

## Alpes-Maritimes: les impôts invités à renvoyer les contribuables vers internet

Une note interne du service des impôts des Alpes-Maritimes, consultée jeudi par l'AFP, invite à rendre plus compliquée la remise de certains documents aux contribuables et si possible à ne pas régler directement les problèmes de ceux qui se déplacent, pour les inciter à utiliser le site internet.

Cette note est "uniquement un support de formation interne" (...) "vis(ant) à présenter les mesures de simplification", a réagi auprès de l'AFP un porte-parole de la direction générale des finances publiques : "les centres des impôts restent bien évidemment à la disposition du public pour tous les sujets et en particulier pour ceux qui n'auraient pas accès à internet".

Dans cette note, dévoilée jeudi par France Bleu, la direction départementale des finances publiques détaille une série de consignes dites de "simplification", destinées aux agents.

Parmi celles-ci, les fonctionnaires qui reçoivent les contribuables sont notamment invités à ne plus délivrer qu'un seul duplicata d'avis d'imposition. Et à ne le faire que dans un "box", et non directement au guichet, ceci afin "d'éviter la facilitation de la délivrance des documents papier sans attente".

"Apports attendus" de cette mesure d'application immédiate, selon la note de quatre pages : "limiter les flux d'accueil" et orienter "des usagers vers les services en ligne".

Il convient par ailleurs de "ne pas traiter directement" les réclamations à l'accueil pour "limiter très fortement le traitement +en direct+ du contentieux, sauf pour celui généré par une erreur de l'administration", poursuit la note.

"L'aménagement des horaires d'ouverture facilite cette mesure (...) et permet de limiter l'afflux", poursuit le service des impôts.

- craintes des syndicats -

En matière de correction de déclarations d'impôts, il faut "si possible ne pas prendre le contentieux" et inviter le contribuable qui a télé-déclaré à corriger en ligne : ainsi l'utilisateur doit comprendre qu'il "n'obtient pas sa réponse plus rapidement en venant sur place".

Cette note "vise à présenter les mesures de simplification qui permettent aux usagers de trouver en ligne la plupart des informations dont ils ont besoin" et d'aider les fonctionnaires à conseiller "les usagers qui ne savent pas forcément que ces services existent", a argumenté la direction générale des finances publiques.

Au niveau national, les services des impôts tentent de promouvoir l'usage des services en ligne pour faire des économies. Mi-octobre, le ministre des Finances Michel Sapin a déclaré, en présentant le budget de l'État, que 2016 serait "l'année de la généralisation de la déclaration par internet, de manière souple et progressive".

À Nice, au cours d'un point presse jeudi après-midi, Christian Guicheteau, directeur départemental des finances publiques, a tenu à préciser que "le but n'est pas de décourager les usagers de venir aux guichets mais de leur expliquer que, plutôt que de venir faire des queues inutiles, ils ont maintenant d'autres moyens à leur disposition pour leurs démarches".

Le fonctionnaire a souligné que le centre des finances publiques de Nice accueille certains jours "plus de 2 000 personnes, ce qui n'est pas simple".

"Si un peu moins de personnes viennent, on aura plus de temps pour renseigner ceux qui n'ont pas accès à Internet ou ceux qui ont une vraie question à traiter", a-t-il argué.

Le directeur départemental a également démenti que cette mesure puisse cacher de prochaines suppressions de postes. "Des suppressions de postes, il y en a eu, a-t-il reconnu, mais pas dans les services d'accueil, et il n'y en aura pas".

Cette vision est quelque peu contestée par les syndicalistes maison. "Dans l'absolu, c'est vrai", reconnaît Danielle Grosso, secrétaire adjointe de Solidaires Finances publiques pour le département. "Seulement, quand vous supprimez des postes en back-office, vous pénalisez les agents d'accueil parce que la gestion est moins bien faite et qu'en cas d'affluence, ils ne peuvent pas obtenir de renforts".

La syndicaliste explique aussi que ces nouvelles pratiques "remettent en cause la sécurité des agents d'accueil", craignant les réactions des gens qui seraient renvoyés sur internet.

Selon elle, 200 postes ont été supprimés aux Finances publiques des Alpes-Maritimes dans les cinq dernières années et, au niveau national, 2 000 postes devraient encore être supprimés l'an prochain.