

Dans les centres des impôts, « on reçoit les gens à la chaîne »

250 incidents ont été recensés depuis le début des « gilets jaunes »

Le ras-le-bol fiscal, ce sont les agents des impôts qui en parlent le mieux. Eux qui sont confrontés à cette colère sourde, qui s'est manifestée de manière spectaculaire avec le mouvement des « gilets jaunes ». « On le ressent constamment, presque tous les jours », constate Laurent Hutin, représentant syndical Solidaires finances publiques. Pour ce contrôleur des impôts, qui travaille à Cambrai (Nord), le ras-le-bol a pris le visage de « cette petite mémé qui pleurait dans mon bureau, il y a quelques mois, parce qu'elle n'arrivait plus à payer ses impôts ». « Je n'avais jamais vu ça, soupire-t-il. On essaie de se blinder, mais la souffrance des gens, ça désarçonne... »

Les Français, qui détiennent le record d'Europe de la pression fiscale, saturent. Et pour que le message soit bien clair, certains « gilets jaunes » ont joint le geste à la parole en s'en prenant physiquement aux centres des impôts. Selon les chiffres transmis au *Monde* par Bercy, 250 incidents se sont produits en France depuis le début du mouvement, fin octobre. Cela va « des dégradations de serrures à la pose de murs devant les entrées, plus quelques cas d'incendies de poubelles et vitres brisées », détaille le ministère. Solidaires, le premier syndicat du secteur, en a dénombré « 136, dont 55 avec des dégradations matérielles importantes ».

Cela couvrait depuis longtemps : « Le mouvement des « gilets jaunes » met sur la place publique un sentiment que l'on ressentait depuis longtemps », explique encore Laurent Hutin. « Oui, on le vit, le ras-le-bol fiscal, témoigne Sophie, en poste en région parisienne et qui a tenu à garder l'anonymat. Les gens disent qu'ils ne veulent plus d'impôts. Or, c'est notre métier de les recouvrir... » D'où cette colère à laquelle ils sont parfois confrontés.

« Comme chez Orange »

Pour Sylvain, fonctionnaire en Corse (qui a également tenu à garder l'anonymat), la complexité administrative accroît considérablement l'exaspération de citoyens. « J'ai en mémoire le cas d'une personne qui avait obtenu gain de cause [après une réclamation], raconte-t-il. Mais elle ne comprenait pas le courrier qu'on lui avait envoyé... Les gens ne comprennent plus le langage de l'administration. » Au-delà du langage, c'est la complexité même de la fiscalité qui pollue les relations entre fonctionnaires et contribuables. « C'est les impôts locaux les plus compliqués à comprendre, déplore Yves Peyras, contrôleur des finances publiques à Toulouse. Selon que vous disposez d'une douche ou d'une baignoire, vous ne payerez pas le même montant de taxe sur votre logement... »

Sur ce point, la volonté du gouvernement de supprimer progressivement la taxe d'habitation devrait satisfaire ceux qui se perdent dans les subtilités byzantines de la fiscalité locale... Même si cette annonce a, elle aussi, embrouillé les contribuables. C'est ce qu'Arlette Crouzet, responsable du service des impôts des particuliers Grenoble-Chartreuse, a expliqué à Olivier Dussopt, le 19 novembre, lors d'une visite du secrétaire d'Etat. Elle évoque « beaucoup de réactions épidermiques. Certaines personnes avaient compris qu'elles auraient droit à une exonération à 100 % d'un coup. D'autres avaient bien saisi qu'elles n'auraient droit qu'à un tiers cette année, mais elles ont vu leur taux augmenter à cause des collectivités locales... Bref, les agents ont dû faire face à des entretiens parfois délicats et même houleux. Il y avait un gros décalage entre ce que les

gens entendaient dans les médias et ce que nous étions alors en mesure de leur expliquer. »

