



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

budget : centres des impôts

Question écrite n° 71844

Texte de la question

M. Patrick Lemasle attire l'attention de M. le ministre des finances et des comptes publics sur les conditions de travail et le service rendu aux usagers des centres de finances publiques. Les représentants du personnel s'inquiètent de la diminution des effectifs et des temps d'accueil physique du public. Ils sollicitent une concertation pour une réflexion sur le besoin des usagers, l'accès au service public ainsi que sur les conditions d'exercice des missions telles que la gestion et le contrôle fiscal, le contrôle et le conseil aux collectivités locales, les missions domaniales, foncières et cadastrales. Aussi, il souhaite connaître les modalités de concertations prévues, les dispositions envisagées par le Gouvernement pour garantir l'accès aux services fiscaux de tout citoyen, en milieu urbain et rural, et de rassurer les bénéficiaires et le personnel sur les moyens mis en œuvre pour un traitement qualitatif des dossiers.

Texte de la réponse

La direction générale des finances publiques (DGFIP) est particulièrement soucieuse de la qualité du service rendu à ses usagers. Les résultats de l'enquête annuelle réalisée en 2014 par un prestataire externe montrent à cet égard que 91 % d'entre eux se déclarent satisfaits, dont 38 % d'usagers se déclarant « très satisfaits ». La nature spécifique des missions conduites par cette direction et la diversité des publics d'usagers auxquels elle s'adresse lui imposent d'être une administration de proximité et donc d'offrir une réelle accessibilité de ses centres des finances publiques. Dans cet esprit, elle cherche à améliorer son offre de services sur l'ensemble des canaux de contact, notamment la réception aux guichets afin de réduire les flux d'accueil et donc les délais d'attente, améliorer les conditions de vie au travail des agents en charge de cette mission et permettre à ceux qui en ont le plus besoin d'être reçu dans des conditions plus adaptées. Un accueil davantage professionnalisé doit permettre aussi de mieux recevoir ceux de nos usagers qui en ont le plus besoin, voire de favoriser un accompagnement dans l'utilisation des outils numériques qui seront mis à leur disposition. C'est dans ce contexte et sur la base d'un cadre national que les directeurs départementaux des finances publiques peuvent aménager les horaires d'ouverture des guichets des centres des finances publiques, permettant à la fois d'adapter ces horaires aux besoins des usagers, de les rendre plus lisibles en les harmonisant au sein d'un même site quel que soit le service visé, tout en veillant à maintenir un service de qualité. Bien évidemment, une telle évolution est toujours conduite après une importante phase d'échange avec les agents et leurs représentants et elle est attentive à prendre en compte les habitudes locales des usagers quant à la fréquentation des guichets locaux pour mettre en œuvre les modulations envisagées. Des actions de communication locale accompagnent également le déploiement de ces adaptations des horaires d'ouverture au public des sites locaux. Cela étant, dans le contexte d'une attente croissante des usagers d'être plus autonomes dans la conduite de leurs démarches simples, de la priorité fixée par le Gouvernement pour une évolution rapide des administrations publiques vers les outils numériques et dans le volant d'emplois annuel et triennal défini par le Parlement, la DGFIP entend aussi diversifier son offre de services à distance. Les sites internet impots.gouv.fr et tipi.budget.gouv.fr, comme les applications mobiles impots.gouv et amendes.gouv, permettent à la convenance des usagers de réaliser 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, la plupart de leurs démarches en ligne sans

avoir à se déplacer, voire de contacter par courriel leur service local. Au-delà des réels progrès nés de la dématérialisation des procédures et des échanges, la DGFIP s'attache à maintenir sur l'ensemble du territoire national un réseau suffisamment dense au profit des élus, des contribuables et des partenaires du secteur local, tout en développant la qualité de ses missions à destination de chacun de ces publics. Elle veille également à adapter de manière pragmatique ses implantations à l'évolution, notamment, des structures territoriales, des flux de populations et des attentes des usagers, en limitant la dispersion de moyens humains préjudiciable à la collectivité. Ainsi, lorsqu'il apparaît que l'implantation d'un service ne répond plus aux attentes des différents publics, en termes de fréquentation des guichets et de qualité de service, le regroupement de celle-ci sur une unité voisine peut être mis à l'étude. De tels regroupements sont mis en œuvre avec l'accord du préfet et à l'issue d'une concertation approfondie au plan départemental avec les personnels, les organisations syndicales et les élus concernés, destinée à rechercher la solution la mieux adaptée au contexte local. Dans la plupart des cas, ils sont accompagnés de l'organisation de permanences selon un rythme adapté aux besoins locaux. Enfin, l'ensemble des grandes missions de la DGFIP et leurs conditions d'exercice font l'objet d'une très large concertation avec les organisations syndicales nationales, dans le cadre de groupes de travail réguliers entre les représentants des personnels et la direction générale.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Lemasle](#)

Circonscription : Haute-Garonne (7^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71844

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Finances et comptes publics

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 décembre 2014](#), page 10640

Réponse publiée au JO le : [7 mars 2017](#), page 2020