Inauguration du centre Impôts-service de Rouen
Discours d'Alain Lambert, ministre délégué au Budget et à la Réforme budgétaire,

Rouen, lundi 13 janvier 2003

Mesdames, messieurs,

Je vous remercie d'avoir répondu nombreux à mon invitation à cette inauguration du centre « impôts-service » de Rouen qui témoigne de notre volonté de transformer le service public fiscal pour le mettre au service des contribuables.

Dans son discours de politique générale, le Premier ministre a appelé de ses vœux l'avènement de *l'administration de service*.

Nous avons, Francis Mer et moi, exprimé, lors du Comité technique paritaire interministériel (CTPM) du 7 octobre, notre volonté de mettre « Bercy en mouvement ».

L'objectif est de placer l'usager, les particuliers comme les entreprises, au cœur des préoccupations des administrations financières pour rendre le service public plus efficace et plus réactif.

Une organisation ouverte aux usagers

Sur le plan de l'organisation et des structures, l'organisation verticale par procédure doit se transformer en une organisation ouverte aux usagers afin que chacun ait un interlocuteur fiscal unique.

D'ici 2005, cet I.F.U., déjà effectif pour les 20 000 plus grandes entreprises françaises avec la D.G.E. sera une réalité pour des millions de PME grâce à la fusion en trois ans de la partie qui concerne la fiscalité professionnelle des 850 centres des impôts et des 800 recettes des impôts, et grâce au transfert de la gestion du paiement de l'IS et de la TS des trésoreries vers cet IFU des PME dès 2004. Dans le même temps, seront expérimentés des rapprochements entre les centres des impôts et les centres des impôts fonciers.

Un important programme « Pour vous faciliter l'impôt » est en préparation, commun à la direction générale des impôts et à la comptabilité publique. Il comportera des engagements importants, concrets et pragmatiques sur la qualité de service.

Enfin, et l'inauguration d'aujourd'hui l'illustre, l'utilisation des nouvelles technologies est une aide précieuse pour répondre aux attentes des usagers.

Des centres « impôts service » généralisés

Dans le cadre du programme Copernic qui englobe au sein de Bercy tous les projets de modernisation technologique, nous nous sommes fixés l'objectif d'une administration « multi-accès ».

Cette administration doit offrir aux contribuables la vraie liberté de traiter leurs questions fiscales au guichet, par courrier mais aussi par téléphone, par courrier électronique ou directement par internet.

Par le téléphone et internet, elle offre une disponibilité inédite qui rapproche l'administration de l'usager dont les habitudes et les rythmes de vie changent.

Le téléphone reste fondamental, puisque près de 40% des particuliers et 60% des entreprises le privilégient avec l'administration fiscale.

Aussi la Direction générale des impôts a-t-elle expérimenté en 2001 sur la région Nord Pas de Calais un centre d'appel téléphonique à Lille dénommé « impôts service ».

En raison de son succès, j'ai décidé de l'étendre.

Après un renforcement du centre de Lille, et l'ouverture « test » de 2 centres supplémentaires à Nancy (30 septembre) et à Rouen (7 octobre), je suis heureux de vous annoncer aujourd'hui, en avance sur le calendrier, la généralisation de ce service à tout le territoire national.

Le service sera renforcé en 2003, pour atteindre plus de 150 agents. En 2004, il s'enrichira de renseignements personnalisés, puis à partir de 2005, de démarches à distance (changement d'adresse, contentieux…).

L'accessibilité par l'internet

L'autre moyen d'accès développé dans le cadre de COPERNIC, pour renforcer la disponibilité et l'accessibilité des services fiscaux, est l'internet. Pouvoir à tout moment depuis son domicile ou son entreprise, s'informer, poser une question, déclarer ses revenus, consulter sa situation fiscale, télépayer, réclamer ou rectifier une information périmée est une nécessité qui sera réalité demain, et l'est déjà en partie aujourd'hui.

Ainsi en 2003, la prochaine campagne de l'impôt sur le revenu, apportera des nouveautés importantes :

- Une nouvelle version du portail fiscal (www.impôts.gouv.fr) sera proposée. L'actuel service a enregistré en 2002 plus de 6 millions de connexions. La nouvelle version disponible début mars sera plus simple et plus complète ;

- La documentation fiscale en ligne sera complétée et entièrement refondue vers la mi-février ;

- La télédéclaration de revenus a été plébiscitée en 2002 par près de 120 000 usagers. Nous ambitionnons pour 2003 500 000 télédéclarants.

  A notre initiative, le Parlement accord en 2003 aux télédéclarants un délai supplémentaire –d'une à trois semaines en fonction des zones géographiques- pour les déclarations de revenus. C'est l'une des premières retombées du développement de l'administration électronique, permettant à l'Etat de partager avec les citoyens le temps gagné ;

- Autre nouveauté expérimentée à la fin 2002 et que nous généraliserons dès le début de l'année : la mention sur les documents, notamment les prochaines déclarations d'impôt sur le revenu, des adresses électroniques des services fiscaux de base, CDI et trésoreries.

La prochaine étape majeure sera l'ouverture effective du compte fiscal des contribuables, pour les entreprises début 2004 et pour les particuliers fin 2004. Il sera ainsi possible d'accéder en ligne en toute sécurité à sa situation fiscale et de consulter son « compte » pour visualiser ses déclarations, ses avis d'imposition ou l'état des paiements effectués.

Enfin, en 2005 sera mis en place *le dossier fiscal électronique*. A la différence du compte fiscal, qui ne comportera que des informations financières, ce dossier permettra de gérer ses affaires fiscales d'intervenir en ligne pour un changement d'adresse, une demande d'étalement de paiements, un accusé de réception par exemple, de suivre l'avancement de sa démarche et d'être averti de son traitement effectif.

Dès 2003, puis en 2004 et 2005, pour les usagers qui en feront le choix, l'administration fiscale électronique, multi-accès, sera une réalité.

Il nous appartient, bien sûr, d'en améliorer la simplicité, la sécurité et la transparence. Nous devons donc changer de mode de pensée, devenir des « offreurs » de services, qui « séduisent », j'ose le mot.

Les Néerlandais le disent déjà à leur manière, « nous ne pouvons rendre l'impôt plus agréable, mais nous pouvons le rendre plus facile ».

Cette volonté m'anime, qui donne son véritable sens à l'inauguration de ce réseau impôts-service : construire une administration fiscale résolument engagée dans la voie du service aux usagers.