

Aux impôts, vous ne viendrez plus sans rendez-vous

Le fisc veut transformer sa relation avec les contribuables. Sous le nom d'«accueil personnalisé», il prône la simplification et la dématérialisation des échanges. Les syndicats s'inquiètent.



Le contribuable va devoir se mettre à Internet... Même l'accueil au guichet va disparaître dès la fin de l'année ! (LP/Guillo/Arandel.)

Exit le guichet, bonjour le rendez-vous en tête à tête. Les centres des impôts font leur révolution. Avec un leitmotiv, presque un slogan : l'« accueil personnalisé ». C'est ce qu'a présenté la Direction générale des finances publiques ([DGFIP](#)) aux syndicats de Bercy, mardi dernier (*lire ci-dessous*).

Objectif : améliorer l'accueil des usagers en évitant... de les recevoir. Concrètement ? Tout faire pour qu'ils ne se déplacent pas au centre des finances publiques. Et si l'utilisateur souhaite s'y rendre, il fera face d'ici à la fin de l'année à un nouvel accueil.

Les démarches simples seront traitées soit par un agent avancé, soit par le contribuable lui-même, au moyen d'ordinateurs en libre-service reliés à Internet ! Les demandes plus complexes, elles, seront prises en charge « en box, et uniquement sur rendez-vous ». Avec, systématiquement, un entretien par téléphone pour préparer la rencontre.

Les usagers jugeront

Une usine à gaz ? Pas du tout. L'« accueil personnalisé » sur rendez-vous est expérimenté dans l'Aube et le Val-de-Marne depuis 2014. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont « excellents », fait valoir la DGFIP, qui souligne que l'accueil aux guichets a baissé d'un tiers depuis la mise en place de ce système. L'administration envisage de déployer ce nouvel accueil « à l'ensemble du réseau » dès l'automne prochain.

Les syndicats, eux, grincent des dents. « Inacceptable », tonne Anne Guyot, la représentante du premier syndicat des impôts. « Et si le rendez-vous est fixé quinze jours plus tard ? s'inquiète Olivier Vadebout, le secrétaire général de la CGT. Le risque, c'est de pénaliser des cas simples qui auraient pu être réglés en quelques minutes au guichet. » Bruno Parent, directeur général des finances publiques, balaie ces arguments d'un revers de main : « Les syndicats nous prêtent des intentions qui ne sont pas les nôtres. Nous avons 16 millions de personnes dans nos guichets en 2015, ils ne vont pas disparaître du jour au lendemain. »

Et le patron des impôts de vanter les avantages de l'accueil personnalisé : « Non seulement vous n'attendez pas, mais, comme vous avez eu un contact préalable, vous arrivez avec toutes les pièces nécessaires. » Pas sûr que les arguments convainquent les salariés... Lundi, sur les 350 employés du centre de Perpignan, plus de 200 étaient en grève — la première, dans les Pyrénées-Orientales, en pleine campagne de déclaration des revenus. « L'accueil personnalisé, c'est l'adaptation à l'absence de moyens », pestait un syndicaliste. Dès l'automne prochain, les contribuables jugeront sur pièces.

