLEIN D'ESSENCE !
VOTRE BOITIER ÉTHANOL CHEZ MIDAS !

Boulevard du Président Kennedy 65000 TARBES ☎ 05 62 93 16 48

Passage du Commissariat - 65005 TARBES Cedex - 05 62 44 44 62 - contact@lasemainedespyrenees.fr - www.lasemainedespyrenees.fr

TARBES

Cauchemar au centre des impôts



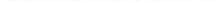
Des grilles fermées, un téléphone qui sonne dans le vide, des mails en attente... Ce n'est pas toujours une partie de plaisir de pouvoir être en contact avec un agent du centre des impôts à Tarbes ou à Lourdes. **p 2 à 4**

La Semaine des PYRÉNÉES

Seulement 1,60€ pour toute la semaine

Jeu. 12 mai 2022
N° 1433

H 29940 - 1433 - F: 1.60 €



BAGNÈRES-DE-BIGORRE

Noyade de Jules : les parents réagissent

p. 23



TARBES



Nouveaux locaux de Dans6t inaugurés

p. 22

HAUTES-PYRÉNÉES



Pièces d'identité : la fin de la galère ?

p. 10

LOURDES



Découvrez le spa de Tiphaine et Yohan

p. 15

BORDÈRES SUR ECHEZ



Jean-Paul produit de l'huile de tournesol

p. 9

PORTES OUVERTES

vendredi 13 mai 2022 (de 10h à 18h)

ADRESSE : 6 ter, route d'Uzer - 65200 BAGNERES-DE-BIGORRE



DEMEURES CÔTE D'ARGENT
ENSEMBLE CONSTRUISONS VOTRE HISTOIRE

Agence de Séméac : 05 62 36 08 88

www.demeures-cote-dargent.com



Une marque du Groupe InCA - SAS au capital de 9 551 500 €. RCS BORDEAUX n°440 867 380 00014 - NF Habitat HQE N° 33 17 0195 - R2 - Garanties et assurances obligatoires incluses. Photos et illustrations non contractuelles.

CAUCHEMAR AU CENTRE DES IMPÔTS

Un agent témoigne des difficultés pour les usagers

DOSSIER. Des grilles fermées, un téléphone qui sonne dans le vide, des mails en attente... Ce n'est pas toujours une partie de plaisir de pouvoir être en contact avec un agent du centre des impôts.

C'est l'heure de remplir sa déclaration d'impôt et pour certains contribuables, ce n'est pas une partie de plaisir. Des agents des centres des finances publiques de Tarbes et de Lourdes confirment que cela peut tourner au cauchemar pour certains contribuables. Pierre est un agent du service des impôts des particuliers de Tarbes. Il témoigne anonymement de ce qu'il vit au quotidien au contact des usagers.

13 HEURES D'OUVERTURE CONTRE 24 HEURES AVANT

« La campagne déclarative d'Impôt sur le revenu a commencé le 11 avril à Tarbes dans une configuration d'accueil des usagers identique à celle de la période pandémique, à savoir, 13 heures d'ouverture par semaine au public sans rendez-vous au lieu des 24 heures qui prévalaient précédemment. Cette réduction d'accueil, contrairement aux dires de la direction des finances publiques, n'a été compensée que très partiellement par des accueils sur rendez-vous physique ou téléphonique. Ainsi, alors que sans rendez-vous, l'accueil physique permet "d'absorber" en moyenne 30 contribuables, l'accueil sur rendez-vous se limite à 7 usagers sur un après-midi. En clair, l'utilisateur subit les conséquences de cette stratégie de fermeture au public qui n'est rien d'autre qu'une dégradation du service rendu », explique Pierre.

« Dans notre structure plus de 300 mails sont en souffrance et en attente d'être traités »



Les actions des syndicats afin de dénoncer les conditions de travail au niveau du centre des impôts de Tarbes se sont multipliées ces derniers mois (photo archives SdP).

