

# « DES MOUVEMENTS DE GRÈVE DES AGENTS S'ANNONCENT »

### La vague annoncée de réclamations a-t-elle lieu ?

Au niveau des plateformes téléphoniques comme celle de Toulouse, qui gère 47 départements, on ne

veut pas nous dire combien de gens appellent, mais on peut estimer que l'augmentation est de 20 à 30 % ces derniers jours, avec des appels, qui, vue la complexité des situations, durent quatre fois plus longtemps et qui génèrent de l'attente. Cette affluence exceptionnelle a commencé pendant les vacances scolaires d'hiver et le pire est à venir. Le standard des centres d'appels a déjà généré pas mal de coupures de communications le premier jour, et les difficultés pour joindre le numéro d'appel national sont réelles. Certains centres des impôts ont dû fermer leurs portes pour faire face à l'affluence dans des conditions acceptables. Certes, à ce jour, il n'y a pas eu de catastrophe industrielle. Les usagers font jusqu'alors preuve d'une compréhension envers les agents d'accueil, au guichet et au téléphone. Mais des mouvements de grève s'annoncent déjà chez les agents.

### Vous mettez en cause le logiciel qui gère les dossiers ?

Il a été conçu à la va-vite et nos formations ont été trop rapides. Ce que nous constatons, c'est que plusieurs demandes de modifications des usagers ne sont pas prises en compte dans le logiciel « Gestpas ». Certaines situations familiales et les variations de revenus ne sont, pour le moment, pas retenues. Et en Haute-Garonne, il est d'ores et déjà demandé aux agents de forcer le logiciel pour faire aboutir certaines demandes des usagers. Ceci est certes mis en place pour le bénéfice du contribuable, mais démontre l'impréparation du logiciel.

### Les ajustements vont être nombreux ?

On vante le caractère contemporain de la retenue à la source, mais c'est inexact. Par exemple, ceux qui ont eu un enfant au dernier trimestre 2018 n'ont pas pu le signaler à l'administration fiscale, car les services n'avaient pas accès au nouveau logiciel, avant le 2 janvier. Donc les premiers prélèvements se feront sur la base d'un taux erroné, en attendant une mise à jour de leur situation d'ici 2 à 3 mois, ces contribuables font donc une avance à l'État, en attendant d'être remboursés en fin d'année. Car une partie seulement des allègements seront concernés par l'avance de remboursements de 60 % en janvier. À la CGT, nous avons toujours pensé que la généralisation de la mensualisation de l'impôt sur le revenu était une meilleure solution.



Jean-Marc **Servel**,  
délégué du syndicat  
CGT aux finances pu-  
bliques de la Haute-  
Garonne