De multiples restrictions administratives nourrissent également ce ras-le-bol qu'un rien suffit à faire déborder. « Les personnes âgées ne comprennent pas qu'elles ne puissent plus payer par chèque », même si ce n'est plus pénalisé, relate, par exemple, Yves Peyras, le contrôleur de Toulouse, également représentant syndical Solidaires. Lors de la visite de M. Dussopt en Isère, le paiement en espèces est très vite arrivé dans la discussion. « Avec la baisse de la taxe d'habitation, on a une recrudescence de gens qui viennent payer en liquide. Mais comme ce moyen de paiement est aujourd'hui interdit au-dessus de 300 euros, cela pose problème », a relevé Philippe Vasseur, responsable de la trésorerie de Saint-Martin-d'Hères (Isère). « A cause du paiement en numéraire, on était au bord de la révolution au centre Rhin-et-Danube, complète Philippe Leray, directeur départemental des finances publiques. Mais c'est un problème général dans le département et ça, on ne l'avait pas vu venir... »

Il y a plus grave. Selon plusieurs agents interrogés, Bercy voudrait que les usagers perdent l'habitude de se déplacer, afin de favoriser le numérique et faire des économies. Concrètement, cela implique de « rendre l'accueil sur place pénible », explique Sylvain. L'an dernier, par exemple, la direction a fait enlever toutes les chaises de la salle d'attente... Mais chez nous, on reçoit beaucoup de personnes âgées, donc on a demandé à ce qu'elles soient réinstallées. » En revanche, lorsque son tour est arrivé, il faut se remettre debout, et le rester. « On les reçoit à la chaîne, poursuit l'agent corse, sur des sièges où l'on est mi-assis mi-debout. Mais c'est tellement inconfortable que personne ne s'en sert. Des voltigeurs, une tablette au bras, comme chez Orange, passent des uns aux autres et essaient de traiter ce qu'ils peuvent. »

La direction générale des finances publiques « réfuse formellement que des consignes ont été données pour forcer les gens à être debout ou limiter la durée des entretiens », indique-t-on à Bercy. Le cabinet de M. Darmanin rappelle que le ministre veut même « augmenter le nombre de points de contacts physiques de 30 % ». Reste que le témoignage de Sylvain n'est pas isolé. La situation est comparable à Toulouse. Ou dans le Val-d'Oise : « Il y a quelques années, on recevait encore les gens dans des bureaux, rappelle Sandrine, contrôleur. On prenait le temps de leur expliquer. Aujourd'hui, ce n'est plus possible. On les reçoit debout pour que ça aille plus vite et qu'ils ne reviennent pas. On a pour consigne que l'entretien ne dépasse pas cinq minutes. On les incite à faire leurs démarches sur Internet. Mais là, du fait de la fracture numérique, vous perdez un quart des gens. » A Cergy, le dispositif est même un peu plus sophistiqué : « Notre temps d'entretien, explique Myriam Lebkiri, secrétaire départementale CGT, est mesuré automatiquement par un outil informatique : le gestionnaire de fil d'attente. Quand le temps est écoulé, ça passe au rouge. »

Toutes ces tracasseries rendent la communication difficile. « Quand ils viennent, poursuit M^{me} Lebkiri, les gens pleurent, s'énervent... L'accueil du public est de plus en plus compliqué et on est de plus en plus tirailés entre ce qui nous semble juste et ce que l'on nous demande de faire. » Sophie donne un exemple : « Certains attendent une heure, relate l'agente, et quand on les reçoit, on se rend compte que leur problème est complexe. Alors, on leur dit qu'ils doivent prendre rendez-vous... Les gens ne sont pas contents, mais on ne peut plus faire autrement... »

Evoquant les milliers de suppressions de postes subies ces dernières années, beaucoup d'agents estiment ne plus être « en mesure de remplir » leur mission. L'un d'eux prévient : « Le seuil est percé de partout. On ne fait presque plus de contrôle fiscal allégé, par exemple : on prend pour argent comptant ce que nous déclarent les gens... Les régimes des auto-entrepreneurs ne sont plus du tout contrôlés chez nous. » Rien de tel, pourtant, que le sentiment d'impunité fiscale pour nourrir... le ras-le-bol fiscal. Là encore, l'administration dément en bloc, en mettant notamment en avant la dernière loi sur la lutte contre la fraude fiscale. « C'est une priorité qui ne subit aucun fléchissement », assure-t-on à Bercy. ■

R. F.