



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

économie et finances : services extérieurs

Question écrite n° 6755

Texte de la question

M. Michel Pajon attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conditions d'accueil des administrés dans différents bureaux de l'administration des impôts et du Trésor public. Les conditions dans lesquelles se déroule cet accueil sont régulièrement critiquées par les administrés qui regrettent son caractère froid, impersonnel et souvent attentatoire à l'intimité des personnes. En effet, de nombreux bureaux ou centres des impôts et du Trésor sont encore dotés de guichets. Ils obligent alors les administrés à exposer, haut et fort, leur situation privée et professionnelle en rapport avec leurs obligations fiscales. C'est le cas notamment du centre des impôts de Neuilly-sur-Marne et de la trésorerie située à Noisy-le-Grand. Or cette organisation ne correspond plus aujourd'hui aux principes qui régissent les services publics, au premier rang desquels figure le respect de la confidentialité et de la dignité des personnes. Il rappelle également que le paiement des impôts constitue le premier acte de solidarité auquel doit se soumettre chaque citoyen. Pour cette raison, il devrait faire l'objet de toutes les attentions de la part des services chargés des relations avec le public. C'est plus largement aussi une meilleure prise en considération des personnes, de leur situation et des difficultés particulières qu'elles rencontrent qui est aujourd'hui fortement attendue. Il lui demande de lui indiquer, par conséquent, quels efforts sont actuellement menés et seront poursuivis dans ce sens.

Texte de la réponse

La direction générale des impôts a engagé depuis plusieurs années des efforts importants en vue d'améliorer l'accueil des administrés. Cette action est menée selon trois orientations majeures : moderniser les conditions matérielles de réception ; assurer la confidentialité des échanges ; garantir la qualité de l'écoute. Ces objectifs ont déjà été atteints dans de nombreux centres des impôts. A cet égard, il est précisé qu'au centre des impôts de Neuilly-sur-Marne l'accueil des particuliers est assuré dans des boxes de réception fermés, les professionnels étant reçus dans les bureaux des inspecteurs. Le Trésor public, pour sa part, a une tradition d'accueil du public qui se traduit par les grandes proximités et disponibilité de ses guichets au profit des usagers. La volonté constante d'améliorer les conditions de réception a conduit à lancer en 1992 un programme de réaménagement des trésoreries et des halls d'accueil des trésoreries générales et des recettes des finances suivant des normes communes offrant, dans la mesure où la sécurité des personnes et des biens est assurée, des conditions d'accueil personnalisées. Au 31 décembre 1997, 680 trésoreries, 62 trésoreries générales et 16 recettes des finances ont ainsi été réaménagées. 863 trésoreries restent équipées d'un guichet anti-agression du fait, soit de l'absence de rénovation engagée à l'heure actuelle, soit de la nécessité de leur maintien pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, le contact avec les usagers est moins convivial mais il existe toutefois dans tous ces postes un bureau de réception du public qui est utilisé dans les cas difficiles. La trésorerie de Noisy-le-Grand est équipée d'un guichet anti-agression mais aucun incident ne s'y est produit sur la période récente. Les contribuables conservent au demeurant la faculté d'exposer leur cas individuellement en obtenant un rendez-vous auprès du comptable ou de l'un de ses adjoints.

Données clés

Auteur : [M. Michel Pajon](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (13^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6755

Rubrique : Ministères et secrétariats d'etat

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(e)s)

Question publiée le : 24 novembre 1997, page 4134

Réponse publiée le : 30 mars 1998, page 1790