SAINT-PIERRE

L'accueil à froid

Solidaires Finances Publiques a profité hier du rush des dépôts de déclarations de revenus sur le site de Saint-Pierre pour sensibiliser public, direction et élus sur la qualité de l'accueil et les tensions qui règnent dans le service public.

Pour Eric Métro (troisième à partir de la gauche), « le guichet unique a mis à l'arrêt l'activité de recouvrement des produits communaux, hospitaliers qui sont la base des finances publiques des collectivités ». (Photos Jean-Claude Feing)

Secrétaire départemental du syndicat Solidaires Finances Publiques, Eric Métro revient sur les dégradations des conditions de travail des agents des impôts et leurs conséquences sur l'accueil du public et le traitement des dossiers.

– Pourquoi organiser cette action militante en ce jour d'afflux public ?

– Parce qu'on a justement un gros souci d'accueil du public, on le voit derrière nous. Les gens affluent en nombre et ne peuvent être reçus. Les tensions sont palpables entre des agents qui n'ont plus le temps d'assurer correctement leurs missions et des contribuables qui sont en droit d'attendre une qualité de service. Nous ne sommes clairement plus dans notre mission de service public. Nous n'avons plus le temps de répondre aux questions, de renseigner correctement les usagers.

– Que réclamez-vous concrètement ?

– On réclame des emplois pour faire face. Il faut savoir qu'on doit mener de front l'accueil spécialisé, l'aide à la déclaration simple, la gestion des plis non distribués, la distribution d'imprimés.

– Pourquoi ne pas avoir entamé une démarche intersyndicale ?

– L'ensemble des organisations syndicales dénoncent cette situation. Nous sommes tous sur la même longueur d'onde. Mais nous avons tenu à mettre sur pied cette action militante.

– Le dernier jour de dépôt est forcément synonyme de saturation. Mais la situation est-elle tendue tout au long de l'année ?

– A chaque échéance de paiement, nous sommes très sollicités et confrontés aux mêmes problèmes. La priorité de notre ministère a été l'accueil du public avec la mise en place du guichet fiscal unique et la fusion des services. Cette priorité sur l'accueil a dégarni les autres services et le travail de fond n'est plus effectué de la même manière. Ce d'autant que l'accueil, dans un département comme le nôtre, avec son tissu social particulier, demande beaucoup plus de moyens et de temps. On se retrouve donc régulièrement dans des situations inextricables avec des retards dans le traitement des contentieux et du recouvrement, ce qui crée des tensions. Nos conditions de travail se dégradent chaque jour. Les gens sont mal reçus. Les agents sont débordés, parce qu'ils doivent être partout à la fois.

Le syndicat Solidaires Finances Publiques a sensibilisé le public sur les difficultés rencontrées par les agents.

« Un manque à gagner énorme »

– La dématérialisation des déclarations n'a pas facilité votre travail ?

– Elle était censée le faciliter et permettre de privilégier l'accueil des contribuables. Mais La Réunion a une dynamique démographique qui a vu augmenter le nombre de foyers fiscaux. En dix ans on est passé de 0 à 88 000 télédéclarants, mais dans le même temps, on a eu 80 000 foyers fiscaux de plus à traiter. Ajoutez à cela qu'on nous a supprimé des emplois au nom de la télédéclaration... On a perdu 25 000 emplois en dix ans en métropole, 50 à La Réunion au niveau des cadres C, l'agent principal des finances publiques.

– Cette action se déroule à Saint-Pierre et nulle part ailleurs. Il y a un problème spécifique dans le Sud ?

– C'est symbolique, parce que Saint-Pierre est notre plus gros centre dans ce département puisqu'il représente un tiers du nombre des foyers fiscaux. La fusion impôts/trésor n'est pas encore réalisée à Saint-Denis alors qu'elle est effective avec les mêmes effets à Saint-Benoît, Saint-Paul et Saint-Pierre. On se sert de nos problèmes à Saint-Pierre pour mettre en garde notre administration sur ce projet.

– Vous alertez les usagers, votre direction, mais aussi les élus et les parlementaires. Pourquoi ?

– On interpelle les élus puisqu'on fait un travail public qui s'adresse aussi aux collectivités. Deux administrations ont été fusionnées. Mais le cœur d'activité du trésor public, c'est la gestion des collectivités locales et le recouvrement de l'impôt. Le fait d'avoir fait un guichet unique a mis à l'arrêt l'activité de recouvrement des produits communaux, hospitaliers qui sont la base des finances publiques des collectivités. Cela représente un manque à gagner énorme qui plombe des collectivités qui sont pourtant à 100 % – contre 10 % en métropole – dans le réseau d'alerte Score qui veille sur les difficultés financières et comptables des collectivités. Nos problématiques concernent donc directement tous les élus réunionnais. Idem pour la lutte contre la fraude fiscale dont le gouvernement a fait une priorité. Nous n'avons plus le temps de mettre des moyens sur ce secteur. La chaîne de contrôle a été détruite et la suppression des justificatifs est le signe de l'abandon de ces contrôles.

Entretien Vincent PION