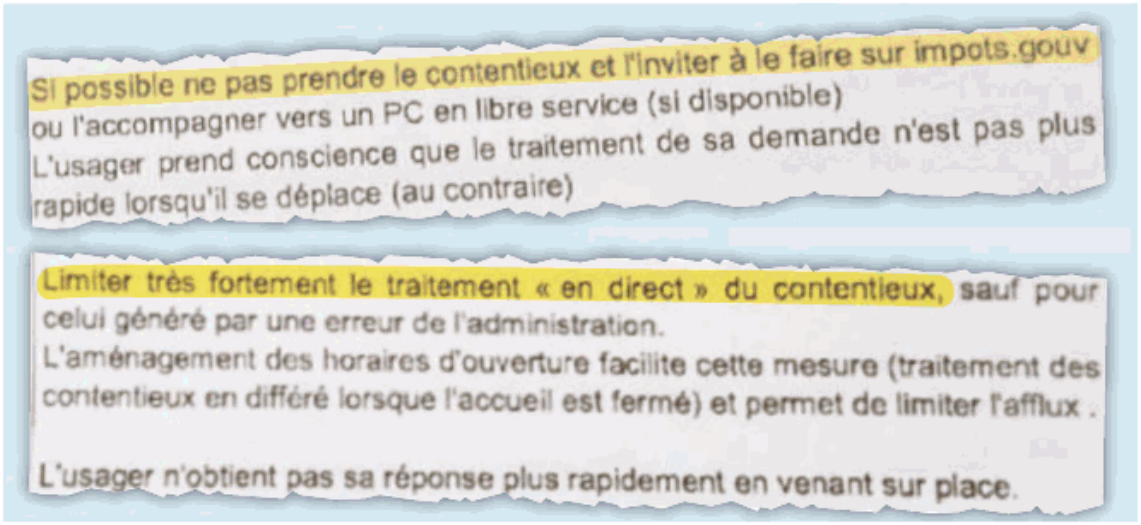
Comment les impôts dissuadent de venir à leurs guichets

ADMINISTRATION. Dans une note interne, la Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes incite les agents à rendre plus compliquées les démarches pour inciter à utiliser Internet.

VOUS TROUVEZ que s'adresser à l'administration s'apparente parfois à un parcours du combattant ? Aux centres des impôts des Alpes-Maritimes, c'est vrai… et c'est fait exprès. Dans une note interne adressée le 28 septembre à l'ensemble de ses agents *(lire ci-contre)*, la Direction départementale des finances publiques explique comment faire pour dissuader les contribuables de venir aux guichets faire une démarche ou régler un problème. Parmi les consignes, il est par exemple demandé de « limiter très fortement le traitement en direct des contentieux, sauf pour celui généré par une erreur de l'administration ». La note explique : « L'aménagement des horaires d'ouverture facilite cette mesure […] et permet de limiter l'afflux. »


Si possible ne pas prendre le contentieux et l'inviter à le faire sur impots.gouv ou l'accompagner vers un PC en libre service (si disponible)
L'usager prend conscience que le traitement de sa demande n'est pas plus rapide lorsqu'il se déplace (au contraire)

Limiter très fortement le traitement « en direct » du contentieux, sauf pour celui généré par une erreur de l'administration.
L'aménagement des horaires d'ouverture facilite cette mesure (traitement des contentieux en différé lorsque l'accueil est fermé) et permet de limiter l'afflux .

L'usager n'obtient pas sa réponse plus rapidement en venant sur place.

Le document est révélateur, selon le syndicat FO, de la volonté de faire des économies en limitant l'accueil des usagers au guichet.

Les Alpes-Maritimes ne sont pas un cas isolé

L'objectif est de faire comprendre aux usagers qu'ils « n'obtiendront pas de réponses plus rapidement en venant sur place ». Le document emblématique de ce que vivent les services de l'administration, en particulier celle rattachée au Trésor, depuis plusieurs mois, s'insurge Olivier Brunelle, secrétaire général adjoint du syndicat FO-DGFIP économies par tous les moyens, en réduisant notamment l'accueil au guichet. Tout ça au nom de la modernité. » Si la DGFIP à Bercy cherche de plus en plus à dématérialiser les démarches, avec par exemple la toute tentative de se couper des contribuables. « Partout en France, nous mettons en place des outils de formation à destination de nos agents, et d'information des usagers, afin de les prévenir de l'exis-mot que les Alpes-Maritimes ne sont pas un cas isolé. Paris reconnaît tout de même « des termes qui ont peut-être été mal choisis ».

A la Direction des finances publiques des Alpes-Maritimes, on assume. « Nous recevons jusqu'à 2 000 personnes par jour à nos guichets, se défend Christian Guicheteau, le directeur. Avec une telle fréquence, il nous est impossible d'accorder beaucoup d'attention à chacun. En incitant certains à effectuer les démarches les plus simples sur Internet et quand ils le veulent, 24 heures sur 24, c'est autant de temps libéré pour ceux qui ont réellement besoin d'un échange approfondi. »

Des explications qui ne convainquent pas Olivier Brunelle : « Les agents de la DGFIP ne représentent que 6 % des effectifs globaux des fonctionnaires d'Etat. Mais on supporte 54 % des suppressions d'emploi prévues dans le projet de la loi de finances 2016. Alors, forcément, il faut rationaliser, et cela se fait malheureusement au détriment de