

1 er juin 2011 : AU SENAT

Table ronde avec des associations de consommateurs et d'usagers

La RGPP : un défi pour les collectivités territoriales et les territoires

Présidée par Monsieur François PATRIAT
Rapporteur Monsieur Dominique de LEGGE

Représentants ADUA : Josette MONDINO - Présidente
Jean Pierre MAILLANT - Vice-Président
Bertrand de Quatrebarbes - Vice-Président
Représentant CLCV : Thierry SAVEZ

** le déroulement complet de la réunion de la réunion en lien

► 24:25 ► 24:25

videos.senat.fr/video/videos/2011/video9252.html

Voir extrait du rapport en annexe

29 juin 2011 - Réunion du comité local des usagers particuliers
- DRFIP Haute Normandie/ Dept Seine Maritime.
- Représentant l'ADUA : Michèle Dumonchau

La réunion est présidée par Michel LECLAINCHE Directeur des Finances Publiques de Haute Normandie.

L'ordre du jour est le suivant: - Les nouvelles structures d'accueil ouvertes au public
- Les dispositifs de réception et d'information mis en place pour la campagne de réception " impôt sur le revenu 2011"
- Le référentiel Marianne

Associations présentes: - UFC Que Choisir
- UDAF de Seine Maritime
- Union locale de la confédération syndicale des Familles
- Familles de France
- Union Féminine Civique et Sociale de Seine Maritime -
- AFOC (Ass. Force Ouvrière Consommateurs)
- La Croix Rouge
- CODERPA (retraités et pers. âgées)
- CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie)
- Union départementale CGT

Suite à fusion DGI-DGCP, le guichet unique est en place et tend à se généraliser. Il ne fonctionne pas encore parfaitement, l'inertie du changement est inévitable mais la formation des agents doit gommer cet inconvénient. L'applicatif informatique GAIA permet de répertorier toute demande de l'utilisateur avec date de dépôt, date de transmission et nom de l'agent en charge du dossier.

Le suivi des réclamations reste encore à parfaire.

L'utilisateur a du mal à trouver un interlocuteur unique hors SIP (Service des impôts des particuliers) pour traiter à la fois des pénalités d'assiette et des majorations de recouvrement

Les prélèvements automatiques ne sont pas identifiés sur les relevés bancaires sinon par le sigle "Trésor Public " d'où difficultés de lisibilité pour le contribuable.

L'ADUA fait remarquer que les télé-déclarants sont privilégiés par rapport aux "déclarants papier" puisqu'ils ne produisent pas de pièces justificatives. Cette pratique contrevient au principe d'égalité des citoyens devant l'impôt. Le principe déclaratif ayant pour contrepartie l'exigence de contrôle, un climat de confiance doit être rétabli entre l'administration et le citoyen. Par ailleurs si l'administration est légaliste par nature elle peut faire une application "mesurée" de la loi ce qui permettrait de prendre des décisions en équité.

Il est fait remarquer que l'échange oral entre contribuable et agent public n'a pas de valeur probante. Il faut un écrit, fiche de visite ou mail pour sécuriser les réponses obtenues au guichet. Le système du rescrit serait à généraliser.

Les voies de recours, tel le conciliateur seraient à expertiser en rendant publics les taux de réponses et le pourcentage de réclamations ayant abouti favorablement pour le contribuable.

Le référentiel Marianne se substitue à la Charte Marianne, il comporte 19 engagements dont 14 engagements de qualité de service et 5 de pilotage. Ce référentiel doit s'appliquer dans tous les services qui reçoivent du public en 2011 et dans tous les autres services en 2012. Ces engagements seront affichés et des urnes mis à disposition des usagers pour formuler des réclamations pour non-respect des engagements par les agents publics. Quelles sont les sanctions concrètes pour l'administration en cas d'insatisfaction de l'utilisateur et quelle réparation pour l'utilisateur

Compte tenu des échanges fournis, il est convenu de réunir le comité local deux à trois fois par an.

30 Juin 2011 : l'ADUA représentée par Michèle Dumonchau répond au journal « CHALLENGES » (Article paru dans le n° du 30.06.2011) voir fichier PDF

Au cours de l'année écoulée, l'ADUA a échangé à plusieurs reprises sur des sujets d'actualité tels que la modernisation de l'Etat, la réforme des services publics et leur avenir.

A ce titre, plusieurs entretiens ont été menés, notamment avec l'hebdomadaire CHALLENGES, l'agence « Parties Prenantes » prestataire de la DGME, avec « La Fabrique SPINOZA » think tank qui intervient à l'occasion des journées Acteurs Publics et qui prône des réformes en vue du bien-être du citoyen.

Ces entretiens riches et fournis ont permis à l'ADUA de souligner que les usagers étaient pour la première fois écoutés et que la mutualisation de idées permettait d'aboutir à des simplifications concrètes. Tout n'est pas pour autant parfait, mais il convient de mesurer le chemin parcouru et de ne pas perdre haleine devant le chemin à parcourir. Nous avons fait remarquer les progrès réalisés et projetés en vue de l'e-administration et rappelé la nécessité de moderniser sans déshumaniser.