On marche sur la tête !

Et quand on marche sur la tête, on le fait jusqu'au bout. « L'administration ayant délibérément choisi de réduire les horaires d'ouverture, elle choisit d'employer un vigile pour gérer les flux au lieu d'embaucher du personnel titulaire pour répondre aux vrais besoins des usagers ».

UN AFFLUX D'USAGERS SUR QUATRE MATINÉES

Cette réduction des plages horaires se concrétise ainsi par un afflux et une concentration d'usagers sur les seules quatre matinées d'ouverture au public. « Ainsi cette semaine, une cinquantaine de contribuables a été reçue avec heureusement une mobilisation d'au moins 6 agents. Cette mobilisation, compte tenu d'un sous-effectif de près de 5 agents, pénalise l'exécution d'autres missions qui nous incombent (services de gestion notamment). Par ailleurs et suite à des critiques légitimes d'usagers concernant l'accueil téléphonique dans service public +, notre direction a créé dans l'urgence un pool téléphonique sans les outils nécessaires (pas de casques adaptés, parois phoniques inadaptés) dans un local de 9 m² pour 3 agents. Dès lors, on ne peut que constater une

chose : les choix de l'administration se soldent par un service dégradé qui se double d'une dégradation des conditions de travail des agents ». Les usagers qui sont reçus à l'accueil se plaignent toujours de services quasiment injoignables. « Les raisons, nous les connaissons, elles sont humaines : 2 emplois vacants, 1 emploi détaché dans un autre service, des temps partiels non compensés (1,2 Equivalents Temps Plein), un arrêt maladie de longue durée (plus de 6 mois) toujours non compensé. Voilà pour les premières causes d'un service public en mode dégradé. Les effectifs n'ont cessé de fondre comme neige au soleil depuis des années. Et comble de "l'absurdité", alors que le Service des Impôts des Particuliers de Tarbes n'arrive pas à répondre au besoin des usagers en local, nous participons, en mobilisant un agent, au délestage du centre de contact du 0809401401gé-

rant des usagers au niveau national avec des questions sur le régime fiscal des marins pêcheurs, des mesures fiscales des transfrontaliers et ce ne sont là que quelques exemples », précise Pierre.

Mais ce n'est pas tout, au nom d'un affichage politique, le service des impôts des particuliers de Tarbes est contraint par la direction « d'alimenter en agents des finances publiques » les maisons France Service qui ont poussé sur le territoire en lieu et place des trésoreries de plein exercice qui existaient. « Cette soi-disante nouvelle offre de service de proximité s'est faite, bien sûr, sans effectifs supplémentaires. D'un côté, l'administration réduit de façon drastique les heures d'ouverture sur le plus important centre des finances publiques du département, pour, d'un autre côté, ouvrir des points d'accueil sur divers points du département où les agents des finances publiques interviennent de manière ponctuelle sans créer d'emplois et ce dans un seul but : répondre à la commande gouvernementale, afficher une vitrine pour tenter de satisfaire des élus locaux qui voient les services publics d'Etat désertier les territoires ». Autre problème, dont la défenseure des droits Claire Déon a dressé le triste constat, la e.administration. « Il s'agit de remplacer l'humain par des écrans, des mails et des serveurs téléphoniques. Résultat des courses, dans notre structure plus de 300 mails sont en souffrance et en attente d'être traités et cela est loin d'être fini car les » grands modernisateurs « de l'administration des finances publiques semblent avoir oublié que même pour traiter des mails et répondre aux questions il faut du personnel en nombre et formé ! Et au bout du compte, comme un retour de bâton que tout le monde voit venir, si nous sommes injoignables, si les courriels ne sont pas traités, l'usager insatisfait voit impatient va se déplacer à nos guichets et engorger ce dernier. La boucle est bouclée », constate Pierre.

