

Les services des impôts de Nice privilégient internet au détriment de l'accueil du public

Par David Di Giacomo, [France Bleu Azur](#) et [France Bleu](#) jeudi 22 octobre 2015 à 6:00



France Bleu Azur s'est procuré une note interne de la direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes. Cette note incite les agents à ne pas simplifier la vie des usagers aux guichets pour qu'ils s'orientent vers les services en ligne, au lieu de venir dans les trésoreries.

C'est une information France Bleu Azur. Dans un document daté du 28 septembre dernier et adressé par e-mail à tous les chefs de service des impôts des particuliers dans les Alpes-Maritimes, il est demandé que les agents d'accueil appliquent immédiatement cinq nouvelles mesures. Elles vont toutes dans le même sens. Faire en sorte **"que les contribuables utilisent les services en ligne"**, quitte à les décourager de venir aux guichets.

Exemple : vous avez un contentieux à régler. Vous vous rendez dans un centre des impôts. Il est écrit que dans ce cas, il faut **"limiter très fortement le traitement en direct du contentieux"** et inviter le contribuable à le faire sur [impots.gouv](#). Résultat : "l'utilisateur prend conscience que le traitement de sa demande n'est pas plus rapide lorsqu'il se déplace (au contraire)".

Il est écrit aussi qu'il faut "éviter la facilitation de la délivrance des documents papier sans attente". Il ne faut pas non plus traiter directement les contentieux à l'accueil. **"L'utilisateur n'obtient pas sa réponse plus rapidement en venant sur place"**. Objectif attendu : là aussi, c'est écrit noir sur blanc : "limitation des flux d'accueil et orientation de l'utilisateur vers les services en ligne".

D'après un agent des impôts ayant eu connaissance de ces directives, l'idée qui se cache derrière, c'est la suppression de 40 % des agents d'accueil, pour faire des économies. Au détriment du service public. La direction départementale des finances publiques n'a pas souhaité faire de commentaires, précisant qu'il s'agissait d'une **"note interne"**. Toujours selon nos informations, une réunion est prévue ce jeudi matin entre des représentants syndicaux et la direction au sujet de ces mesures envoyées par mail aux chefs de service.