



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 37764

Texte de la question

M. Daniel Mach attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat au budget et à la réforme budgétaire sur les plaintes récurrentes d'usagers du service public relatives à leurs relations avec l'administration. En effet, nombreux sont ceux qui, à cause de la longueur des délais ou de l'absence même de réponse dans le traitement de leur dossier, subissent de sérieux désagréments. Face à ce constat, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour pallier les difficultés de ces administrés.

Texte de la réponse

L'amélioration des relations entre les usagers et l'administration fiscale est un élément essentiel de la réforme « Bercy ensemble » engagée par le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. La direction générale des impôts a mis en place de cinq standards de qualité : répondre à tous les appels téléphoniques, généraliser la réception sur rendez-vous, lever l'anonymat dans tous les contacts, envoyer une réponse d'attente lorsque une demande ne peut être traitée rapidement, proposer d'envoyer à domicile les imprimés fiscaux. L'envoi de réponses d'attente a fait l'objet de mesures régulières dans l'ensemble des services, avec un taux de respect de cet engagement supérieur à 90 % début 2003. Le programme « Pour vous faciliter l'impôt », applicable à compter de 2004 dans tous les services fiscaux et les trésoreries, inclut neuf engagements de qualité de service qui concernent tous les modes de contact des usagers avec l'administration fiscale. L'engagement d'envoi d'une réponse a été complété par un engagement plus ambitieux de réponses aux demandes des usagers dans le délai de trente jours. Une première mesure réalisée dans l'ensemble des directions des services fiscaux à la fin de l'année 2003 a démontré que cet engagement était respecté à 92 %. Un engagement complémentaire a été pris pour les courriers électroniques : celui de répondre à tous les messages des usagers en moins de quarante-huit heures. Au cours du premier trimestre 2004, cet engagement a été respecté à 93 %. En dépit de ces efforts, des difficultés demeurent. Les services continueront donc à se mobiliser dans les prochaines années pour progresser dans le respect de ces engagements. Les résultats des mesures trimestrielles feront l'objet de communications régulières auprès du Comité national des usagers de l'administration fiscale mis en place en 2004.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Mach](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37764

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : budget

Ministère attributaire : budget

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 avril 2004, page 2994

Réponse publiée le : 13 juillet 2004, page 5320