
LE BESTIAIRE DE LA CAMPAGNE : DES PIGEONS, DES RENARDS, QUELQUES CANARDS ET DES DINDONS (DE LA FARCE)

Cette campagne qui s'achève nous aura permis de rencontrer, comme c'est souvent le cas à la campagne, de bien drôles d'oiseaux, mais également tout un bestiaire pour le moins original...

Les migrations printanières vers les guichets des Finances Publiques s'amplifient d'année en année. Loin d'alléger l'accueil, la télédéclaration obligatoire (ou presque) a fait apparaître un nouveau public et de nouveaux besoins. Les agents de la DGFIP sont devenus dépanneurs informatiques.

On ne compte plus les interventions pour trouver telle ou telle case, aider à valider la déclaration, créer l'accès au portail, etc... Un public qui jusqu'alors remplissait en toute autonomie sa déclaration papier.

Il n'est pas rare que, pour gagner du temps, les collègues demandent carrément les identifiants aux usagers pour pouvoir correctement les renseigner. La direction a bien eu la bonne volonté de créer des IUC fictifs mais seulement à usage des SIP. Elle anticipe tellement la disparition des trésoreries qu'elle oublie qu'une bonne partie de l'accueil primaire s'effectue dans ces structures de proximité!

Parmi les meilleurs gags de l'année, on note le bug informatique impactant la création de l'accès au service après saisie de tous les identifiants. Pour bon nombre d'utilisateurs, le numéro de téléphone pré-rempli engendrait le message d'erreur suivant : «l'application est momentanément indisponible». La solution ? Supprimer ce numéro, encore faut-il le deviner... Très gênant quand on vante les mérites et la simplicité de la déclaration en ligne ! Et si c'était le seul couac dans la symphonie ministérielle... Les canards étaient de sortie au milieu de l'orchestre...

Partout dans les trésoreries, les bisons fûtés ont fait du guidage par téléphone, car les SIP débordés d'appels ne pouvaient répondre à tous les appels. Certains ont dû renvoyer vers la médiathèque tous les contribuables en difficulté, faute d'ordinateur dédié au public ils ne pouvaient pas les aider et les guider techniquement. Les contribuables ont fait remarquer l'absurdité de la situation! Alors qu'un simple ordinateur installé au guichet (il y a la place) aurait suffi à satisfaire un public fragile ou du moins inquiet.

Ce n'est pas compliqué d'installer un ordinateur au guichet d'une trésorerie le temps de la campagne déclarative.... Et ça coûte moins cher que d'envoyer l'EMR dans les MASP, surtout sans les clés....

Lors de cette campagne IR qui se termine beaucoup de contribuables ont exprimé leur grande inquiétude (beaucoup de personnes âgées mais pas seulement) face à l'obligation actuelle ou future de télédéclarer leurs revenus. Certains n'ont pas Internet, d'autres l'ont mais ne maîtrisent pas et/ou ont peur de se tromper.

Et contrairement à ce qui a pu nous être répondu par notre direction lors d'un précédent CTL beaucoup n'ont pas la possibilité ou tout simplement l'envie de demander à leurs enfants ou au voisin de les aider... On les comprend, n'avoir d'autre solution pour remplir ses obligations fiscales que d'être obligé de donner accès à un tiers à ses données personnelles (revenus, capital, situation familiale, RIB, etc...) est une réelle atteinte à la vie privée.

Pourtant payer pour des services qui étaient jusqu'à ce jour assurés gratuitement par le service public semble être déjà entré dans les mœurs... Et faire la belle affaire de quelques vautours opportunistes qui s'engouffrent dans la brèche et comptent bien exploiter le filon !

Nous ne résistons pas à vous raconter l'anecdote de ce "contribuable", rusé comme un renard, qui se présente au guichet du SIP durant la campagne déclarative.

Le motif de sa visite ? Il veut savoir "quelle est notre politique face aux usagers qui doivent déclarer leurs revenus en ligne et qui n'y parviennent pas, soit par méconnaissance de l'outil informatique, soit parce qu'ils ne disposent pas d'accès à internet". Surprise de sa question, la collègue lui demande la raison qui le pousse à l'interroger à ce sujet.

Et voici sa réponse :

- "Je suis auto-entrepreneur, mon activité consiste à aider mes clients dans leurs démarches administratives. Nombre de personnes qui m'ont contacté ces dernières semaines ont fait appel à mon service d'aide à la déclaration en ligne à domicile, que je facture une soixantaine d'euros. J'aimerais donc savoir ce que vous, centre des impôts, proposez comme solution à ces personnes qui rencontrent des difficultés à effectuer cette démarche ?"

La collègue (qui avait bien compris que son activité consistait en fait à tondre les moutons) lui a alors répondu que nous étions un service public (tout en espérant dans son for intérieur que cela dure...) et qu'à ce titre, nous proposons une assistance professionnelle entièrement gratuite à la différence de la sienne, soit par le biais d'un guidage par téléphone, soit par la mise à disposition du personnel compétent en fiscalité, et d'ordinateurs mis à disposition sur place, au centre.

Sans perdre son aplomb et tout en lui signifiant bien que les personnes qui l'ont engagé pour ce motif ne semblent manifestement absolument pas informées du fait que nous sommes là pour les aider et les accompagner, l'homme n'en a pas pour autant perdu son sens des affaires et a tendu quelques cartes de visite au cas où "vous ayez besoin de mes services, ou vous souhaitiez en informer les contribuables qui viendraient au guichet."

Au-delà de cette anecdote il est également inquiétant de constater qu'à force de dématérialisation, de difficultés à nous joindre, ou de raréfaction des centres en milieu rural, certains contribuables n'ont même plus conscience que nous sommes un service public. Preuve en sont les fois où, durant la campagne, différents usagers se présentant au guichet pour des renseignements sur la manière de remplir leur déclaration, ont ensuite tout naturellement demandé combien ils nous devaient...

Quant au futur PAS (mais ne devrait-on pas plutôt dire No Future ...) il soulève également de grandes inquiétudes et de la confusion chez les contribuables. Ils ont peur notamment d'être prélevé de sommes erronées... de ce fait beaucoup rechignent à donner leur RIB même si c'est bien souvent pour les rembourser.

Conclusion, malgré la volonté manifeste de notre direction générale d'abandonner nos contribuables à leur triste sort, et de mettre fin à notre mission de service public, les agents du réseau ont encore donné leur maximum pour répondre aux besoins des usagers et répondre à leurs craintes. Mais combien de temps tout ça va-t-il encore pouvoir durer sans les moyens et les structures nécessaires? Et au final qui sera le dindon ?