Nom et adresse du contribuable

Saint-Sever de Rustan, le 4 mars 2022

A l'attention de Monsieur Jean-René NOLF
Directeur départemental des Finances publiques
4 chemin de l'Ormeau
BP 1346 65013 Tarbes cedex

LRAR
Objet : Réclamation sur la qualité du service actuellement rendu aux contribuables
PJ : 2 copies d'écran du 17/02/2022

Monsieur le Directeur départemental des Finances publiques

La somme qui m'a été versée ce mois de janvier au titre de l'acompte sur crédit d'impôts a été diminuée d'un tiers par rapport à ce que j'attendais au vu des dépenses engagées en 2020, et ce, sans préavis. J'ai donc cherché à rencontrer les services fiscaux pour remédier à cette mesure, qui a fortement déstabilisé ma trésorerie.
Mais ceci n'est pas l'objet de ma réclamation de ce jour.

Ma réclamation porte sur le parcours du combattant qu'il m'a fallu subir pour, simplement, obtenir des services fiscaux un rendez-vous efficace.

Je n'ai pas voulu poser ma demande via mon espace personnel sur le site impots.gouv.fr, car mes expériences précédentes ont souvent abouti à des « réponses » à côté de ma question ou n'étaient pas accessibles à ma compréhension de simple citoyenne non initiée au droit fiscal.
J'ai d'ailleurs d'abord tenté de comprendre par moi-même les 2 articles de loi référencés sur le courrier postal des impôts daté du 6 janvier 2022. Si l'un était clair, l'autre, par contre, je n'y comprenais rien !

Ne disposant pas de l'aide d'un avocat fiscaliste, à l'invitation de la « maison France Services » je me suis déplacée à la permanence fiscale de Rabastens, qui m'a renvoyée sur celle de Vic-Bigorre, et une question en amenant une autre, il m'a été suggéré de me rendre au centre des impôts de Tarbes.

Comme il s'avérait impossible de prendre rendez-vous par téléphone - toutes les lignes étant occupées - je suis passée par mon espace personnel sur le site impots.gouv.fr où j'ai arrêté un rendez-vous pour le 17 février.
Or le 17 février au matin, j'étais souffrante et incapable de m'y rendre. Je tenais toutefois à en informer vos services, pour le reporter et afin de ne pas leur faire perdre leur temps.

Voici la suite de la plongée en absurdie que m'a valu cette formalité simple, reporter un rendez-vous :

- étant absente de mon domicile du 13 au 16 février au soir, je n'ai découvert le mail de confirmation que dans la nuit du 16 au 17. Dans ce mail, le lien permettant l'annulation était annoncé comme valide jusqu'au 15 seulement...
- le 17, quand j'ai essayé d'annuler/reporter mon rendez-vous par téléphone (3 fois) « toutes les lignes étaient occupées »...
- j'ai alors essayé d'annuler/reporter ce rendez-vous via mon espace personnel. Dans la rubrique « Mes contacts » les 2 boutons « annuler » et « replanifier » étaient inactifs (voir copies d'écran jointes).
- j'ai donc commencé à écrire sur la messagerie sécurisée ma demande de report de rdv assortie d'une réclamation, mais à la fin de ma rédaction, bien que j'aie « enregistré un brouillon » et « validé », il n'est resté aucune trace de mon message nulle part, peut-être en raison d'une déconnexion... non demandée par moi en tout cas.
- lorsque j'ai voulu recommencer mon texte, il m'a fallu me reconnecter, puis l'affichage intempestif de l'assistant virtuel m'a empêché d'écrire…
- nouvelle connexion, et là, j'ai pu envoyer un message succinct (sans réclamation, donc), dont j'ai reçu accusé de réception sur ma messagerie Orange, m'informant qu'il ne serait traité que dans 5 jours !

Aussi quelle ne fut pas ma surprise de recevoir moins d'une demi-heure plus tard l'appel d'un agent du centre des Impôts auquel son collègue en charge de la messagerie sécurisée venait de transmettre mon message ! Nous avons ainsi pu reporter ce rendez-vous en moins de temps qu'il ne m'en faut pour l'écrire !
On dira ce qu'on voudra sur la « révolution numérique », mais un coup de fil entre humains reste infiniment plus rapide et efficace que tous les « espaces personnels » et autres « comptes » sur les plate-formes informatiques !

Bien que je ne sois pas totalement incompétente sur Internet, ma consultation du site ne m'avait apporté aucune réponse. Alors que mon rendez-vous avec un agent des services fiscaux exerçant visiblement ses fonctions dans son domaine de compétences a répondu à mes questions sur les mécanismes du taux de prélèvement à la source et sa « traduction » de l'un des deux textes m'a permis de comprendre pourquoi mon avance sur crédit d'impôts avait été réduite.

