

LE syndicat **Force Ouvrière** des Finances Publiques

REVUE DE PRESSE

La mutation à marche forcée des impôts vers le digital

La Direction générale des finances publiques prépare une restructuration de son réseau qui va de pair avec une numérisation de ses services. En 2019, seuls les deux tiers des contribuables ont déclaré leurs revenus en ligne.

Ingrid Feuerstein
@In_Feuerstein

L'administration fiscale a longtemps joué un rôle pionnier dans la numérisation des services publics, avec toutes les difficultés que cela peut poser quant à l'adhésion des usagers. Le mouvement a été lancé il y a plus de quinze ans avec la déclaration en ligne des revenus, d'abord incitée par une ristourne d'impôts, puis rendue progressivement obligatoire depuis 2016. Avec, à la clef, des économies sensibles pour l'Etat et moins de risques d'erreur, puisque la déclaration est préremplie en fonction des informations transmises par l'employeur ou les banques.

Pour la première fois en 2019, les contribuables devaient obligatoirement déclarer en ligne, à l'exception de ceux n'ayant pas accès à Internet. On aurait pu s'attendre à une envolée du nombre de déclarations en ligne, mais leur progression s'est finalement inscrite dans la même

tendance que les années précédentes.

Au total, 25 millions de contribuables ont déclaré leurs revenus sur Internet au printemps, soit 2 millions de plus qu'en 2018. Cela représente les deux tiers des foyers fiscaux, alors qu'on estime en France que 85 % des ménages ont un accès à Internet. L'administration s'est sans doute montrée indulgente l'année de la mise en place du prélèvement à la source. Mais ce chiffre montre qu'une part significative de la population n'est pas prête pour le tout-numérique.

Restructuration du réseau

Cette évolution va de pair avec la généralisation du télépaiement et la réduction du nombre de trésoreries. Les paiements en liquide et par chèque sont désormais interdits pour les montants supérieurs à 300 euros.

Ce n'est qu'une première étape avant une restructuration bien plus profonde du réseau des impôts, recommandée par la Cour des comptes dans un rapport publié il y a un an. Dans cette optique, la Direction générale des finances publiques (DGFIP) va confier aux bureaux de tabac les encaissements en espèces et en carte bancaire à compter de 2020. Une évolution dénoncée par les syndicats de Bercy, qui s'inquiètent d'« un projet

de déstructuration des services vendu comme une "géographie revisitée" ou une "déconcentration de proximité" ».

Le directeur général a présenté en juin une cartographie des implantations de son administration à l'horizon de 2022 en vue d'une concertation avec les élus locaux. Cette nouvelle organisation passe par une réduction drastique du nombre de trésoreries, au profit de permanences dans des maisons de service public assurant le suivi d'autres démarches administratives (CAF, CPAM, etc.). « La direction veut faire croire que c'est une réimplantation des services publics, mais ce n'est pas du tout le cas. Si l'on retient uniquement les points de contact permanents, il s'agit d'un véritable recul », dénonce Philippe Grasset, secrétaire général de FO Finances.

Inquiets face à une « baisse en termes de moyens humains et budgétaires », les syndicats appellent à une journée d'action le 16 septembre pour demander le retrait de ce projet. Lors du débat d'orientation des finances publiques en juillet à l'Assemblée, le ministre de l'Action et des Comptes publics, Gérard Darmanin, a laissé entendre que les services de Bercy contribueraient pour les deux tiers aux 15.000 suppressions de postes prévues pour l'Etat sur le quinquennat. ■

Jeudi 22 août 2019 **Les Echos**

La dématérialisation des services publics se heurte à l'« illettrisme numérique »

- Les services publics doivent être entièrement dématérialisés en 2022, mais 13 millions de Français rencontrent des difficultés avec les outils numériques.
- Le gouvernement et les collectivités territoriales ont annoncé la création de dix nouveaux lieux de formation.

C'est un chômeur, vivant en « zone blanche », radié de Pôle emploi car il n'a pas reçu à temps les convocations de son conseiller par mail. Des retraités handicapés, en Guadeloupe, qui n'ont pas d'ordinateur et ne recevront jamais le courriel de suspension de leur allocation. Ou des étrangers, dans toute la France, contraints de trouver une connexion Internet afin de déposer leurs demandes de titre de séjour.