Patrick Sacristan

« Que dire à l'usager qui attend désespérément derrière la grille »

En Bigorre, comme dans d'autres départements, des services civiques sont embauchés et tentent de pallier les insuffisances. « Mais le paradoxe ne s'arrête pas là, alors que la mission des services civiques (une charte définit clairement quelles sont leurs attributions) est de guider, aider les usagers sur le numérique, créer des espaces sur internet, payer en ligne.... Ces derniers se retrouvent sous utilisées puisque nos horaires d'accueil ont été réduits de 24 heures hebdomadaires à 13 heures. Cherchez l'erreur. Que dire à l'usager qui attend désespérément derrière la grille, pensant qu'un service public doit être ouvert, et que parallèlement un autre peut rentrer parce qu'il a pu prendre un rendez-vous ? Que dire à l'usager qui

patient devant la porte close alors que celle-ci ne sera ré-ouverte que le lendemain ? Que dire à l'usager qui n'a pas internet et que l'unique moyen de prendre rendez-vous est l'accès en ligne ? En résumé et contrairement aux auto-congratulations de notre direction, le service à l'usager se dégrade et tout le monde s'en rend compte et toutes les campagnes de communication du gouvernement et de la direction n'y changeront rien. Un service public déshumanisé, aux horaires réduits et aux implantations clairsemées n'est plus un service public digne de ce nom où l'égalité de traitement républicaine a de moins en moins le droit de citer », explique Pierre.

LES TARBAIS VONT À LOURDES !

Deux antennes sont aussi à disposition des usagers à Lourdes et à Lannemezan. A Lourdes, avec en moyenne plus de 80 personnes par jour, la campagne déclarative a débuté tambour battant. Ouvert 4 jours sur 5, les agents se sont battus pour que les horaires d'ouverture ne soient pas réduits comme à Tarbes ou Lannemezan. « Nous sommes confrontés à une présence qui se réduit de l'équipe mobile de renfort et parallèlement à l'obligation d'exercer un soutien téléphonique du centre de contact national. Cette campagne se fait donc sans moyens supplémentaires, bien au contraire, et sous pression. Est-il normal que nous devions venir en soutien

d'un centre de contact national qui vient s'ajouter à nos missions et à notre travail quotidien en local ? Et il n'est pas inutile de rappeler qu'au départ, à leur création, les centres de contact (des pools téléphoniques) étaient censés nous venir en aide, nous désengorger et nous venir en aide... Aujourd'hui c'est l'inverse qui nous est imposé et qui nous pénalise pour répondre aux demandes des contribuables locaux. Est-il normal que certains usagers de Tarbes soient obligés de prendre rendez-vous à Lourdes tellement les demandes sont importantes à Tarbes ? Est-il normal que nos services soient dépendants de recrutements de vacataires et d'emplois civiques ? »

Les usagers parlent de leurs galères

DOSSIER. Les usagers sont confrontés à des problèmes tout au long de l'année afin d'obtenir des renseignements. Il suffit de se rendre sur la plate-forme Service + pour le constater.

Sur la plate-forme Service +, des usagers des Hautes-Pyrénées témoignent de leurs difficultés. Morceaux choisis.

- « Pour joindre les impôts de Tarbes, j'ai essayé le 0562424050 ou le 0562424040, toujours une attente interminable... Le serveur vocal interactif ne doit pas être un frein à la mise en relation avec un agent... J'attends toujours la possibilité d'échanger avec un agent ! Ce n'est jamais le cas ! Pas de solution apportée ! »

- « J'essaye de contacter le service de Tarbes suite à une relance avec majoration reçue par ma mère décédée en fin d'année 2021. Cela fait bien trois semaines que j'essaie d'avoir un interlocuteur au téléphone, impossible, personne ne décroche ! Cela sonne dans le vide ! Etant à plus de 600 km de Tarbes, je pensais que ce moyen rapide et souvent efficace aurait pu résoudre mon problème ou bien me donner des explications sur le dossier de ma mère. Je suis bien déçu par cette administration ».