J'ai constaté à cette occasion que le hall du centre des impôts de Tarbes, un après-midi de semaine, était vertigineusement vide, alors que des contribuables se cassaient le nez au portail (fermé) devant des horaires d'ouverture affichant leurs lacunes. Horaires d'ailleurs non communiqués par le 05 62 44 40 40 qui renvoie sur service-public.fr …

Que le service rendu par les « permanences de proximité » soit devenu l'ombre de lui-même faute de structure suffisante et de personnels postés dans leur domaine de compétences témoigne de la réalité de l'abandon programmé des zones rurales par les services publics de l'État, et particulièrement celui des impôts.

Les dysfonctionnements des services numériques révèlent quant à eux que la dématérialisation confine à l'illusion d'un « service rendu » à la population. Ce type d'outils nécessite lui aussi non seulement personnels formés et moyens suffisants pour assurer une réelle qualité du service dématérialisé, mais également une réduction drastique de la fracture numérique qui impacte, de fait, les usagers.
Or, au contraire de ce que prétendent en creux les administrations, et tout particulièrement semble-t-il celle des services fiscaux, la transition n'est pas achevée. Et de loin, selon le rapport de la Défenseure des droits publié ce 16 février : https://www.francetvinfo.fr/societe/demarches-administratives-le-numerique-doit-rester-une-offre-supplementaire-preconise-la-defenseure-des-droits_4963431.html,

De plus, à une époque où l'État est supposé se donner tous les moyens de lutte contre le réchauffement climatique, la réduction des postes de fonctionnaires, drastique et manifeste dans tous les services publics et en particulier dans les services fiscaux, génère l'augmentation des déplacements motorisés pour les usagers des zones rurales et celle de leur facture énergie déjà très impactée par la hausse des prix !

Quant aux 20 mn accordées par rendez-vous selon le site, la parcimonie de cette durée dévoile la pression qui s'exerce sur les agents et le peu d'importance accordé par les différents niveaux hiérarchiques des services fiscaux au consentement à l'impôt. De plus, si pour traiter les questions d'un contribuable, il faut reprendre un ou plusieurs rendez-vous, on ne voit pas bien où est le gain en terme de charge de travail… sauf à spéculer sur le découragement des usagers, bien sûr !

Ces maltraitances, des contribuables comme des agents des services fiscaux, sont inacceptables en elles-même mais aussi socialement dangereuses ! Les usagers pourraient en effet se lasser du temps qu'il leur faut consacrer à des démarches basiques et indispensables, et prendre conscience que ce temps, le leur - qui ne coûte rien aux services publics comme privés - est un temps de vie qui leur est volé. Ils pourraient finir par en demander réparation, d'une manière ou d'une autre, en tant que contribuables et en tant que citoyens.

Selon le rapport de la Défenseure des droits, la dématérialisation telle qu'elle est aujourd'hui pratiquée par les services publics porte *"atteinte au principe d'égal accès au service public* [et met] *"en danger notre cohésion sociale, notre sentiment d'appartenance commun, et fait courir le risque d'un affaiblissement de la participation démocratique, dans toutes ses dimensions."*

En écho à ce rapport, mes différents constats m'amènent à vous demander expressément de porter ma réclamation, non au débit des responsabilités individuelles d'agents qui font ce qu'ils peuvent dans un réseau de contraintes et de perte de sens toujours plus épuisant (j'en sais quelque chose pour avoir moi-même servi dans un service public en voie de disparition), mais devant les instances réellement décisionnaires :

- pour que cesse la suppression des standards téléphoniques humains (donc capables d'orienter cordialement sur le bon service après une attente raisonnable) au profit de serveurs vocaux décérébrés,
- pour que cesse la suppression des guichets d'accueil où des humains savent répondre aux questions de premier niveau et interagir avec les usagers,
- pour que cessent les suppressions de postes opérationnels en ville comme en zone rurale quand les organigrammes révèlent pléthore de cadres aux fonctions incertaines (comme à l'Hôpital d'ailleurs),
- pour que cesse le transfert d'agents compétents sur de nouvelles fonctions sans formation sérieuse,
- pour que cesse la perte de sens et de compétence globale induite par une idéologie managériale hors sol,
- pour que les services au public cessent de se transformer en sévices au public - et aux agents publics.

Pour que cesse, enfin, la destruction de l'Administration de ce pays, qui en fut longtemps l'honneur !

Faute d'une réponse pertinente de l'administration fiscale à mes constats, je me verrai contrainte de les rendre publics par tous moyens à ma disposition.

Dans l'attente, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur départemental des Finances publiques, l'expression de ma considération citoyenne.

Signature