

Compte rendu de GT du 18 janvier 2012 le gracieux en matière fiscale : décision juste ou décision automatisée ?

Des documents sur le traitement des demandes gracieuses des particuliers et des professionnels ont été fournis en amont de ce groupe de travail avec une présentation sommaire.

Ces documents sont issus de travaux d'un groupe de travail DGFIP sur le traitement du gracieux en application de la démarche DOS.

Un test était évoqué sans qu'aucun bilan n'ait été présenté au GT. La DG a précisé que ces documents ont été testés uniquement par des binômes d'agents A et B de différents départements et structures, ceux qui les ont élaborés. En présentant sa démarche, l'administration a rappelé la nécessité d'une harmonisation globale du traitement du gracieux, et la nécessaire traçabilité des décisions gracieuses (comme l'exigent les corps de contrôle des comptes de l'Etat).

Dans sa liminaire, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a fortement interpellé l'administration sur la question des moyens donnés aux services, dans un contexte de suppressions d'emplois massives pour l'ensemble des services. Donner des outils, ou améliorer les outils existants ne peut se substituer à la pénurie d'emplois dans les services.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a ensuite interrogé l'administration sur son véritable objectif.

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires le souci d'harmoniser le traitement des demandes gracieuses sur l'ensemble du territoire, quelle que soit la structure saisie est légitime et constitue une nécessité pour le respect de l'égalité de traitement du contribuable. Nous avons soulevé le risque d'une uniformisation du gracieux, d'une automaticité dans les traitements des demandes quelles que soient les situations particulières des contribuables. C'est pourquoi, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a insisté sur la formation, et la nécessaire connaissance du tissu fiscal géré. Un traitement d'une demande gracieuse doit rester particulier et prendre en compte la situation individuelle du contribuable et non faire l'objet d'un traitement de masse. L'explosion des demandes gracieuses est manifeste (+ 13,5% en 2010, à laquelle s'ajoute une augmentation de 4,8% en 2011 au 30/09/2011). La crise accentue les situations de détresse et la désespérance de certains contribuables. La violence des situations subies par certains contribuables est ensuite reportée sur les agents, de plus en plus victimes d'agressions physiques ou verbales graves. D'autre part, les agents noyés sous les tâches n'ont matériellement plus le temps de remplir des documents aux seuls fins de traçabilité, les blocs notes informatiques remplissant désormais ce rôle, en attendant les applications intégrées promises depuis plusieurs années.

L'administration a répondu sur la démarche :

- qu'il était important de prendre en compte cette question du gracieux qui a des conséquences directes sur le budget de l'Etat

- que **la traçabilité ne doit pas constituer un frein au traitement, ni être une charge de travail supplémentaire**

- **qu'il n'y a pas ici de gains de productivité et d'emplois prévus dans la démarche ...même si c'est le cas pour la réingénierie des process !**

- qu'il s'agit uniquement d'une « boîte à outils » et que les documents ainsi proposés se veulent une aide, et **ne seront pas d'usage obligatoire pour les agents.**

- qu'un bilan d'une véritable expérimentation sera fait au bout de deux ans avec des ajustements si nécessaire et qu'une réflexion sera engagée sur une formation dédiée

- qu'il fallait à la fois concilier l'existence de critères objectifs, et empêcher une automatisation, bien **qu'elle partage le constat sur l'activité industrielle que représente désormais le gracieux pour l'ensemble des services !**

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a pris acte de ces propos et a déclaré qu'elle ne manquera pas de les rappeler à la DG si des directions locales imposent et détournent ces outils ainsi affichés.

D'autre part, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a demandé quels moyens avaient réellement les agents dans les services, alors que l'administration reconnaît elle-même le caractère désormais « industriel » de la tâche vu l'explosion du nombre de demandes. Aucune réponse n'a été donnée sur ce point...

Sur le contenu des documents de traitement du gracieux proposés :

Pour les gracieux des particuliers :

Le schéma décrivant les services compétents suivant la nature de la demande gracieuse (délais de paiement, demande de remise sur majorations d'assiette ou de recouvrement et les autres demandes gracieuses) est cohérent. En revanche l'ordre de traitement entre un accord de délais de paiement et la remise gracieuse totale ou partielle reste flou !