- « Je vois que je ne suis pas la seule à vouloir contacter les impôts à Tarbes. J'ai essayé deux ou trois fois par jour sur une semaine, impossible

Personne ne décroche

- « Depuis une dizaine de jours, j'essaye de joindre le centre des impôts de Tarbes. Personne décroche. Je décide de m'y rendre mercredi matin, c'est plus calme. Mais le rideau métallique était baissé. Jeudi férié et par malheur le vendredi fermeture exceptionnelle. Comment est-ce possible ? Et si je viens lundi, il y aura foule et des gens comme moi mécontents. »

d'avoir quelqu'un. J'ai dû me déplacer à plus de 70 ans. J'ai été bien accueilli par la dame du guichet, elle m'a renseignée. Mais en arrivant au service, il y avait une banderole 22 emplois supprimés. Je comprends pourquoi je ne peux pas avoir un interlocuteur au bout du fil. Il faut que cela change... »

- « J'ai appelé un 0809 pour résoudre un problème de taxe d'habitation sur un logement que je loue et divisé en deux parties. La personne m'a dit qu'elle ne pouvait pas résoudre ce type de problème. Elle m'a communiqué le 0562424050 des impôts de Tarbes.

Durant toute la semaine, impossible d'avoir quelqu'un. J'habite les Landes. Je ne peux pas me déplacer... Le téléphone est un outil indispensable pour entrer en contact, ce n'est pas normal que personne ne décroche à Tarbes ».

- « Comme beaucoup de citoyens, j'ai créé mon espace sur impotsfouv.fr. J'ai écrit un message depuis mon espace. Un mois après, je n'ai toujours pas de réponse. J'ai essayé depuis la semaine dernière d'appeler au 4050, je n'ai eu aucun interlocuteur. C'est inadmissible. De plus, sur service public +, j'ai fait le constat que ce problème ne date pas d'hier, que je ne suis pas le seul à me plaindre. »

Patrick Sacristan



Sur service + de nombreux usagers témoignent sur les galères qu'ils ont vécu en voulant joindre le centre des impôts de Tarbes.

CHACUN SA ROUTE
chacun son
CHEMIN

Passer le relais à ton voisin.

L'USINE,
êtes-vous prêt à vous dépasser?

tarbes lourdes pyrénées
Communauté d'agglomération

LE DIRECTEUR S'EXPLIQUE

« 84 % des usagers sont satisfaits »

DOSSIER. Jean-René Nola, le directeur départemental des finances publiques des Hautes-Pyrénées, n'a pas vraiment la même vision des choses que les usagers et ses agents.

L'accès au service de proximité des finances publiques peut devenir un véritable parcours du combattant. Jean-René Nola, le directeur départemental, tempère. « Au cours de la période de déclaration de revenus (avril - mai) plus de 7000 contribuables ont été reçus aux guichets des finances publiques des Hautes-Pyrénées en 2021. Des enquêtes de satisfaction menées en 2021 sur la perception des services publics montrent globalement une forte adhésion des usagers aux services de la direction générale des finances publiques. Ainsi le baromètre 2021 de satisfaction des usagers réalisé par l'institut BVA fait apparaître que 95 % des particuliers sont satisfaits du site » impots/gouv.fr « et qu'ils sont 88 % à l'être des échanges qu'ils ont eu avec les agents de la DGFIP. Les aspects les plus appréciés par les particuliers lors de leurs contacts avec nos agents sont la courtoisie et l'amabilité des agents (94 %), la capacité des agents à comprendre leur besoin (92 %) et la clarté de la réponse apportée (91 %). Au delà de ces statistiques nationales, dans le département des Hautes-Pyrénées, une enquête menée spécifiquement auprès des usagers du service des impôts des particuliers a montré que 84 % des usagers étaient satisfaits à l'issue d'un rendez-vous avec nos services », explique Jean-René



Jean-René Nola, le directeur départemental des finances publiques des Hautes-Pyrénées, répond aux critiques.

