

Chalon sur Saône le 9 juin 2015

Déclaration des revenus : vers une liquidation de « l'accueil physique » du public...

Une fois de plus, la campagne de réception du public en vue du dépôt de la déclaration des revenus voit un public très nombreux venir se renseigner aux guichets des services de la Direction générale des finances publiques (DGFIP). Comme chaque année, plus de 6 millions de personnes solliciteront la DGFIP et se rendront à l'accueil et plus de 3 millions contacteront les services par téléphone.

En matière d'accueil du public, les besoins de la population sont nombreux et divers : aux effets d'une crise qui dure et à une législation fiscale complexe et en perpétuelle évolution s'ajoutent les questions relatives aux changements de situation familiale et professionnelle.

L'accueil du public vit cependant des heures de plus en plus difficiles : les effectifs de la DGFIP ne cessent de diminuer, tout comme les points de contacts. Les suppressions d'emplois prennent l'allure d'une véritable saignée : la DGFIP a perdu plus de 21 % de ses effectifs depuis 2002 tandis que le nombre de trésoreries de proximité (implantées sur l'ensemble du territoire, notamment dans des petites et moyennes communes) est passé de 4000 en 2000 à moins de 2600 aujourd'hui.

Pour les contribuables, cette situation se traduit par des délais d'attente de plus en plus longs aux guichets et par une moindre disponibilité des agents. Pour ces derniers, la pression est énorme : il s'agit de recevoir un public nombreux en peu de temps et à faire face à leurs autres missions.

Face à cette situation, les pouvoirs publics (qui continuent de prôner les suppressions d'emplois et les fermetures de trésoreries) s'orientent vers un accueil dématérialisé : au lieu de renforcer l'accueil physique, ils souhaitent installer des « centres de contacts téléphoniques » (à l'image des plateformes existantes dans certaines entreprises comme la téléphonie et internet par exemple) et inciter les contribuables à utiliser davantage les démarches internet (une proposition actuellement à l'étude vise à obliger à terme les contribuables à télédéclarer leurs revenus).

De fait, les pouvoirs publics organisent le repli des services de la DGFIP, ce qui se traduira par des délais d'attente plus longs à l'accueil et par une désertification accrue.

Si les outils informatiques sont souvent utilisés, ils ne sauraient toutefois se substituer à « l'accueil physique ». C'est pourquoi le syndicat national Solidaires Finances Publiques demande que cessent les suppressions d'emplois et les suppressions de postes et qu'un plan de recrutement à la hauteur des enjeux soit rapidement mis en œuvre.

En Saône et Loire, pour cette campagne IR de dépôts des déclarations papiers des revenus 2014, dont la date d'échéance était le 19 mai 2015, a été mis en place comme dans 4 autres départements au niveau national qui avaient un taux de recours à la déclaration internet inférieur à la moyenne nationale une communication spécifique pour inciter les contribuables classiques à déposer par internet. A cet effet, des cellules spécialisées existaient dans chacun des 8 sites du département de Saône et Loire (: Autun, Chalon sur Saône, Charolles, Mâcon, Montceau les

Mines, Le Creusot, Louhans et Paray le Monial) pour inciter les contribuables récalcitrants à bien vouloir déposer leur déclaration par internet. Pour l'instant, c'est toujours une démarche volontaire mais attention à l'obligation à venir dans les prochaines années comme c'est déjà le cas pour les professionnels qui n'ont plus le choix. Toutes leurs démarches de dépôts ou de paiement doivent se faire de manière obligatoire depuis le 1er janvier 2015 à quelques exceptions.

Si les choses continuent ainsi dans quelques années, les contribuables n'auront pour interlocuteur que des plate-formes téléphoniques sans possibilités de rencontrer des fonctionnaires à proximité de leur résidence familiale ou professionnelle.

Le tout internet obligatoire même pour toutes vos démarches fiscales à titre personnel ou professionnel de manière dématérialisée n'est pas loin de friser l'excès d'autoritarisme. Si ça vous intéresse, n'hésitez pas à lire le fameux roman de Georges Orwell intitulé « 1984 » écrit juste après la deuxième guerre mondiale en lien avec la dénonciation du fascisme qui amena à ce conflit mondial et ses 60 millions de victimes.