



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

finances et comptes publics : services extérieurs

Question écrite n° 66377

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des finances et des comptes publics, chargé du budget, sur le fonctionnement du service des impôts des particuliers non-résidents. Le service des non-résidents à Noisy-Le-Grand est fermé pendant les mois de juillet et août, c'est-à-dire la période pendant laquelle de nombreux Français établis à l'étranger sont en France et souhaitent effectuer leurs démarches fiscales. Nos compatriotes sont d'autant plus désireux de profiter de cette période que le service des impôts des particuliers non-résidents est ouvert de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures, heure française, ce qui peut poser soucis au regard des décalages horaires. Il est du devoir de la France de garder un lien étroit avec ses ressortissants non-résidents sur le territoire national et, quand les services qui leurs sont destinés ne sont pas disponibles pour eux, la France manque à son devoir. Il lui demande de préciser si le Gouvernement entend réagir face à cette situation qui n'est pas acceptable.

Texte de la réponse

La direction générale des finances publiques (DGFIP) déploie une stratégie d'ensemble visant à améliorer ses contacts avec ses publics, et notamment avec les usagers non-résidents. A cet effet et dans le contexte de l'évolution des administrations publiques vers les outils du numérique, elle a décidé de s'appuyer sur l'usage plus systématique des outils de communication à distance. Ainsi, par un ensemble de dispositifs de communication dédiés, un plus grand recours à l'utilisation par les usagers de leur compte particulier en ligne doit permettre de lever d'éventuelles contraintes liées aux horaires d'ouverture des guichets et ainsi de mieux répondre aux décalages horaires pour ceux établis hors de France. Pour le service des impôts des particuliers des non-résidents (SIP-NR) sur lequel l'attention est attirée et dont il convient de rappeler qu'il assume la gestion de près de 210 000 foyers fiscaux, trois canaux différents de contacts sont actuellement déployés : le téléphone, le courriel et le guichet. D'ores et déjà, des mesures spécifiques ont été adoptées pour répondre au volume très élevé de flux de contact, soit annuellement environ 450 000 appels téléphoniques, plus de 140 000 courriels et environ 7 000 visites au guichet. Comme rappelé dans les données chiffrées susvisées, l'accueil physique y constitue le mode de contact le moins usité compte tenu de l'éloignement géographique des usagers, mais une attention toute particulière lui est également réservée. Ainsi, le service est ouvert au guichet pour ses usagers toute l'année, y compris durant la période estivale, du lundi au vendredi, et sans interruption, de 9H00 à 16H00. En outre, ce service offre la possibilité aux usagers non-résidents dont les fuseaux horaires sont décalés avec la métropole, de pouvoir déposer leurs coordonnées sur répondeur téléphonique afin de pouvoir être rappelé par le SIP-NR dans une tranche horaire qui soit compatible avec leur disponibilité et celles du service.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Lefebvre](#)

Circonscription : Français établis hors de France (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66377

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Budget

Ministère attributaire : Budget et comptes publics

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 octobre 2014](#), page 8532

Réponse publiée au JO le : [4 avril 2017](#), page 2647