Enfin nous avons souligné qu'il convenait de ne pas perdre de vue le lien social que doit créer tout service public. Trop de technicité peut éloigner l'administration de ses usagers. Nous avons milité pour une culture de l'administration fondée sur la confiance et non la défiance.

5 Juillet 2011 : RENCONTRES ACTEURS PUBLICS

L'ADUA représentée par Michèle Dumonchau assistait « aux Rencontres Acteurs Publics » qui mobilisent toutes les forces vives de l'administration et des services bénéficiant de délégation de puissance publique. Différentes tables rondes ont été organisées pour apporter

témoignages et retours d'expérience susceptibles de faire évoluer le service public en l'adaptant au plus près des préoccupations du citoyen

14 Novembre 2011 : Comité Local des usagers particuliers

Représentante ADUA : Michèle Dumonchau

La Direction des Finances Publiques de Haute Normandie a sollicité l'ADUA pour participer au « comité local des usagers particuliers » qui réunit périodiquement différents représentants des usagers de cette région pour identifier les dysfonctionnements possibles et y apporter des solutions rapides.

Ce comité communique également sur toutes les mesures fiscales nouvelles et les dispositifs permettant de faciliter et d'améliorer l'accueil des contribuables.

12 décembre 2011 – Réunion de bureau virtuelle (Skype)

Voir Ordre du jour et compte rendu en annexe

14 Décembre 2011 : Les rencontres de la qualité

Représentante ADUA : Michèle Dumonchau

Le Secrétariat général de Bercy, organisait « Les rencontre de la qualité » sur le sujet : Nouvelle relations avec l'administration avec ses usagers quand les outils du Net viennent à bousculer les échanges ...

l'ADUA a assisté avec intérêt à cette réunion

6 janvier 2012 : Rencontre à l'Inspection Générale des Finances

Rapporteur monsieur Pierre Emmanuel THIARD, inspecteur des

Finances

Représentants ADUA : Michèle Dumonchau

André Le-lan

Thème de la rencontre « mise en œuvre du prélèvement à la source »

L'Inspection Générale des Finances a souhaité connaître la position de l'ADUA au sujet de la mise en œuvre du « prélèvement à la source ». C'est donc dans le cadre de ses fonctions de rapporteur du Conseil des prélèvements obligatoires (CPO) que Pierre –Emmanuel THIARD Inspecteur des Finances, a reçu les représentants de l'ADUA et a recueilli leur avis.

La France reste en effet, un des rares pays à pratiquer le système déclaratif.

Les contribuables dans leur ensemble pensent que le système fiscal français a besoin d'être simplifié .Nous avons fait remarquer que l'administration devra atteindre son objectif en veillant à ne pas transférer sans contrepartie la mission de recouvrement de l'IR sur les chefs d'entreprise déjà très surchargés par des tâches administratives extrêmement lourdes.

* Voir questions /Réponses

16 mars 2012 : 7eme rencontre d'Ensemble Simplifions

Rencontre au cours de laquelle le bilan a été dressé des quatre vagues du programme des 100 mesures de simplification engagées à l'attention des particuliers dont 70 ont été mises en œuvre.

De même, dans le cadre des travaux de promotion de l'Administration numérique la parole, a été donnée aux utilisateurs pour leur permettre de se connecter plus facilement et plus nombreux et d'effectuer le maximum de leur démarche en ligne

6 avril 2012 : Rencontre « COLLECTIF DESIR D ETHIQUE »

Etaient présents : ADIPAU (Alain Danel)
ASPHIE (Jean Dominique CALLIES)
ADUA (Josette Mondino-Michèle Dumonchau)
CNETH (François Bourlet- Didier Loisel)
LEON 16 (Michel Verneuil)

Le collectif jusqu'à ce jour informel a décidé à la majorité des membres présents et représentés de se constituer en Confédération ayant pour objectif de « faire respecter l'Ethique »

24 Avril 2012 : Les Inspecteurs stagiaires de « L'Ecole Nationale des Finances Publiques » rencontre L'ADUA, représentée par Michèle Dumonchau et André Le-Lan

Depuis trois ans, l'ADUA est sollicitée par des inspecteurs stagiaires de l'Ecole Nationale des Finances Publiques pour échanger sur des sujets ayant trait à la gestion des services publics.

Cette année quatre stagiaires ont été reçus pour dissenter sur les deux sujets suivants :

- 1- L'administration est-elle à la disposition des usagers ?
- 2- Le financement du service public doit-il être assuré par le contribuable ou par l'utilisateur ?

Deux thèmes qui ont donné lieu à de larges développements par l'ADUA qui a tenté d'apporter techniques à ces futurs cadres de l'administration dans son exposé son expérience associative et ses acquis.