Lundi 12 mai 2003

Inauguration de l'Hôtel des Finances de Méru (Oise)
Discours d'Alain Lambert,
Ministre délégué au Budget et à la Réforme budgétaire

Mesdames et Messieurs les élus,
Messieurs les directeurs généraux,
Monsieur le Préfet,
Monsieur le TPG et Monsieur le DSF
Mesdames, Messieurs,

C'est pour moi un réel plaisir d'être aujourd'hui à Méru pour l'inauguration de ce nouvel hôtel des finances qui témoigne, avec d'autres réalisations, de notre volonté de transformer le service public fiscal pour le mettre chaque jour davantage au service des contribuables.

Aux côtés du Premier ministre, nous avons en charge, au sein du MINEFI, Francis MER et moi le développement de l'administration de proximité et de service ainsi que tout un programme de changement profond de nos organisations, de nos méthodes et de nos comportements.

C'est ce que nous avons appelé « **Bercy en mouvement** ». La réalisation de l'Hôtel des Finances de Méru en est un bon exemple.

Une implantation qui tient compte des usagers

En effet, réunir à Méru les impôts et la trésorerie principale correspondait à un besoin pour les usagers du sud de l'agglomération de Beauvais. Etre en mouvement c'est justement tout faire pour tenir compte d'un environnement qui bouge et s'adapter en conséquence.
C'est parfois regrouper des activités : il est des endroits où clairement la présence physique du service public peut être allégée, d'autant plus

qu'elle est complétée par les nouveaux modes de traitement de l'information (téléphone, centres impôt service, internet).

C'est aussi quelquefois, comme ici, créer de nouveaux espaces d'accueil et de service de proximité tout en offrant aux agents un cadre de travail modernisé.

Je sais que cela s'est fait au prix de beaucoup d'efforts et je ne reviendrai pas sur les nombreux remerciements qui ont été dispensés par les précédents orateurs, si ce n'est pour les partager avec eux et avec vous.

Une organisation ouverte aux usagers

Vous le savez, nos organisations traditionnelles « verticales », calées sur les procédures de travail, doivent se transformer en de nouvelles organisations, plus ouvertes aux usagers.

Vous en donnez ici à Méru deux beaux exemples.

➲ Le premier, c'est la réunion en un même lieu, que vous avez su réaliser en prenant le temps qui convient pour cela, des services fiscaux et du Trésor public.

C'est je crois le bon sens et une évidence pour les usagers et les élus. Très certainement aussi pour le trésorier-payeur-général, Jean-Paul ANTOINE et le directeur des services fiscaux, que je connais bien puisqu'il était DSF dans l'Orne avant de venir ici, Dominique DELAHAY.

Je mesure toutefois que cela n'allait pas complètement de soi car il a fallu venir à bout des questions immobilières, qui sont souvent redoutables, des questions de formation, des questions d'organisation au quotidien, sans parler des redéfinitions des compétences géographiques et du redéploiement de 40 postes, du côté de la direction des impôts. Bref, ce sont mille et un pièges qu'il a fallu savoir déjouer.

On dit parfois que c'est plus beau quand c'est difficile ; merci d'avoir réussi cela à Méru, pour rendre un meilleur service aux usagers du service public fiscal qui disposent ainsi depuis le début de l'année d'un accueil commun Impôts-Trésor public.

Ce dispositif de coopération a fait l'objet d'un protocole entre les deux services, qui conservent leurs attributions mais s'engagent ensemble à des actions d'accueil et de renseignement de qualité pour toutes les catégories d'usagers (particuliers, professionnels et collectivités locales).

Je souhaite féliciter chaleureusement les agents et leurs chefs de service qui se sont résolument engagés dans cette formule d'accueil coopératif. Je veux saluer leur sens du service public comme acteurs du changement qui montrent aux autres le chemin de la réforme pragmatique à laquelle chacun a à gagner.

Tout cela va dans la bonne direction et j'invite les deux directeurs généraux, François VILLEROY de GALHAU et Jean BASSERES, à poursuivre dans cette voie, notamment quand les locaux le permettent.

