

Les cafouillages de la nouvelle caisse des Impôts

Ultramoderne, le Centre d'encaissement de Lille multiplie majorations intempestives, chèques perdus et bugs informatiques,

« Un bazar de première ! »

La formule, d'un syndicaliste, résume, plutôt bien la première campagne fiscale du nouveau Centre national d'encaissement de Lille (CEL).

Inaugurée voilà un an, cette plate-forme - «ultramoderne" et "unique en Europe", dicit le ministère de Finances, a remplacé les trésoreries locales pour la collecte par - titre interbancaire de paiement " (TIP) ou chèque de l'impôt sur le revenu, de la taxe foncière et de la taxe d'habitation. Et cela dans 32 départements, soit un tiers du pays.

Entièrement automatisé, ce système avait pour ambition de devenir un -outil révolutionnaire au service du contribuable -, capable d'encaisser des centaines de milliers de titres par jour grâce à ses machines de pointe installées par l'informaticien américain NCR, l'inventeur de la caisse enregistreuse. Autant dire des engins redoutables : une première machine reçoit et trie, à l'aide de capteurs, les enveloppes ; une deuxième les ouvre ; une troisième numérise les TIP et les chèques, direction la Banque de France.

Pourquoi faire simple ?

L'opération prend quelques minutes, avaient prévenu, babas, les responsables du projet. Ce sera un formidable gain de temps pour le contribuable, qui aime que son chèque soit encaissé tout de suite (sic), et pour la trésorerie de l'Etat. - Sans oublier les agents locaux du fisc, libérés des fastidieuses tâches manuelles...

Seulement voilà : entre le 15 septembre et le 15 décembre, les choses ne se sont pas passées comme prévues.

Et le centre de Lille, où vient d'être dressé le premier bilan, a dû reconnaître que le système avait légèrement cafouillé.

Primo, 45 % des 4 millions de plis reçus ont été " rejetés " par les trieuses ! Ces savantes machines ne sont conçues en effet que pour traiter les enveloppes calibrées du Trésor, qui contiennent uniquement des TIP et des chèques. Or près de la moitié des contribuables ont utilisé une enveloppe traditionnelle ou joint un courrier pour demander un délai de paiement. Pis, " certains ont utilisé un trombone ou une agrafe ", déplore Henri Rodier, chef des services du Trésor

public du Nord, et les machines les ont mal digérés. A quoi ça tient, le miracle technologique, quand les contribuables ne jouent pas le jeu. Secundo, la direction du centre de Lille a dû recruter en urgence, via l'ANPE, une centaine de vacataires pour ouvrir les plis rejetés et les remettre dans le circuit. Plutôt cocasse ! Il a même fallu rappeler, le week-end, des volontaires parmi la trentaine de salariés permanents.

Commentaire ironique de l'un d'entre eux : "Les machines devaient remplacer l'homme, c'est l'homme qui est venu à leur rescousse"

Trésoreries assiégées

Malgré ces renforts, le centre a accumulé les retards d'encaissement. Du coup, des milliers de contribuables ont fait l'objet de lettres de rappel, avec une majoration de 10% à la clé ! Ils ont alors pris d'assaut leurs trésoreries locales, censées être peinarde, et qui ont dû, sur ordre de Bercy, calmer les plaignants en annulant les majorations. Le tout accompagné de plates excuses.

Ce n'est pas fini : 25 000 chèques n'ont pas été encaissés ! Un bug " sur la chaîne de numérisation -, qui, là encore, a été une vraie bénédiction pour les contribuables concernés : le Trésor leur a demandé d'envoyer un nouveau chèque et de faire opposition sur le premier. Résultat ; certains d'entre eux n'avaient toujours pas été débités à la veille des fêtes.

Après un pareil succès, le centre de Lille annonce un " audit pour analyser ces incidents "ainsi - qu 'une meilleure communication auprès des maniaques du trombone et de l'agrafe. Et dire qu'en 2005 un centre identique entre en service à Rennes... A terme, ces unités doivent couvrir tout l'Hexagone, avec une capacité de 400 000 encaissements par jour.

La révolution au> service du contribuable, attention, c'est pour demain !

Christophe Nobilt>