

# ACCUEIL FISCAL : LA RÉÉDUCATION POUR LES UNS, L'EXCLUSION POUR LES AUTRES !

Officiellement c'est dans le cadre des mesures de simplifications que la DGFIP entend réduire les moyens alloués à l'accueil du public.

Afin de « désintoxiquer » les usagers du guichet, Cap Numérique et la Mission Stratégie Relations aux Publics chargés du pilotage de la mission accueil, développent une nouvelle « politique globale de l'accueil » de la DGFIP dont l'objectif à long terme est la disparition totale de l'accueil physique, à l'instar du Danemark.

Après des mesures « d'incitation » telles que :

- ▶ La publication d'une plaquette à destination des usagers, intitulée « avez-vous vraiment besoin de vous déplacer ? »,
- ▶ Les directives données aux services d'inviter les usagers à avoir recours aux services en ligne et à les accompagner sur la prise de rendez-vous par internet,
- ▶ La priorité donnée au traitement de certaines demandes en ligne, par rapport aux demandes faites dans les services,
- ▶ La fermeture progressive des services de proximité,
- ▶ La réduction des horaires d'ouverture au public dans tous les services,
- ▶ La généralisation de la réception sur rendez-vous.

Des mesures législatives contraignantes ont été prises face à « l'entêtement » des usagers à ne pas se passer du service public fiscal et foncier :

- ▶ L'obligation légale depuis 2016 de télédéclarer en ligne l'impôt sur le revenu à partir d'un certain seuil de revenus étendue à l'ensemble des contribuables en 2019,
- ▶ L'obligation d'utiliser les procédures de paiement dématérialisées mise en œuvre progressivement dès 10 000 € en 2016 et généralisée à l'ensemble des contribuables en 2019 dès 300 €.

Actuellement, l'accueil physique représente selon la DGFIP 1 500 à 1 800 agents à temps plein et 1 000 agents partiellement affectés à cette mission d'accueil. Selon la DGFIP, les gains d'emplois déjà rendus possibles par la télédéclaration de la TVA, de l'impôt sur le revenu et du télépaiement des impôts seraient de 350 emplois par an ce qui ne représente qu'en moyenne 15% maximum des effectifs supprimés chaque année entre 2010 et 2016 (total de 15 000 emplois). La généralisation de la télédéclaration en 2017 justifierait encore selon l'administration 1 000 suppressions d'emplois supplémentaires à elle seule.

Mais déjà lors de l'actuelle campagne d'impôt sur le revenu, plusieurs droits d'alerte (Ille et Vilaine et Bouches du Rhône) ont dû être déposés par les représentants du personnel face à la mise en danger des agents comme des usagers, du fait du sous-effectif et de l'impossibilité à absorber dans des conditions normales le flux de réception des contribuables.

## La fracture numérique

La transformation numérique de l'État en France oublie, que les pays scandinaves notamment qui ont entrepris cette transformation, sont passés par une longue étape (une dizaine d'années) d'éducation et de formation au numérique pour toutes les populations. Une politique de facilitation y compris financière, d'accès au numérique pour les populations les plus défavorisées et les précaires a été également mise en place en parallèle.

Or la fracture numérique qui existe encore en France ne fait que renforcer les inégalités entre les territoires et les populations les plus fragilisées économiquement ou sociologiquement tels les personnes âgées ou les privés d'emplois.

Le Président de la république, Emmanuel Macron est sans doute celui des candidats qui a été le plus loin dans la numérisation de l'action administrative. Il prévoit ainsi que « d'ici 2022, 100 % des démarches administratives

pourront être effectuées depuis Internet », hormis l'obtention des originaux des documents d'identité. À l'horizon 2022, le vote serait lui aussi concerné par le grand mouvement de dématérialisation. Il propose en outre la création d'une plate-forme où seraient centralisés tous les accès aux services administratifs pour les citoyens (santé, formation, situation fiscale...) : le « compte citoyen ».

## Prélèvement à la source, ça P.A.S mal ...

Comment ne pas constater, à mission constante, une baisse du service rendu à l'utilisateur et une désorganisation des services suite à la suppression de 2500 emplois en moyenne par an à la DGFIP depuis 10 ans.

La saisie des déclarations par les usagers ou par des tiers (le transfert de charge aux usagers n'est actuellement que très partiel du fait des interventions de retraitement nécessaires après saisie effectuée par des agents des finances publiques), le contrôle de cohérence effectué par des algorithmes (qui n'existent pas encore), l'automatisation des calculs, et évidemment le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu (P.A.S) doivent permettre les nouvelles vagues de suppressions d'emplois. Or la DGFIP reconnaît elle-même que « le gain d'emplois lié au P.A.S est très faible ».

