



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

économie et finances

Question écrite n° 78002

Texte de la question

M. Jean-René Marsac attire l'attention de M. le ministre des finances et des comptes publics sur la mise en place de l'administration numérique dans le cadre de la démarche stratégique initiée par la direction générale des finances publiques. Les agents craignent que celle-ci conduise à réduire les horaires d'ouverture des accueils physiques et téléphoniques des centres des finances publiques. Il souhaite connaître les intentions du Gouvernement afin que la mise en place de l'administration numérique n'entraîne pas un recul du service public de proximité.

Texte de la réponse

La nature spécifique des missions conduites par la direction générale des finances publiques (DGFIP) et la diversité des publics d'utilisateurs auxquels elle s'adresse lui imposent d'être une administration de proximité. Cela se traduit localement par l'accessibilité des centres des finances publiques, mais aussi par l'offre des services à distance déployée sur l'ensemble des autres canaux de contact, notamment par internet ou au téléphone, répondant à l'attente croissante des utilisateurs d'être plus autonomes dans la conduite de leurs démarches simples. Aussi, elle cherche à améliorer son offre de services sur les canaux de contact alternatifs aux guichets, permettant de réduire les flux d'accueil physique (plus de 18 millions par an pour les campagnes déclarative et d'avis), de réduire les délais d'attente au guichet et d'améliorer les conditions de vie au travail des agents qui conduisent cette mission délicate. La possibilité donnée aux directeurs territoriaux d'aménager à compter de janvier 2015 les conditions horaires d'ouverture des services, en application de marges de manœuvre fixées par l'administration centrale, s'inscrit dans cette évolution, déjà largement engagée par la plupart des administrations publiques. Dans le même temps, la DGFIP met à disposition des utilisateurs ses différents sites internet (par exemple, plus de 100 millions de visites de la page d'accueil du site www.impots.gouv.fr en 2014), ses applications mobiles impots.gouv et amendes.gouv et les nombreux canaux de courriel, tous disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour ceux qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser internet, des plateformes téléphoniques professionnelles (6 millions d'appels par an) sont à leur disposition, du lundi au samedi, selon une amplitude horaire très élargie, allant parfois jusqu'à 22h00 en semaine. C'est d'ailleurs dans cette démarche de modernisation des services à distance au bénéfice des utilisateurs particuliers que la DGFIP a engagé, depuis août 2014, une expérimentation de centres de contact. Elle vise à offrir aux utilisateurs des départements des Alpes de Haute-Provence, d'Eure-et-Loir, de l'Oise et de la Seine-Saint-Denis, par courriel et téléphone, les mêmes services de renseignement et de traitement des cas les plus simples que dans un centre des finances publiques, de diversifier les modalités de contact des utilisateurs avec des agents des finances publiques, tout en accroissant l'offre de services (plages horaires d'accès élargies). L'expérimentation d'un accueil personnalisé par prise de rendez-vous, engagé dans deux départements - l'Aube et le Val-de-Marne - vise également à adapter l'accueil physique dans les centres des finances publiques aux besoins des utilisateurs en leur proposant, par internet, au téléphone mais aussi au guichet, de prendre un rendez-vous lorsque la situation l'exige. L'examen préalable de la sollicitation de l'utilisateur par un agent peut lui éviter un déplacement inutile et, lorsque ce déplacement est nécessaire, lui donne la certitude d'être reçu à l'heure avec un dossier préalablement

documenté et traité sans réitération de contacts ultérieurs. Avec une progressive diminution des flux d'accueil physique, induite par ces évolutions, le rôle de l'agent d'accueil va être renforcé et son savoir-faire technique davantage souligné, ce qui est conforme au souci constant d'être une administration proche des usagers. Localement, le soutien aux usagers pourra ainsi être développé principalement en faveur de ceux qui en ont le plus besoin et pour les accompagner dans l'utilisation des outils numériques qui sont mis à leur disposition.

Données clés

Auteur : [M. Jean-René Marsac](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78002

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 : [14 avril 2015](#), page 2796

Réponse publiée au JO le : [20 septembre 2016](#), page 8469