J'en profite aussi pour rappeler qu'en 2004, nous procéderons à des transferts de compétence entre les deux administrations pour que chacune se renforce dans « son cœur de métier » et offre aux usagers un service de qualité tout en leur facilitant l'impôt.

La trésorerie assurera ainsi totalement la fonction d'information et de conseil en matière de fiscalité directe locale. A l'aube de la nouvelle étape de décentralisation, les collectivités territoriales disposeront par conséquent d'un interlocuteur de proximité à leur service.

Pour leur part, les services fiscaux bénéficieront du transfert du recouvrement de la taxe sur les salaires et de l'impôt sur les sociétés, ce qui renforcera leur rôle d'interlocuteur fiscal unique des professionnels dont je vais dire un mot.

➲ En effet, le second exemple méruvien, c'est précisément l'interlocuteur fiscal unique (I.F.U.) pour les professionnels. Dominique DELAHAY l'a mis en place dès le 1er janvier de cette année en réunissant une partie des services « d'assiette » avec la recette des impôts.

Vous le savez, déjà effectif pour les plus grandes entreprises françaises avec la direction des grandes entreprises (D.G.E.), l'I.F.U. sera d'ici 2005 une réalité pour des millions de P.M.E..

Dans cette affaire, qui est notamment essentielle pour une meilleure administration de service, Méru a donc en quelque sorte pris de l'avance. Les usagers professionnels ont désormais la garantie d'obtenir ici sans nouvelle démarche de leur part des informations qui portent aussi bien sur la détermination des résultats imposables que sur les questions de recouvrement de l'impôt ou encore sur la fourniture de formulaires fiscaux.

Hier c'était deux ou trois interlocuteurs « obligés » pour l'entreprise ; aujourd'hui c'est un agent des impôts qui prend ces différents aspects à sa charge. Hier c'était souvent l'entreprise qui devait s'adapter à l'organisation mise en place. Aujourd'hui grâce au professionnalisme et à la capacité d'évolution dont font preuve les agents des impôts, ce sont eux qui s'adaptent au besoin des entreprises. Il y a là une évolution des comportements tout à fait nécessaire mais tout à fait exemplaire que je salue tout particulièrement.

Un programme « pour vous faciliter l'impôt »

Au-delà des facilités que nous voulons pour les usagers qui se présentent aux guichets des administrations financières, Francis MER et moi avons pris la décision de lancer un important programme intitulé « pour vous faciliter l'impôt ».

C'est un programme commun aux deux administrations ; il figure à ce titre dans le contrat de performance que chacune a signé. Je me félicite que ces contrats qui préfigurent bien la mise en œuvre de la nouvelle

constitution financière (MODERFIE) ont été signés parmi les tout premiers de l'administration française.

Le programme « pour vous faciliter l'impôt » sera prochainement rendu public et comportera des engagements concrets et pragmatiques sur la qualité du service que l'usager attend de vous.

Cela concerne évidemment la qualité de l'accueil, mais aussi les horaires d'ouverture et la rapidité de réponse aux demandes écrites des contribuables. Je suis également attaché à la résolution amiable des petits litiges qui intéressent autant la direction des impôts que le Trésor public, par l'institution prochaine de conciliateurs fiscaux départementaux.

Je souligne que ces engagements seront affichés et que des organismes externes en mesureront la réalisation. Ils seront rendus publics et débattus devant un comité national d'usagers que je réunirai à échéances régulières.

*
***

Ma responsabilité, mais aussi la vôtre, donc la nôtre, c'est d'améliorer sans cesse la simplicité, la sécurité et la rapidité des services que nous rendons à nos concitoyens.

En matière d'impôt, il nous sera toujours très difficile de le faire aimer à nos concitoyens. En revanche, il faut que nous nous engagions plus encore dans la voie de la « facilitation » de leurs démarches et de la prise en charge de leurs problèmes, à laquelle les usagers sont sensibles.

Construire une administration fiscale résolument engagée dans la voie du service à l'usager : c'est cette volonté qui m'anime et qui donne tout son sens à l'inauguration d'aujourd'hui.

Je vous remercie.