Au final c'est vers une dématérialisation totale et vers le zéro contact physique avec les usagers que la DGFIP s'oriente à « marche forcée ». Les plates-formes et les Centres de Contacts doivent changer le paysage global de la DGFIP.

Car cette limitation des contacts avec les usagers s'accompagne aussi de la reconfiguration des services déconcentrés et des réseaux territoriaux.

Cette reconfiguration est déjà « en marche » mais sans projet formalisé et organisé de refonte de l'organisation en dehors de la fermeture d'implantation et de la spécialisation par pôles de services, 346 sites fermés depuis 2013.

Le meilleur exemple de l'absence d'organisation est celui des plates-formes qui seront réorientées vers le traitement exclusif de juillet 2017 à fin 2019 via un numéro unique national dédié au prélèvement à la source tant pour les usagers que les tiers collecteurs. Ceci implique évidemment l'abandon du soutien aux missions d'accueil téléphonique et internet de 15 départements par les 7 Centres de Contacts et des 3 Centres Impôts Services.

En effet, ce sont 30 000 contacts supplémentaires estimés par mois (de tous types : physiques, téléphoniques ou courriels) que la DGFIP devra gérer du seul fait de la mise en place du prélèvement à la source.

Les conséquences sont catastrophiques dans les 15 directions qui bénéficiaient du soutien de ces services pour pallier les carences des services d'accueil... Directions qui, entre temps ont perdu des emplois, ou sont en sous effectifs chroniques (ex en Seine Saint Denis : -57 B et -106 C au 31/12/2016).

Face au risque industriel évoqué par la CGT Finances Publiques, notamment eu égard à la masse des publics concernés, le Directeur Général se montre serein ... « il y aura une surcharge de travail en amont, puis quelques gains en emplois. Il est inévitable qu'il y ait des défauts mais cela sera marginal. Les risques liés au rattachement des paiements aux foyers fiscaux sont maîtrisés, grâce à l'expérience tirée de la déclaration pré-remplie ».

Pourtant la campagne de fiabilisation des identifiants déjà très en retard a provoqué un premier incident, 125 000 usagers certifiés ont perdu leur accès au site [impot.gouv.fr](http://impot.gouv.fr) et ont reçu une déclaration papier, alors qu'ils étaient télédéclarants !

Mais surprise, une des premières annonces du futur gouvernement d'Emmanuel Macron serait le report de la mise en place du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu alors que le Ministre Macron l'avait approuvé.

Selon Christian Eckert au-delà du gaspillage de l'argent public et du mépris affiché pour le Parlement qui a déjà voté sur la question fin 2016, le fond du fond de l'affaire ne serait pas la prudence mais simplement une combine politiciarde !

« Au delà de la « charge » que le prélèvement à la source de l'impôt représenterait pour les chefs d'entreprises, le prélèvement à la source masquerait en effet le bénéfice pour les salariés du transfert de leurs cotisations d'assurance chômage sur la CSG. Une mesure promise dans sa campagne présidentielle et qui doit permettre un petit gain de pouvoir d'achat sur la feuille de salaire dès janvier 2018.

En revanche aucune réflexion ni garantie n'est apportée sur l'avenir de l'impôt sur le revenu et du quotient familial, alors que certains parlent déjà de fusion de l'impôt sur le revenu et de la CSG voire d'une « flat tax » à la française.

Pour la CGT Finances Publiques ce nouveau revirement de circonstance, s'il évite un prévisible accident industriel qu'elle dénonce depuis 2016, ne fait que confirmer le mépris toujours affiché par les responsables politiques successifs vis à vis des agents des finances publiques.

La CGT Finances Publiques, dénonce depuis des années la dégradation du service public rendu à l'utilisateur, l'abandon de missions, la disparition du réseau qui conduisent à la casse de la DGFIP.

Elle dénonce aussi les conséquences de ces politiques sur les agents que sont la dégradation des conditions de travail (liée notamment à l'augmentation exponentielle de la charge de travail) et la casse de leurs règles de gestion...

La méthode ou le maître mot depuis ces dernières années au Ministère des Finances est bien sûr :

**On avance et on réfléchit « En Marche » !  
C'est pourquoi, la CGT Finances Publiques  
appelle l'ensemble des personnels à les  
rejoindre et poursuivre la mobilisation  
construite fin 2016.**

**SANS COMBAT,  
AUCUNE VICTOIRE  
N'EST POSSIBLE !**