

Centre des impôts de Lens: «Ici, nous avons le record des files d'attente au guichet»

PUBLIÉ LE 14/05/2014 - MIS À JOUR LE 14/05/2014 À 19:31

PAR HERVÉ NAUDOT

Depuis quelques jours, un incessant ballet de voitures anime la rue Armand-Carrel, où se niche le centre des impôts lensois. Il n'ouvre ses portes qu'à 8 h 30, mais les premiers contribuables font le pied de grue dès... 7 h 30 pour espérer être reçus dans des délais décentes...



Certains contribuables arrivent une heure avant l'ouverture des grilles pour espérer être recus rapidement.

Petit test hier : on est arrivé à 10 h 45. Sept cent quatre-vingts personnes ont déjà poussé la porte avant nous et « *il y a actuellement 3 h 40 d'attente* », renseigne Catherine, l'agent qui oriente les personnes vers l'un des trois guichets « filtrants ».

Au total, dix guichets sont en service : trois pour orienter, et sept pour recevoir et traiter les « cas particuliers ».

Dans le hall, ambiance salle d'embarquement à Roissy en plein mois de juillet... les sourires en moins. Plus une place assise, des gens debout. Ici, depuis lundi, 1 700 personnes défilent chaque jour. Un record. « *La porte se ferme à midi, donc on ne reçoit plus, mais on a l'obligation de recevoir les usagers qui patientent* », indique un agent souriant au guichet. Mélissa, un épais dossier sous le bras, est venue de Vendin-le-Vieil et attend debout. Ce qui l'amène ? « *J'ai trouvé un écart de 100 euros entre mes salaires et la somme inscrite sur la déclaration, donc je viens voir ce qui s'est passé et je n'ai qu'aujourd'hui pour le faire.* » Toute autre configuration pour Monique, une habitante d'Anzin venue simplement chercher une déclaration d'impôts pour son ami qui a déménagé et ne l'a pas reçue. Dix minutes d'attente montre en main, et elle repart. « *Pour ce genre de demandes simples, il n'y a aucun problème* », indique l'agent des impôts.

De deux à trente minutes par dossier

En revanche, l'affaire se corse lorsque le contribuable peut bénéficier de déductions fiscales liées à des travaux ou se demande si son enfant doit encore être rattaché au foyer fiscal (les deux cas les plus répandus selon les agents des impôts). « *On peut passer deux minutes avec quelqu'un comme une demi-heure* », renseigne un cadre des finances publiques qui souhaite rester anonyme. Une chose est sûre : « *Nous n'avons pas de consigne ni de temps imparti au guichet pour recevoir les usagers. Nous sommes un service public, les équipes sont mobilisées pour recevoir tout le monde.* » Et à Lens, on reçoit de plus en plus de monde. 55 000 déclarations de revenus se sont ajoutées cette année depuis la fermeture des trésoreries d'Avion et de Liévin.

L'accueil du public au centre des impôts de Lens devrait être fortement perturbé ce jeudi en raison d'un appel national à la grève.