D'autre part, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a critiqué le contenu même des questionnaires à remplir par les demandeurs du gracieux et la note explicative l'accompagnant :

- l'exhaustivité du questionnaire : un questionnaire de quatre pages où toutes les ressources et charges et patrimoine sont passés au peigne fin, où l'on demande même où en est la personne du paiement de ses impositions est certes très utile pour une prise de décision, mais peu réaliste à distribuer dans un hall d'accueil comble au moment des échéances de paiement. Or la fiche d'analyse énonce que le caractère complet du dossier marque le degré de collaboration du contribuable. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a dénoncé une généralité peu en phase avec la diversité des contribuables (personnes âgées, illettrisme, analphabétisme..) et avec la réalité de certains services.

- Le caractère « intrusif » du questionnaire : les agents des impôts ont à traiter des renseignements relevant de la vie privée des contribuables et sont soumis au secret professionnel, pour autant, demander le solde des comptes bancaires, avec qui vit la personne (sans savoir quelles sont les charges de ces personnes), pose la question de la limite des investigations pour accorder un gracieux, et la question des frontières avec la phase de contrôle sur pièce des dossiers (d'autant que des pièces justificatives sont demandées).

- L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a également dénoncé les analyses proposées des renseignements fournis par le contribuable : pourtant utiles voire indispensables aujourd'hui, les frais de téléphone et d'internet sont exclus des charges considérées comme obligatoires, de même avoir contracté de nombreux crédits à la consommation ou avoir déjà eu une remise sur les trois dernières années sont considérés comme des éléments négatifs pour prendre une décision de remise.

Évidemment, les situations sont complexes, particulières, c'est pourquoi l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a demandé que les agents bénéficient de renseignements fiables au plus près du tissu fiscal pour prendre leur décision plutôt que d'éléments normés au niveau national : il faut connaître les loyers moyens, les salaires moyens, et les seuils de pauvreté du département voire de la commune.

Sur ces points, l'administration a répondu qu'elle reverrait un certain nombre d'éléments en fonction de ces remarques, et renvoyait aux futurs résultats de la pratique de ces grilles.

Pour les gracieux des professionnels :

Là aussi, un questionnaire aux sociétés demandant un gracieux ou un plan de règlement a été élaboré avec des renseignements précis à fournir (interdits bancaires, refus des fournisseurs de traiter avec la société, licenciement de personnel..). Ce questionnaire relève plutôt d'une approche d'analyse financière d'une société ayant la capacité d'établir un bilan prévisionnel, puisqu'il est inspiré d'un test figurant sur impots.gouv.fr pour connaître l'état de la situation financière d'une société. L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a critiqué là aussi une approche trop globale, inadaptée pour les auto-entrepreneurs, les petites sociétés voire les entreprises individuelles. D'autre part, la question de la limite avec un contrôle fiscal externe est posée. L'administration a répondu qu'elle se penchera sur le cas des auto-entrepreneurs, et réfute le risque de se voir taxer d'un début de vérification. Quant à demander des renseignements d'assiette ou de recouvrement figurant dans ces questionnaires et qui sont pourtant déjà connus du service, l'administration a répondu qu'il s'agissait d'un gain de temps pour l'agent.

De là à en conclure que l'agent gagnera du temps (donc gains de productivité) puisqu'il n'a plus le temps de vérifier les informations fournies et que le traitement sera automatique, on a l'impression qu'il n'y a qu'un pas !

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a également dénoncé l'approche envisagée par l'administration de traiter de la même manière les remises gracieuses des intérêts de retard et des pénalités : or la remise sur les intérêts de retards est prévue de manière exceptionnelle et non comme la remise d'une pénalité classique !

Au-delà des outils d'aides à la décision, qui ne doivent pas se substituer à l'approche technique des agents, l'Union SNUI SUD Trésor Solidaires a rappelé ses revendications pour le traitement du gracieux :

- un soutien effectif et technique de la part de la hiérarchie : des notes « expliquées » par leurs chefs de service, de vrais formations dédiées (et non le raccourci de la e-formation déshumanisée), une information sur les nouveautés fiscales lisible, et qui arrive dans les délais utiles lorsque les agents doivent répondre aux questions des contribuables
- une vraie organisation du travail non pas centrée sur les indicateurs, mais sur les échéances particulières des contentieux gracieux, et sur la possibilité d'asseoir en amont correctement l'impôt, c'est à dire de pouvoir réaliser les campagnes de mises à jour qui font aujourd'hui les frais de l'accumulation de tâches dans les services de gestion suite au manque d'effectifs.
- Un accès aux applications nécessaires au traitement et à la recherche d'information qui découle d'une demande gracieuse ou contentieuse : les accès à adonis, illiad, erica qui doivent être repensés.