



Prélèvement à la source: le fisc envisage de sous-traiter des appels de contribuables



Par [AFP](#) — 22 décembre 2017 à 17:08

Contacté par l'AFP, un porte-parole de la DGFiP a assuré que ce marché était "uniquement une mesure d'anticipation" en cas de "saturation avérée", et "n'aura probablement pas vocation à être activé" Photo LOIC VENANCE. AFP

- Prélèvement à la source: le fisc envisage de sous-traiter des appels de contribuables

L'administration fiscale envisage de sous-traiter à un opérateur privé une partie des appels des contribuables concernant la mise en place du prélèvement à la source, à leur insu, selon un appel d'offres consulté vendredi par l'AFP.

Selon ce document, la direction des finances publiques (DGFiP) a prévu de mobiliser suffisamment d'agents pour pouvoir répondre en interne aux questions de 20.000 contribuables par jour au numéro national (0811 368 368), dédié et surtaxé.

Mais en cas «d'affluence très importante», les appels au numéro d'information des impôts pourraient, si nécessaire, être transférés à une plateforme privée pour répondre aux «questions généralistes relatives au prélèvement à la source».

«La prestation doit être totalement transparente pour l'utilisateur», précise le document, dont s'alarme le syndicat CGT Finances Publiques 13.

Contacté par l'AFP, un porte-parole de la DGFiP a assuré que ce marché était «uniquement une mesure d'anticipation» en cas de «saturation avérée», et «n'aura probablement pas vocation à être activé».

Entre 270 et 450 agents publics seront déjà mobilisés pour répondre aux sollicitations téléphoniques sur le prélèvement à la source, avec l'ouverture de deux nouveaux sites dédiés à l'accueil téléphonique en octobre 2018, a-t-on précisé.

D'après la DGFIP, le téléphone n'est en outre utilisé que par une faible part des contribuables. En 2016, les centres impôts service ont géré un million d'appels, contre trois millions de messages échangés via les messageries sécurisées accessibles sur le site des impôts.

Pour Philippe Laget, de la CGT, le recours potentiel à un sous-traitant constitue néanmoins «une privatisation du renseignement de base». «La DGFIP reconnaît qu'en ayant supprimé des emplois comme elle l'a fait, on n'est même plus capable de l'assurer», dénonce-t-il.

«Ca nous fait frémir, notamment pour l'image des finances publiques», ajoute le syndicaliste, qui rappelle que les agents du fisc sont formés pendant plusieurs mois et ont passé les concours de fonctionnaires.

«On parle d'une réforme très technique. Il faut avoir de très bonnes connaissances en matière de calcul de l'impôt, d'assiette fiscale, de recouvrement. On voit mal comment des personnes formées en quelques jours pourraient apporter des réponses» aux personnes qui les solliciteront, estime de son côté Alexandre Derigny, secrétaire général adjoint de la CGT Finances publiques.

Selon l'appel d'offres, les salariés du prestataire, qui auront eu deux jours de formation, devront pouvoir renseigner aussi bien sur les «modalités de prélèvement» de l'impôt, que sur «l'individualisation du taux» ou encore la «trimestrialisation des acomptes», même s'ils ne répondront qu'aux questions «de portée générale».

Ils n'auront pas «accès aux informations personnelles des usagers», souligne la DGIP. Le fisc reconnaît toutefois dans le document qu'au fil des appels, les opérateurs pourront «être amenés à avoir connaissance d'éléments relatifs à la situation fiscale des appelants», que ces derniers leur communiqueraient.

Ils devront en conséquence s'engager par écrit à respecter une «obligation de discrétion professionnelle», stipule le document.

Une garantie moins élevée, selon la CGT, que celle offerte par les agents du fisc, les seuls à avoir accès au dossier fiscal du contribuable, et tenus par leur statut à un strict secret professionnel, pierre angulaire de la profession.

[AFP](#)

http://www.liberation.fr/futurs/2017/12/22/prelevement-a-la-source-le-fisc-envisage-de-sous-traiter-des-appels-de-contribuables_1618518