ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

économie : services extérieurs

Question écrite n° 39530

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc s'inspirant du programme « pour vous faciliter l'impôt », présenté en juin 2003, demande à M. le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie le bilan actuel des dispositions relatives à un meilleur accueil du public, présentées en « neuf engagements ».

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. Le programme « pour vous faciliter l'impôt », applicable à compter de 2004, prévoit neuf engagements de qualité de service qui concernent tous les modes de contact des usagers avec l'administration fiscale. Des mesures régulières de ces engagements sont réalisées chaque trimestre dans 50 % des départements. Cette mesure est constituée d'une part d'un audit par un corps d'inspection interne dans un échantillon représentatif de services. Ces audits sont complétés d'autre part par des appels mystères dans un échantillon de services. Les appels sont effectués par un prestataire externe, spécialisés dans la conduite d'appels mystères et permettent d'évaluer la qualité de l'accueil téléphonique. Lors de la mesure de mars 2005, le taux global de respect des engagements au niveau national s'établissait à 90 %. Pour accompagner ces opérations réalisées auprès des agents, la satisfaction des usagers, tant particuliers que professionnels, est mesurée à travers un baromètre annuel réalisé avec l'aide d'un institut de sondage. Lors du dernier sondage, 80 % des usagers se déclaraient satisfaits de leur dernier contact avec l'administration fiscale. Afin de poursuivre les efforts déjà entrepris, 30 mesures ont été prises récemment pour faire évoluer la relation avec l'usager vers une plus grande confiance en offrant une meilleure sécurité juridique, une meilleure prise en compte de l'usager de bonne foi et en simplifiant les procédures de contrôle. Ces mesures seront prochainement complétées par la mise en place d'une charte du contribuable. Cette charte, qui s'adresse à tous les contribuables, énoncera leurs droits et rappellera à chacun les obligations découlant des fondements du droit fiscal, à savoir un comportement civique, sincère et responsable. Bâtie autour des trois grands principes qui guident l'administration fiscale, la simplicité, l'équité et le respect, cette charte contribuera à affermir un climat de confiance réciproque au travers de principes qui s'imposent à tous.

Données clés

Auteur : M. Bruno Bourg-Broc
Circonscription : Marne (4e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 39530
Rubrique : Ministères et secrétariats d'état
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Date(s) clée(s)

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE39530

Question publiée le : 18 mai 2004, page 3561
Réponse publiée le : 17 mai 2005, page 5070