



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Trésor public

Question écrite n° 80139

Texte de la question

Mme Corinne Erhel interroge M. le ministre des finances et des comptes publics sur les moyens mis à la disposition de la direction générale des finances publiques pour mener à bien ses missions et sur le regroupement de certaines trésoreries, notamment celle de Lézardrieux avec le CFP de Paimpol dans les Côtes d'Armor, dans le cadre de la démarche stratégique engagée par la DGFIP. Elle s'interroge sur la réduction des horaires d'accueil du public des centres et trésoreries costarmoricains et plus globalement sur les risques que cela pourrait représenter pour la qualité du service apporté aux contribuables et usagers dans un contexte fiscal parfois tendu appelant un contact accru avec le public. D'autre part, des organisations syndicales s'inquiètent de la numérisation des procédures fiscales, sur laquelle la France est en pointe, et des contraintes ou inégalités qu'elle pourrait entraîner. Sensible à cette question, du fait de ses travaux parlementaires, elle salue les efforts faits en la matière mais tient à souligner l'importance de considérer la numérisation comme un levier d'amélioration du service aux usagers et de l'action publique, tout en prenant en compte la fracture numérique qui éloigne encore trop d'usagers d'Internet et des services en ligne. Elle lui demande donc de préciser les ambitions du Gouvernement pour cette mission de service public de proximité essentielle.

Texte de la réponse

Il est important de souligner tout d'abord que le réseau territorial et les moyens alloués à la direction générale des finances publiques (DGFIP) évoluent en permanence. Cette direction se doit à la fois d'être présente localement et d'assurer des prestations de qualité. L'amélioration du service à l'utilisateur et de l'efficacité de l'action publique sur l'ensemble du territoire national, est l'une de ses priorités. La DGFIP veille aussi toujours à adapter ses implantations à l'évolution des flux de populations et des attentes des usagers, ainsi qu'à l'évolution des structures territoriales : prise en compte de la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe), développement de l'intercommunalité, évolution de la carte hospitalière. Ainsi, s'il apparaît que l'implantation d'une structure ne répond plus aux attentes des différents publics, le regroupement de celle-ci sur une unité voisine peut être mis à l'étude. La méthode appliquée par la DGFIP est fondée sur le dialogue et sur l'appréciation des besoins au plus proche du terrain. Les opérations de réorganisation sont réalisées avec l'accord du préfet et à l'issue d'une concertation approfondie avec les élus concernés, les personnels et les organisations syndicales. Cette démarche, qui peut aboutir à la fusion des structures les moins adaptées, est déconcentrée au plan départemental, sous le contrôle de la direction générale, qui veille à la cohérence des restructurations sur l'ensemble du territoire. Chaque opération de fermeture est ensuite proposée pour validation. S'agissant plus particulièrement de la trésorerie de Lézardrieux, après concertation locale elle a été regroupée le 1er janvier 2016 avec le SIP-SIE de Paimpol pour le recouvrement de l'impôt et la trésorerie spécialisée de Paimpol pour la gestion du secteur public local. De plus, la DGFIP cherche à améliorer la qualité des contacts entretenus avec ses publics et déploie une stratégie en ce sens qui vise l'ensemble des canaux de contact. A cet effet et dans le contexte de l'évolution des administrations publiques vers les outils du numérique, elle prend acte de l'usage plus systématique des outils de communication à distance par les usagers qui la conduit à développer son offre numérique et à définir un cadre rénové des horaires d'ouverture des guichets de

ses services. Bien entendu, ces évolutions doivent tenir compte des difficultés d'accès ou de compréhension de l'offre de services numériques rencontrées par certains usagers, particuliers et entreprises, qui doivent continuer de bénéficier d'un accueil traditionnel. A cet égard, un flux d'accueil mieux maîtrisé au guichet des centres des finances publiques est de nature à favoriser une meilleure prise en charge pour les usagers qui en ont le plus besoin, sur des plages horaires d'accueil adaptées et plus lisibles, permettant de maintenir un service de qualité dans un contexte de réduction continue des ressources de la DGFIP. Au surplus et tenant compte de difficultés territoriales susceptibles d'être encore rencontrées dans l'accès aux procédures à distance, cette évolution doit permettre aux agents en charge de l'accueil dans les postes locaux de favoriser un accompagnement dans l'utilisation des outils numériques mis à disposition des usagers, comme cela est déjà le cas au sein des services des impôts des entreprises. Ce soutien devrait s'amplifier dans ces prochains mois au bénéfice des usagers particuliers. Dans cette démarche, la DGFIP s'attache toujours à maintenir et à renforcer sur l'ensemble du territoire national la qualité des missions qu'elle exerce au bénéfice des élus, des contribuables et des partenaires du secteur local.

Données clés

Auteur : [Mme Corinne Erhel](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (5^e circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 80139

Rubrique : Finances publiques

Ministère interrogé : Finances et comptes publics

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 mai 2015](#), page 3870

Réponse publiée au JO le : [7 février 2017](#), page 1056