

## La Cour des comptes appelle le fisc à "accélérer sa transformation" fiscalité-finance-budget-emploi

20-06-2018 10:01:06

Pays : FRA

FRFR

FRS0418 0401 /AFP-AU34

PARIS, 20 juin 2018 (AFP)

Accueil téléphonique défaillant, systèmes informatiques désuets et maillage du territoire inadapté: l'administration fiscale s'est modernisée ces dernières années mais doit accroître ses efforts pour "améliorer le service rendu" et "réduire ses coûts", estime la Cour des comptes.

Dans un rapport rendu public mercredi, la haute juridiction financière salue les progrès accomplis depuis la création de la Direction générale des finances publiques (DGFIP), née en 2008 de la fusion entre la Direction générale des impôts (DGI) et la Direction générale de la comptabilité publique (DGCP).

Dix ans après, le bilan de cette réforme reste néanmoins "contrasté", "tant en matière de qualité de service que d'efficacité", regrette la Cour, qui juge "indispensable" de "transformer en profondeur" la DGFIP, deuxième plus grande administration civile de l'Etat avec 103.000 agents et un budget de huit milliards d'euros.

Premier grief: l'accueil du public, qui reste "dégradé" dans certains territoires, notamment les zones urbaines défavorisées où les temps d'attente -- de trois heures en moyenne certains jours -- sont jugés "excessifs" et provoquent des "tensions récurrentes entre usagers et agents".

"La création de la DGFIP a permis globalement une amélioration du service offert au public" mais il reste "des marges de progrès", a insisté lors d'une rencontre avec la presse le président de la Cour des comptes, Didier Migaud, évoquant notamment des carences dans "l'accueil téléphonique".

Autre critique: le manque d'investissement dans les systèmes informatiques, décidé pour des raisons budgétaires. Entre 2010 et 2017, le budget informatique de l'administration fiscale a ainsi diminué de 28%, soit une baisse "très supérieure" à celle du budget total de la DGFIP sur cette période (-5%).

Cette contrainte "a fragilisé des systèmes d'information déjà anciens", "construits par sédimentation de couches applicatives dont certaines remontent aux années 1970", déplore la Cour. Qui évoque une "dette technique", susceptible d'"obérer la modernisation" de l'administration fiscale.

L'institution de la rue Cambon s'interroge enfin et surtout sur le réseau de l'administration fiscale, qui n'a "que peu évolué" depuis la fusion de 2008. La DGFIP, avec plus de 4.000 implantations, "s'appuie sur un maillage territorial parmi les plus denses de la sphère publique", soulignent les magistrats financiers.

Or ce réseau compte un très grand nombre de services locaux de petite taille qui, "compte tenu des congés et de l'absentéisme", ne peuvent "délivrer des services avec une amplitude horaire et une qualité suffisante", juge la Cour, qui invite la DGFIP à fermer des agences pour "resserrer" son réseau.

vab/soe/tq/ct

AFP 201000 JUN 18