

Aide à la télédéclaration d'impôts par des postier-es : Du service public gratuit au service à la personne tarifé...

27 février 2018



Aide à la télé-déclaration d'impôts par des postier-es Du service public gratuit au service à la personne tarifé...

Communiqué de presse

Dernière trouvaille de la direction de La Poste, l'aide à la télé-déclaration à domicile par des facteurs est un nouvel exemple de la précipitation induite par le gouvernement en matière de dématérialisation des échanges. Facturée autour de 50 euros, cette prestation qui peut durer 45 minutes est censée accompagner les réfractaires à internet dans leur démarche devenue obligatoire de saisie de la déclaration d'impôts en ligne.

La Poste essaie ainsi de répéter l'expérience de l'épreuve du code qui a remporté un certain succès, tarifée 30 euros alors que la prestation rendue par les préfectures dans les centres d'examen est gratuite. Il s'agit de combler le sous-emploi et la carence de l'administration en « occupant » des postier-es.

Des postier-es pourtant occupés alors que la qualité de service est dégradée, que les réclamations se multiplient et que la souffrance au travail à La Poste reste préoccupante comme en témoignent encore cette année les mauvais chiffres de l'accidentologie.

Surtout, pourquoi les services des finances publiques à la DGFIP ne disposent pas des moyens adéquats pour accompagner la mutation vers le numérique ? C'est là que se trouvent les compétences et le conseil auprès des contribuables.

Les politiques publiques menées depuis plus de 20 ans massacrent peu à peu le service public des finances publiques aux contribuables : plus de 38 000 emplois supprimés depuis 2002, fermeture des trésoreries les unes derrière les autres, réduction des horaires de réception. Ainsi, les charges de travail augmentent remettant en cause la mission d'accueil (entre autres), mission emblématique notamment au cours de la campagne déclarative d'impôt sur le revenu.

Alors la Direction de la Poste et la Direction générale des Finances Publiques se chargent de transférer des missions sans connaître et reconnaître la technicité et compétences des uns et des autres au détriment des contribuables qui paieront la fin d'un service public gratuit.

Côté service public, la démarche « d'aide à la télé-déclaration » pose aussi de nombreuses questions. Pourquoi des particuliers qui ne sont pas familiers avec internet devraient être pénalisés ? Il en va de même pour les budgets des collectivités locales qui risquent d'être mis à contribution.

La précipitation du gouvernement est révélatrice d'un comportement qui élude la place centrale de l'utilisateur, tout doit partir de lui et de ses besoins.

L'exemple de la direction de La Poste qui profite de l'image de tiers de confiance des postier-es pour vendre une prestation est parlant. Le « tout numérique » pénétré par le gouvernement dans sa démarche « modernisation.gouv.fr » ne doit laisser personne au bord du chemin.

Dématérialisation, digitalisation, numérisation, les nouvelles technologies ne doivent pas servir de prétexte à des destructions d'emploi public ou à la facturation de prestations jusque là gratuites. Le glissement de services jusque là gratuits vers des prestations payantes n'est pas acceptable. SUD PTT et Solidaires Finances Publiques demandent des moyens suffisants pour répondre aux demandes de la collectivité.

Paris, le 27 février 2018

Aide à la télé-déclaration d'impôts par des postier-es Du service public gratuit au service à la personne tarifé...

Dernière trouvaille de la direction de La Poste, l'aide à la télé-déclaration à domicile par des facteurs est un nouvel exemple de la précipitation induite par le gouvernement en matière de dématérialisation des échanges. Facturée autour de 50 euros, cette prestation qui peut durer 45 minutes est censée accompagner les réfractaires à internet dans leur démarche devenue obligatoire de saisie de la déclaration d'impôts en ligne.

La Poste essaie ainsi de répéter l'expérience de l'épreuve du code qui a remporté un certain succès, tarifée 30 euros alors que la prestation rendue par les préfectures dans les centres d'examen est gratuite. Il s'agissait de combler le sous-emploi et la carence de l'administration en « occupant » des postier-es.

Des postier-es pourtant occupés alors que la qualité de service est dégradée, que les réclamations se multiplient et que la souffrance au travail à La Poste reste préoccupante comme en témoignent encore cette année les mauvais chiffres de l'accidentologie.

Surtout, pourquoi les services des finances publiques à la DGFIP ne disposent pas des moyens adéquats pour accompagner la mutation vers le numérique ? C'est là que se trouvent les compétences et le conseil auprès des contribuables.

Les politiques publiques menées depuis plus de 20 ans massacrent peu à peu le service public des finances publiques aux contribuables : plus de 38 000 emplois supprimés depuis 2002, fermeture des trésoreries les unes derrière les autres, réduction des horaires de réception. Ainsi, les charges de travail augmentent remettant en cause la mission d'accueil (entre autres), mission emblématique notamment au cours de la campagne déclarative d'impôt sur le revenu.

Alors la Direction de la Poste et la Direction générale des Finances Publiques se chargent de transférer des missions sans connaître et reconnaître la technicité et compétences des uns et des autres au détriment des contribuables qui paieront la fin d'un service public gratuit.

Côté service public, la démarche « d'aide à la télé-déclaration » pose aussi de nombreuses questions. Pourquoi des particuliers qui ne sont pas familiers avec internet devraient être pénalisés ? Il en va de même pour les budgets des collectivités locales qui risquent d'être mis à contribution.

La précipitation du gouvernement est révélatrice d'un comportement qui élude la place centrale de l'utilisateur, tout doit partir de lui et de ses besoins.

L'exemple de la direction de La Poste qui profite de l'image de tiers de confiance des postier-es pour vendre une prestation est parlant. Le « tout numérique » prôné par le gouvernement dans sa démarche « modernisation.gouv.fr » ne doit laisser personne au bord du chemin.

Dématérialisation, digitalisation, numérisation, les nouvelles technologies ne doivent pas servir de prétexte à des destructions d'emploi public ou à la facturation de prestations jusque là gratuites. Le glissement de services jusque là gratuits vers des prestations payantes n'est pas acceptable. SUD PTT et Solidaires Finances Publiques demandent des moyens suffisants pour répondre aux demandes de la collectivité.

Paris, le 27 février 2018

