

Moselle

« Cauchemar » aux impôts : des usagers perdus et des agents débordés

Pendant plusieurs semaines, de longues files d'attente se sont formées devant les Centres des finances publiques. L'obligation déclarative mise en place pour l'en-semble des propriétaires en début d'année a aussi saturé les services Côte-e-mails. Face à cet afflux, le délai a été reporté au 31 juillet, ce qui a permis d'apaiser les tensions. État des lieux dans notre département.

Fin juin devant le Centre des finances publiques de la rue des Clercs, à Metz, lettre à la main, Salvatore sem- blait dépité. « J'ai reçu cette lettre concernant mon bien immobilier. J'ai appelé six fois le 0809 401 401 et personne ne m'a répondu, alors je viens ici, mais on ne m'a même pas reçu... », racontait l'octogénaire, entouré de plusieurs autres contribuables dans la même situation.

« Un véritable cauchemar »

Pendant plusieurs semaines, des files d'attente d'une ampleur inhabituelle se sont formées à Metz, Thionville, Hayange, Forbach ou Sarreguemines. La raison ? Pour la première année, les

propriétaires ont dû remplir une déclaration d'occupation des logements, mise en place après la suppression de la taxe d'habitation. « Cette déclaration, rendue obligatoire et sanctionnée par une amende, est un véritable cauchemar pour les agents des finances publiques. Elle a été couplée avec la campagne de déclaration de revenus, déjà bien intense en temps normal », raconte Sylvie Pineiro, secrétaire départementale FO DGFIP Moselle.

« On s'y attendait »

« On s'attendait à une forte affluence car une nouvelle déclaration suscite toujours de l'inquiétude. Le numéro d'appel national a eu un niveau de sollicitation très élevé. Mais les files d'attente ne datent pas d'hier. Avant la crise du Covid, il y en avait beaucoup plus car les agents déclaraient moins en ligne. Entre 2019 et 2022, les visites au guichet ont été diminuées par deux », justifie Flicene Effa, administrateur général des finances publiques en Moselle.

Conséquence de cette saturation au guichet et au standard téléphonique (plus de 30 % des appels téléphoniques ne trouvaient pas réponse au 4 juillet, selon les syndicats, alors

qu'une nouvelle salve de rap-pels va tomber pour les usagers), des milliers d'e-mails sont en attente d'être traités : 3 000 pour Thionville et Forbach, 1 200 pour Metz Centre Est... avançait de son côté il y a quelques jours Philippe Ostrogorski, secrétaire départemental Solidaires Finances Publiques. « Certains départements ont même supprimé les e-mails les plus anciens sans y répondre et faute de pouvoir les traiter. » Ce que réfute Flicene Effa en Moselle : « Aujourd'hui, on compte un délai de 15 jours à trois semaines entre le moment où nos services reçoivent les messages et les traitent. »

Face au désordre, un délai supplémentaire a été accordé pour effectuer cette déclaration et la date limite a été fixée au 31 juillet 2023.

« Quand la pression est atténuée sur les contribuables, de fait, elle est moins forte sur les services », avance encore le directeur départemental. Et s'ils se posent la question, les demandes de descriptif des biens et les modifications qui sensuivent peuvent, elles, être adressées indépendamment de la déclaration d'occupation, bien après le 31 juillet. Il y aura donc les vacances d'été pour souffler un peu.

♦ Coralle Morelle



Le Centre des finances publiques, rue des Clercs, à Metz, a fait face à l'afflux de contribuables durant tout le mois de juin. Photo Gilles Wirtz

« Certains départements ont même supprimé les e-mails les plus anciens sans y répondre, faute de pouvoir les traiter. »

Philippe Ostrogorski, secrétaire départemental Solidaires Finances Publiques

Moselle-Est / Près de 150 personnes par jour à Forbach

Fin juin, nombreux étaient les contribuables à se presser au centre des finances publiques de Forbach, bien que la phase de déclaration d'impôts sur le revenu soit terminée depuis le 8 juin. La raison ? La nouvelle déclaration d'occupation des logements à transmettre aux fonctionnaires des Finances publiques. Cette nouvelle obligation fait suite à la suppression de la taxe d'habitation sur la résidence principale pour l'ensemble des ménages.

Dans le flou

Bernadette faisait partie de la dizaine de contribuables à faire la queue face au centre de la rue Félix-Barth, un mardi matin : « Je suis usultière et j'ai reçu une lettre comme quoi je devrais faire une déclaration de biens », expliquait la Forbachoise, pochette en plastique à la main. « J'ai essayé d'appeler par téléphone mais on m'a dit qu'il fallait que



Les usagers étaient nombreux à se rendre au centre des Finances publiques de Forbach à l'approche de la date limite. Photo Émile Kemmel

je me déplace ici », poursuivait la retraitée, qui continue de remplir sa déclaration d'impôts sous format papier.

Un peu plus loin dans la file, un couple d'Allemands était confronté au même problè-

me : « Nous avons une propriété en France et nous avons reçu ce courrier chez nous », expliquait l'homme en allemand.

Comme dans d'autres villes en France, près de 150 person-

nes par jour se sont présentées à cette période au centre des impôts de Forbach : « Nous avons plus de 3 000 mails en attente », confiait Philippe Ostrogorski, secrétaire de Solidaires Finances publiques

de Moselle. Le syndicaliste déplorait un manque d'effectif dans les différents centres de Moselle-Est : « Nous sommes actuellement douze agents à Forbach, dont trois qui partent à la fin du mois », explique-t-il, en estimant un temps d'attente compris entre 1 h et 1 h 30 à la période la plus fréquentée. Sur le Perron de l'hôtel des impôts, ce sont deux agents de sécurité d'une entreprise externe qui se retrouvaient à renseigner les usagers sur leurs demandes, pour alléger la tâche des fonctionnaires de l'administration fiscale débordés.

Au niveau national, 33 millions de déclarations de biens étaient attendues par le ministère à Bercy : « Nous avons actuellement reçu près de 20 millions de déclarations », révèle Philippe Ostrogorski. La date limite de dépôt des déclarations de biens, initialement fixée au 30 juin, a été décalée au 31 juillet.

♦ Émile Kemmel