

Vous avez demandé les impôts, un intérimaire va vous répondre...

- Par Rémi Leroux | Journaliste | 20/05/2008 | 11H43 - <http://www.rue89.com/>



Qui se cache derrière le 0 820 326 326, ce numéro de téléphone que composent les internautes qui déclarent leurs revenus sur Internet et souhaitent obtenir assistance technique et informations? Une escouade de fonctionnaires des services de la direction générale des Impôts rompus aux questions fiscales les plus complexes? Pas vraiment...

Le contribuable est en réalité mis en relation avec les employés d'une plate-forme d'assistance technique d'une société privée, Téléperformance.

Philippe Laget, du syndicat CGT des impôts de Marseille, a découvert le pot aux roses l'an dernier, à la fin de la campagne de déclaration d'impôts sur le revenu. Pour établir le lien entre une agence d'intérim lyonnaise (Crit), qui recrutait alors 120 téléconseillers, la société Téléperformance et la Direction générale des impôts (DGI), le syndicaliste a mené son enquête.

Philippe Laget dénonce aujourd'hui une pratique "dangereuse" pour les contribuables qui "ne savent pas qu'ils sont mis en relation avec des téléconseillers qui n'ont pas ou très peu de connaissances fiscales".

Pour **Rue89**, il a testé le 0 820 326 326 (0,12 euro par minute depuis un poste fixe):

"Tout laisse à croire qu'il s'agit d'agents des impôts spécialistes de l'informatique, comme pour téléTVA. Or, il n'en est rien."

La téléconseillère qui l'a renseigné sur un certain nombre de points (en cas de perte de certificat électronique, sur la possibilité ou non de bénéficier plusieurs fois de la déduction fiscale de vingt euros, etc.) a finalement reconnu travailler pour Téléperformance:

Les agents des impôts s'interrogent d'une part sur la formation reçue par les personnels de ces centres d'appels et avec lesquels les contribuables s'entretiennent, et d'autre part sur leurs conditions de travail.

"Les informaticiens de la DGI ont une formation informatique, mais aussi des connaissances fiscales, au moins les bases. Ce n'est pas le cas pour ces intérimaires. Le contribuable qui s'imagine avoir un agent des impôts au téléphone va se dire qu'ils ne sont pas très compétents..."

En avril, les salariés du centre Téléperformance de Tours s'étaient mis en grève pour réclamer des augmentations de

salaire. Le groupe Téléperformance, qui compte une trentaine de "centres de contacts" sur le territoire et quelque "12 000 collaborateurs", a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires supérieur à 1,5 milliard d'euros.

Pour la CGT, c'est avant tout "le manque de transparence" dans les relations entre la direction générale des Impôts, la société Téléperformance et les contribuables qui pose aujourd'hui problème. Et l'absence de communication sur le sujet.

Autre source d'inquiétude, la mise en ligne il y a peu, par le ministère des Finances italien des déclarations d'impôts de 2005 de près de 40 millions de contribuables transalpins:

"Le gouvernement a assuré qu'une telle situation n'arriverait pas en France, poursuit le syndicaliste, nous n'avons aucune garantie que c'est effectivement le cas aujourd'hui."

Sans oublier qu'il est peut-être tentant pour un fournisseur comme Téléperformance de "croiser ses fichiers":

Si vous imaginez être avec des agents des impôts, vous risquez de communiquer des éléments de votre déclaration sur le revenu. Téléperformance travaille aussi pour Bouygues Telecom, Tele2 et d'autres organismes. J'espère qu'il n'y a pas de liens, mais on peut avoir des inquiétudes."

La direction générale des impôts, par la voix de son chargé de communication, Karim Belhadj, assure que "le prestataire de service" en question "n'intervient que sur un plan purement technique". Pas question, selon elle, d'aborder les aspects fiscaux:

Pas de risque non plus de "fuite" des informations fournies par les contribuables, qui ne portent pas sur des informations privées, toujours selon la DGI:

"Il y a des clauses qui prévoient la non-divulgateion des informations techniques qui seraient recueillies à l'occasion de la mission confiée. Toutes les garanties de sécurité sont prévues en la matière."

Ce que confirment indirectement les associations de consommateurs qui n'ont reçu aucune plainte jusqu'à présent pour ce type de service. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) n'a pas non plus été saisie:

"A partir du moment où il n'y a pas d'utilisation de données personnelles en dehors du cadre de l'appel pour l'assistance technique, il n'y a pas de risque pour les contribuables."

Enfin, la direction générale des impôts rappelle que "sous-traiter des compétences techniques" est aujourd'hui "une pratique courante, pour des besoins ponctuels, dans le cadre d'un marché public, en toute transparence. Et on n'envoie pas un communiqué systématiquement pour ce genre d'accord."

Mais, au-delà du cas précis du 0 820 326 326 et de Téléperformance (sollicitée par Rue89, la direction du groupe a indiqué qu'elle ne ferait "pas de commentaires"), le syndicat CGT voit dans ces prestations de services concédées au privé une forme de "démantèlement du service public", reprenant ainsi l'exemple d'Allô service public (39 39), lancé à l'automne 2004 et également géré par une société privée.

"Après 7,4 millions télédéclarants en 2007, on devrait dépasser les 8 millions cette année. On s'inquiète des conséquences sur notre administration: suppressions d'emplois, paralysie du système."

Ultime critique de Philippe Laget, le tarif adopté pour les appels à la hotline spéciale pour télédéclarants en galère:

"Le gouvernement avait promis qu'on paierait le prix d'une communication locale pour joindre les administrations. C'est le cas pour quand on appelle les agents des impôts. Mais ceux qui ont des problèmes pour déclarer sur Internet vont payer beaucoup plus cher, douze centimes d'euros la minute."

Une affaire qui intervient alors que la campagne médiatique en faveur de la télédéclaration doit s'intensifier dans les jours qui viennent, le 11 juin étant la date limite pour déclarer ses revenus en ligne.