« La dématérialisation des services publics exclut une partie de la population », s'alarme Jacques Toubon dans une interview aux « Echos ». Depuis quelques années, le Défenseur des droits reçoit des milliers de saisines mettant en cause les processus de dématérialisation des services publics. « Les personnes sont perdues dans leurs démarches en ligne. Il faut les accompagner. Il y a urgence, insiste-t-il. D'ici à 2022, l'intégralité des démarches administratives se fera en ligne. »

« L'administration s'est longtemps focalisée sur la question des points d'accès. Le problème de l'équipement est important, mais le développement des compétences est aussi essentiel. »

YANN BONNET
Spécialiste des transformations numériques

Les Echos Jeudi 22 août 2019

C'est l'une des principales pistes de modernisation des services publics et une source d'économies substantielles pour l'Etat. Mais elle laisse les usagers les moins aguerris sur le bord de la route.

Pour lutter contre ces nouvelles formes d'exclusion, l'Etat et les collectivités ont annoncé cet été la mobilisation de plus de 10 millions d'euros. Objectif : accompagner les personnes en situation de décrochage numérique dans des lieux dédiés. Dix nouveaux « hubs » verront le jour, afin de délivrer le Pass numérique, qui donnera accès à des crédits de formation de 10 à 20 heures. Ces mesures font partie du plan pour un numérique inclusif lancé en 2017 par le secrétariat d'Etat chargé du Numérique.

Médiation numérique pour tous

Le gouvernement compte aujourd'hui 13 millions de Français en situation d'« illettrisme numérique » ou d'« illectronisme ». Soit 20 % de la population pour qui « les démarches en ligne ont tout d'une langue étrangère », indique Jean Deydier, fondateur de l'association Emmaüs Connect, qui accompagne 10.000 personnes chaque année. « C'est un phénomène de masse, ajoute-t-il. La dématérialisation des services publics, depuis trois ans, a mis en lumière l'importance de cette précarité numérique. »

En réalité, « la prise de conscience n'est pas nouvelle », rappelle Valérie Peugeot, chercheuse à Orange Labs et militante associative. En 1999, déjà, Lionel Jospin, alors Premier ministre, s'inquiétait que l'essor des technologies de l'information crée « un fossé numérique ». « Mais l'administration s'est longtemps focalisée sur la question des points d'accès, ajoute Yann Bonnet, spécialiste des transformations numériques. Le problème de l'équipement est important mais le développement des compétences est aussi essentiel. Il ne s'agit pas uniquement d'un problème générationnel, le numérique est partout, évolue tout le temps. Par définition, chacun est amené à se former en continu. »

— Clara Tran

Les buralistes au service de la réforme Darmanin



Gérard Maury, président du syndicat des buralistes de l'Ariège. / Photo DDM, archives.

Publié le 22/08/2019 à 08:24 , mis à jour à 08:27

Politique, Ariège

Les usagers particuliers pourront bientôt payer leurs impôts, certaines factures (eau, électricité, crèche, cantine...) directement chez les buralistes. Actuellement en test dans certaines régions, le dispositif pourrait être étendu à l'ensemble du territoire à compter du 1er juillet 2020.

«Ce qui est pris, finalement, n'est plus à prendre. Lorsque le dispositif sera généralisé à l'ensemble du territoire, les buralistes deviendront, en quelque sorte, des préposés de l'administration. Ce qu'ils étaient déjà avec les timbres et le paiement des amendes», explique le président de buraliste ariégeois Gérard Maury qui voit d'un plutôt bon oeil le nouveau réseau de proximité souhaité par le ministre de l'Action et des Comptes publics, Gérald Darmanin. Une réforme, actuellement en test dans quelques régions de France, qui, à compter du 1er juillet prochain, confiera aux buralistes et à la Française des jeux la réception des paiements en numéraires des impôts, des factures du quotidien (eau, crèche, cantine, hôpital...) que les usagers souhaitent payer en numéraire (les usagers pourront également payer chez les buralistes par carte bancaire).

«Sur le principe, on ne peut penser que du bien de cette réforme»

«Sur le principe, on ne peut penser que du bien de cette réforme. Elle permettra de consolider notre réseau. De toute façon, dans l'avenir, notre profession en est convaincue, le buraliste est appelé à devenir un commerçant de proximité qui complète le maillage déficient de l'Etat. Mais il est clair que c'est une bonne chose pour un département rural comme le nôtre», confie Gérard Maury qui poursuit : «Pour les impôts, par exemple, cette réforme va permettre de compléter le

maillage après la fermeture de certaines trésoreries et ce dans l'intérêt de l'usager qui pourra payer sa taxe foncière, sa taxe d'habitation, la cantine des enfants... D'autres options seront certainement ajoutées plus tard dans des points physiques».

