
FACE AUX CONTRIBUABLES

Raconter

raconter le travail

C'était annoncé à la télé : on allait passer au prélèvement à la source ! Le lendemain, beaucoup de contribuables sont venus prendre des renseignements dans le centre des Finances publiques que je dirige. Certains avaient anticipé et voyaient à peu près de quoi il s'agissait, d'autres découvraient. Tous venaient nous voir pour savoir comment faire. Finalement, tout le monde a été pris à contre-pied puisque cette mesure a été reportée. Maintenant, les nouvelles grandes questions sont la réforme de la taxe d'habitation et l'augmentation de la CSG. Sauf que, même en tant que responsable du centre, je n'ai pour l'instant aucun document, aucune consigne de l'administration centrale. Ça nous met dans des situations très délicates : quand un contribuable me demande de calculer l'impact de 1,7 point d'augmentation de la CSG sur ses revenus, je ne peux pas lui répondre tout de suite, faute d'information sur l'application de la procédure précise qui sera décidée. Je suis censée savoir, mais je ne suis pas en mesure de répondre.

Nous recevons entre cinquante et cent personnes par jour, avec des pointes à deux cents lors des campagnes d'impôt sur le revenu ou d'avis d'imposition. L'impôt concerne tout le monde, et c'est la société tout entière qui vient nous voir. Parfois, les situations fiscales sont assez simples : des personnes avec des revenus modestes, mais qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne savent pas s'en débrouiller et qu'il faut accompagner dans leurs démarches ; parfois ce sont des dossiers complexes : des demandes sur les modalités d'application des réductions d'impôts, des dispositifs d'investissements locatifs en matière de revenus fonciers, des déclarations de revenus à l'étranger, des déclarations de revenus exceptionnels comme des plus-values ou des indemnités prud'homales. Je dois garantir que nous apportons la bonne réponse par rapport à la législation fiscale en vigueur, celle prévue par le code général des impôts, vis-à-vis de la déclinaison fiscale rapportée par l'administration, et aussi en fonction des lois de finances votées chaque année. Il y a de quoi s'y perdre ! Ma crainte serait que les réponses varient d'un agent à l'autre. Je passe donc du temps, au début de chaque semaine, à discuter avec mes adjoints des derniers éléments d'actualité reçus de la part de nos services centraux. Je vérifie avec eux que nous avons tous les mêmes informations, et que nous sommes d'accord sur les procédures à indiquer aux agents qui répondent aux usagers. Ensuite, j'interviens dans les cas les plus complexes, quand il faut

entreprendre des recherches plus approfondies. Je fais souvent ça après la fermeture, à 17 heures, et je me dis parfois que c'est là que ma vraie journée de travail commence, après toutes les urgences !

Et puis, il faut s'occuper des personnes qui ne sont pas satisfaites de la réponse qu'on leur donne, ou qui demandent des dispositifs dérogatoires, par exemple des délais de paiement. Nous en avons de plus en plus, en particulier pour payer les taxes locales. Nous pouvons accorder des facilités de paiement, mais toujours sous condition d'examen de la situation économique du demandeur. Dans les cas les plus difficiles, c'est à moi de juger en fonction de la situation financière de la personne, des explications qu'elle fournit, mais aussi des consignes de la hiérarchie. J'essaie de faire au plus juste... Parfois ça dégénère un peu. Les incivilités sont rares, mais ça arrive. Dans ces cas-là, les agents savent que le mieux est de faire appel à un responsable, et ça peut remonter jusqu'à moi. Je vérifie que la personne a bien toutes les informations que l'on peut lui donner, mais je suis ensuite intransigeante sur la mise en cause des agents. Je n'admets pas qu'on vocifère à leur encontre des noms d'oiseaux, qu'on les traite de je-ne-sais-quoi. Je trouve que le minimum, c'est le respect de ceux qui travaillent ! En plus de l'accueil du public, du fait du développement de l'administration numérique, une partie importante du travail passe par la gestion des mails. Je vois que les agents prennent ça très à cœur : ils sont soucieux de répondre vite. C'est délicat car tout passe par la messagerie professionnelle, bien sûr. Et les responsables, c'est-à-dire moi et mes deux adjoints, peuvent consulter les échanges. Nous pouvons alors voir si les agents répondent, et surtout s'ils répondent correctement, de façon harmonisée. Ça change un peu ma relation avec eux.

Le métier a beaucoup évolué depuis mes débuts dans l'administration. Ça s'entend dans le vocabulaire. Aujourd'hui, on parle de « manager de proximité », d'efficacité, de performance, nous avons des « diagnostics plans d'action », des lettres de mission, des entretiens d'évaluation professionnelle. Pourquoi pas ? Cela n'empêchera pas que ce qui me tient le plus à cœur est d'accompagner chaque contribuable dans ses démarches et de toujours lui donner une réponse. Jamais on ne lui dira : « Débrouillez-vous, tout est sur Internet ». Je tiens à avoir la satisfaction d'entendre les usagers dire : « Nous avons été bien accueillis, bien renseignés. Remerciez vos équipes. »

