

LES TIC, L'ETHIQUE ET LE SERVICE PUBLIC

D'année en année, le nombre de contribuables qui déclare en ligne augmente et, par suite, le nombre de doléances et de demandes d'aide pour accomplir cette formalité particulière.

En effet, il apparaît que l'application, destinée à « simplifier » la vie des contribuables et le travail des agents, s'avère parfois plus complexe que ce que laisse supposer le discours de ses initiateurs.

Il faut dire que les agents de l'administration fiscale n'ont reçu aucune formation sur la totalité des segments de cette application et, de fait, sont réduits à des suppositions et des déductions pour pouvoir conseiller les contribuables, et encore, il s'agit des plus « agiles » en informatique.

Quid, bien entendu, du désarroi des jeunes volontaires du service civique recrutés pour assurer une fonction d'assistance aux contribuables, lesquels, quant à eux, accusent un déficit sur les questions « métier » ?

Côté contribuables, est-il nécessaire de souligner l'existence d'une multitude de naufragés des nouvelles technologies de l'information et de la communication, sans paraître ringard, voire rétrograde ? Les difficultés d'adaptation, chez les personnes âgées en général, et l'insuffisance de ressources, pour la plupart, attestent en permanence de la réalité de « la fracture numérique »,

Il n'est pas concevable, de ce fait, que la puissance publique assujettisse les citoyens à des obligations sans définir les conditions d'accompagnement qui leur sont nécessaires.

Tout se passe comme si les pouvoirs publics avaient mis en route une sorte de rouleau compresseur en acceptant

les « dégâts collatéraux » qu'ils considèrent marginaux.

Pour la CGT, il est inadmissible que ce processus dit de « modernisation » écrase encore les couches les plus fragiles de la population. Cela se traduit, entre autres, par le développement de tout un marché de l'« assistance » aux recalés de la modernité dont la Poste vient d'ouvrir le champ ... avec la complicité de la DGFIP ?



Il faut rappeler que, en France, le service public dont M. DARMANIN semblait se faire le chantre lors de la dernière réunion du Conseil Commun de la Fonction Publique (10 juillet 2017)¹, repose sur trois piliers fondamentaux : permanence, continuité et égalité. De fait, la dématérialisation des relations des usagers avec l'administration fiscale, qui fait pendant à la dissolution progressive des centres de proximité, crée une rupture d'égalité brutale des citoyens face à cette nouvelle situation.

Pour autant que l'administration soit obligée d'évoluer « avec son temps »,

comme cela est ressassé, il apparaît indispensable de mettre en place l'organisation permettant aux usagers les plus fragiles d'accéder aux technologies de l'information et de la communication ; ceci afin de leur permettre d'accomplir leur devoir de contribuables - l'obligation déclarative – et d'exercer leurs droits de citoyens, entre autres pouvoir accéder régulièrement à leur dossier fiscal pour se tenir informés sur leur situation et, surtout, récupérer leur avis d'impôt, dont on sait qu'il est devenu une pièce maîtresse pour accéder à de nombreux autres droits.

Pour cela, une véritable réflexion sur la recomposition des structures d'accueil doit être initiée, en association avec les syndicats, pour leur permettre de jouer ce rôle d'accompagnement et d'assistance des usagers en butte à des difficultés avec les outils informatiques, quelles que soient les raisons. L'objectif fondamental de cette démarche est de garder toute sa suprématie au service public et d'empêcher sa privatisation rampante par grignotage successif de certains de ses segments, dont on veut laisser croire qu'ils ont une importance secondaire.

L'intérêt des contribuables représente l'intérêt général et le service public doit veiller à le garantir : c'est une question politique, mais c'est aussi une question éthique pour ceux qui sont dépositaires d'un mandat qui les oblige à défendre et à consolider le socle sur lequel a été édifiée la République.

¹ Il faut noter, dans ce cadre, le raccourci saisissant du ministre « le service public c'est le service au public »