Reste que la manipulation d'argent liquide généré par ce nouveau dispositif pourraient susciter quelques craintes chez certains buralistes. «On nous a dit que ça n'irait pas au delà de 300 euros... On verra après les test mais je pense que l'Etat a déjà pris en compte cette question dans sa réflexion.»

«notre ADN reste le tabac...»

Aujourd'hui, l'Ariège compte 68 buralistes dont l'activité, comme le confesse le président Maury, malgré la proximité avec le Pas de la Case, «se tient bon an mal an. Malgré tout, en volume, on accuse une baisse de 15 %». Il rappelle au passage qu'à la fin juillet, les saisies douanières de tabacs dans le cadre de trafics, sur l'ensemble du territoire français, avaient progressé de 148 % par rapport à la même date l'année dernière. «Notre ADN reste le tabac même si on sera amené à en vendre de moins en moins. Aujourd'hui, la vente de tabac c'est en moyenne 50 % de notre chiffre d'affaires. On se doit de saisir cette opportunité pour se mettre en état de marche pour transformer notre métier. D'autant plus que si nos salaires sont amenés à baisser demain, ce nouveau dispositif sera un complément non négligeable.»

D'autant moins négligeable qu'une nouvelle hausse (50 centimes) du tabac est annoncée pour novembre prochain et que le décret qui doit réduire l'écart de prix entre les cigarettes françaises et andorranes n'a toujours pas été signé.

Reste désormais à savoir si tous les buralistes seront concernés par cette réforme ou simplement, comme le pense Gérard Maury, seulement ceux retenus pour la pertinence de leur emplacement, par rapport aux trésoreries notamment, dans le cadre du nouveau réseau de proximité souhaité par le gouvernement.

Michel Larive, député (F.I.) : «Cette réforme est un scandale d'Etat»

Repères

Voici quelques jours, le député Michel Larive a tenu à rencontrer Gérard Mattoy, directeur départemental au sujet de la réforme mise en oeuvre par Gérard Darmanin, ministre de l'Action et des Comptes publics. Pour le député France Insoumise, cette réforme est une «escroquerie».

Concrètement, que va représenter cette réforme pour notre département ?

C'est très simple : avec la mise en place de cette réforme, il n'y aura plus que trois trésoreries, et c'est tout. Toutes les autres trésoreries vont fermer. Il y aura, à la place, des points d'accueil de proximité, où les citoyens pourront recevoir des conseils – mais de qui ? – et être guidés pour leurs démarches... sur Internet. Tous les services seront regroupés) Foix, Saint-Girons et Pamiers.

Pourtant, cette réforme avait été présentée comme une réponse aux attentes des citoyens, qui se sont notamment exprimées lors du mouvement des Gilets Jaunes ?

C'est vrai, et c'est une escroquerie. En réalité, les services assurés par les trésoreries vont être confiés au privé et devenir payants. La Poste est déjà sur les rangs pour faire une proposition commerciale. Les buralistes ont été approchés (lire ci-dessus). Il y aura des conséquences en termes d'emploi, 25 à 35 postes supprimés en fin de compte. Et cette réforme va pénaliser les plus démunis, et les zones rurales.

Comment se fera l'accueil dans ces points de contact avec les citoyens ?

L'accueil sera effectué par des personnes qui ne seront pas habilitées à réaliser les actions des agents des finances publiques. Et qui ne pourront plus donner de conseils aux élus. Le plus surprenant, c'est que des collectivités locales ont été approchées pour accueillir des points de contact. Il y a vrai souci avec cette solution qui regroupe ordonnateur et payeur, en contradiction avec les règles des finances publiques.

Comment comptez-vous réagir à cette réforme ?

C'est un scandale d'Etat. J'adresserai dans les prochains jours un courrier au ministre, pour lui dire la hauteur de mon désarroi et de ma colère. Il s'attaque à un secteur régalien de l'Etat. Et on sacrifie une fois de plus la ruralité.

Le chiffre : 25

à 35 emplois > Menacés par la réforme des finances publiques. Selon les informations recueillies par Michel Larive, la mise en place de cette réforme de l'organisation des finances publiques, présentée comme une réponse aux attentes de proximité des citoyens, se traduirait à terme par la fermeture de nombreuses trésoreries et la suppression de 25 à 35 emplois.

« Cette réforme, c'est un scandale d'Etat. J'adresserai dans les prochains jours un courrier au ministre, pour lui dire la hauteur de mon désarroi et de ma colère. On s'apprête à sacrifier un secteur régalien de l'Etat ».

