



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

budget : centres des impôts

Question écrite n° 76582

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le ministre des finances et des comptes publics sur le fonctionnement du service des impôts des particuliers des non-résidents. De nombreux compatriotes font état de déficiences organisationnelles régulières de la part de ce service dans sa relation au contribuable. Les délais de réponse sont importants, notamment en raison d'une chaîne conséquente d'interlocuteurs et du décalage horaire. Dans un souci de proximité, de rationalisation et d'efficacité, il serait souhaitable de créer un poste de médiateur ou de correspondant, basé sur place et afférent à chaque continent ou tout autre territoire le mieux à même de répondre aux attentes de nos compatriotes. Il lui demande si le Gouvernement entend donner une suite favorable à cette réorganisation du service des impôts des non-résidents.

Texte de la réponse

Il convient de rappeler qu'en raison des spécificités de la taxation des non-résidents, liées par exemple au droit conventionnel, la réponse aux questions les plus techniques nécessite des compétences juridiques particulières. Si la création d'un correspondant fiscal basé sur place atténuerait indubitablement la difficulté posée par le décalage horaire, elle créerait un intermédiaire supplémentaire pour toutes les questions techniques, qui devraient en définitive être transmises au service des impôts des particuliers des non-résidents. De manière plus générale, la 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 (SIP) des non-résidents 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 contacts, soit annuellement environ 450 000 appels téléphoniques, plus de 140 000 courriels et environ 7 000 visites au guichet. Même si l'accueil physique constitue le mode de contact le moins usité compte tenu de l'éloignement géographique des usagers, une attention toute particulière lui est également réservée. Ainsi, le service est ouvert au guichet pour ses usagers toute l'année, y compris donc durant la période estivale, du lundi au vendredi, et sans interruption, de 9H00 à 16H00. Au surplus et pour établir une relation de qualité avec ses usagers, ce service dispose d'un service d'accueil sur rendez-vous auquel les usagers peuvent librement recourir. Le service de l'accueil à distance (téléphone et courriels) est également ouvert aux mêmes heures. Par ailleurs, un système de rappel téléphonique permet aux usagers à l'étranger, dont les fuseaux horaires sont décalés avec la métropole, d'être rappelés par le SIP des non-résidents dans une tranche horaire qui soit compatible avec leur disponibilité et celles du service. Ces précisions sont de nature à répondre aux préoccupations exprimées.

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 : 76582

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 : [24 mars 2015](#), page 2111

Réponse publiée au JO le : [20 septembre 2016](#), page 8464