Nola, directeur départemental des finances publiques des Hautes-Pyrénées. Concernant l'accueil du public, le directeur départemental, s'explique. « Il y a des plages d'accueil pour les usagers qui sont libres et qui se tiennent le matin en principe. A Lourdes, l'accueil libre est plus

élargi. Les horaires d'accueil sont adaptés aux pratiques et aux besoins des usagers. L'après-midi est plutôt réservé aux rendez-vous. Chaque jour, on mixe de l'accueil libre et sur rendez-vous qui sont pris par téléphone ou directement sur le site. »

« ON FINIT TOUJOURS PAS APPORTER LE SERVICE ATTENDU »

Concernant les usagers qui ont des difficultés pour avoir des rendez-vous ou pour avoir un interlocuteur au téléphone, le directeur s'explique. « Ça peut toujours arriver mais globalement 84 % des usages sont satisfaits. Nous recevons un nombre d'usagers assez conséquent, avec une offre qui est très diversifiée. On finit toujours par apporter le service attendu par l'utilisateur. Dans l'accueil et l'accompagnement des usagers, il y a une dimension humaine qui est très importante ainsi qu'une dimension de proximité qu'on s'évertue à maintenir et à consolider. La clé pour répondre aux besoins des usagers est de s'adapter à leurs situations, c'est de développer tous types de canaux et de modes de contacts afin que toutes les populations puissent accéder à nos services le plus facilement possible en fonction de leur situation personnelle. Les personnes âgées vont privilégier le contact physique. C'est pour cela que l'on conserve des plages d'ouverture les plus larges possibles. Des actifs et des jeunes, qui pratiquent les nouvelles technologies assidument, vont préférer nous contacter à n'importe quelle heure du jour et de la nuit par des accès à internet. On se met à la disposition de tous nos usagers. »

ÊTRE ACCOMPAGNÉ
POUR CHOISIR SA FORMATION,
ÇA DONNE LE SOURIRE !



TARBES
JOURNÉE
PORTES OUVERTES

20
MAI

13H30-16H30

FORMATIONS
EN ALTERNANCE
DU CAP AU BAC+3

PURPLE CAMPUS TARBES
78 AVENUE D'AZEREIX
T. 05 62 93 40 60

WWW.PURPLE-CAMPUS.COM

PURPLE
CAMPUS

FACILITATEUR DE FORMATION



Pas de renforts en cette période de forte affluence



Enfin, le directeur explique qu'il n'y a pas 22 emplois vacants. « Ce chiffre ne correspond pas à la réalité des postes vacants dans le département. Nous avons des mouvements qui sont dus à des mutations. Entre deux mouvements de mutations, il peut y avoir des départs en retraite et donc des postes qui se libèrent. Ils sont remplacés au mouvement suivant. A l'heure actuelle, nous avons moins d'une dizaine de postes vacants. Les emplois vacants dus aux départs en retraite sont comblés par des contractuels ou par de nouveaux agents. Les derniers postes vacants seront comblés dès le mois de mai par des arrivés. Globalement, il n'y a pas d'emplois vacants dans le département. » Durant la période de forte fréquentation, en avril et en mai, il n'est pas

Pour le directeur, les emplois vacants ne sont pas aussi importants que la dénonciation des syndicats.

« L'accueil et l'accompagnement des usagers requiert bien sûr de la technicité et des compétences fiscales. Ce sont donc exclusivement des agents des finances publiques qui accueillent les usagers. Nous faisons appel à des services civiques ou à des contractuels auxiliaires pour gérer les flux. Ils vont au-delà des usagers afin de gérer les files d'attente et les orienter vers les box ou les guichets. Ils peuvent le cas échéant les aider à remplir leur déclaration sur des postes informatiques dédiés qui sont disposés dans les accueils des centres des finances publiques. »

Patrick Sacristan