Michel **Larive**,
député de l'Ariège
Propos recueillis par Laurent Gauthey

La réorganisation des services des impôts inquiète syndicats et élus

Postes supprimés, guichets bondés... L'intersyndicale de la direction générale des finances publiques appelle à la grève le 16 septembre

Selon l'intersyndicale des agents des impôts, la situation est « alarmante » : les services sont « au bord de la rupture faute de moyens ». Dans un communiqué diffusé lundi 19 août, les syndicats de la direction générale des finances publiques (DGFIP) appellent les personnels à « une mobilisation nationale massive le 16 septembre ».

Solidaires, la CGT, FO et la CFDT soulignent deux problèmes principaux. Le premier est la « forte affluence en août » aux guichets. La mise en place du prélèvement à la source génère des questions chez les contribuables. « Il y a des dispositifs nouveaux qu'il faut expliquer », indique l'intersyndicale. L'entourage de Gérard Darmanin, ministre de l'action et des comptes publics, assure qu'« il est normal à cette période de l'année qu'il y ait un peu plus de monde que le reste du temps ». Mais à Limoges, par exemple, « le rythme est de 1200 appels par jour, explique Arnaud-Guilhem Fabry, élu CGT, et il n'y a que deux personnes pour répondre. Elles ne peuvent prendre qu'une centaine de communications par jour, soit 200 sur 1200. Les collègues croulent sous les mails. Il nous est arrivé d'avoir une queue de 100 mètres sur le trottoir... »

« Destructuration des services »

Dans le même temps, le gouvernement annonce de nouvelles suppressions de postes de fonctionnaires à Bercy. Après avoir déjà rendu plusieurs dizaines de milliers de postes ces dernières an-

nées, la DGFIP devrait à nouveau en perdre environ 2000 en 2020. Les syndicats dénoncent « une énième saignée de 10 000 emplois sur l'ensemble du quinquennat ».

Or, deuxième problème, la réduction intervient dans un contexte de réorganisation générale. Les syndicats parlent de « destructuration des services ». Au contraire, répond-on à Bercy, il s'agit d'augmenter de 30 % d'ici à la fin du quinquennat le nombre de « points de contacts ». M. Darmanin avait présenté les grandes lignes de ce chantier lors d'un déplacement dans le Limousin, en mars. Entre 2007 et 2017, 1200 centres des impôts ont été supprimés, a-t-il rappelé. Parce que, selon lui, le système est « à bout de souffle », il a affirmé vouloir « arrêter le jeu de massacre » et « faire autrement ».

La proposition de réorganisation consisterait à rassembler certains agents pour gérer les tâches administratives quand d'autres iraient sur le terrain répondre aux questions des contribuables. « Au plan national, les services de la DGFIP seraient ainsi présents dans 2600 communes, soit environ 700 de plus qu'aujourd'hui », a promis le 6 juin le ministre des comptes publics au président de l'Association des maires de France, François Baroin, dans un courrier. « Que met-on derrière le terme de point de contact ? », interroge M. Fabry. Dans certaines communes, cela se résume à une vignette qui dit « On viendra quand on sera disponible » ou « vous avez

ici un ordinateur à votre disposition pour aller sur le site impots.gouv.fr ». La réorganisation est légitime, mais la méthode va à l'encontre de ce que veulent les gens. Ils veulent des services publics plus proches. Là, on les éloigne. Dans l'entourage du ministre, on tempore. La nouvelle organisation, tout comme les projets de fermer certaines trésoreries, sera « le résultat de la concertation » lancée avec les élus et qui doit s'achever en octobre.

Les élus exaspérés

Or sur ce point, les élus, exaspérés par la lente disparition des services publics, sont à fleur de peau. Toujours dans le Limousin, certaines communes ont adopté des motions. Le 24 mai, le conseil municipal de Sainte-Anne-Saint-Priest (Haute-Vienne) a voté un texte qui « s'oppose sans réserve au projet de fermeture du centre des finances publiques d'Eymoutiers » et « condamne fermement cette nouvelle vague de démantèlement des services publics en milieu rural ».

Dans la motion adoptée par la commune recomposée Val-d'Issoire, le premier adjoint, Jean-Paul Barrière, s'empare contre « les hauts fonctionnaires hors sol de Bercy » et prévient : cette réorganisation risque d'avoir « pour conséquence "Aux armes, citoyens", un air connu mais qui débouchera sur l'inconnu ». Une mise en garde qui a toutes les chances d'inquiéter un gouvernement à peine sorti du mouvement des « gilets jaunes ». ■

BENOÎT FLOC'H

Le Monde

MERCREDI 21 AOÛT 2019