



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accueil dans l'administration publique

Question écrite n° 18966

Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la qualité de l'accueil dans les administrations publiques. Plusieurs éléments concourent à une transformation de l'action publique et à une amélioration du service public envers ses usagers. La mise en place d'un « référentiel Marianne » qui définit la qualité de l'accueil dans les services publics et « le baromètre Marianne » qui permet de prendre en compte les évolutions de l'administration publique restent des indicateurs de performance, reflétant au mieux la relation entre les usagers et les agents de l'administration. Aussi les parlementaires par la loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC), ont participé au renforcement du lien de confiance entre l'administration et l'utilisateur, notamment par l'instauration du droit à l'erreur ou encore le développement du guichet unique. Malgré ces améliorations significatives, la Cour des comptes, dans un rapport publié en juin 2018, a dressé un bilan contrasté de l'accueil des contribuables au sein de la direction générale des finances publiques (DGFIP). Deuxième administration civil de l'État par importance avec 103 000 agents, il apparaît comme nécessaire de poursuivre les efforts menés dans la politique d'accueil du public. En effet un trop grand nombre des appels téléphoniques n'aboutirait pas, un système informatique inadapté ne favoriserait pas non plus la perception de la modernisation des services fiscaux déconcentrés. Ainsi il lui demande quels sont les moyens et les axes de progression que compte mettre en œuvre le ministère de l'action et des comptes publics pour que l'utilisateur de l'administration fiscale puisse continuer d'être mis en relation avec une personne physique et bénéficier d'une qualité optimale de service public particulièrement dans les territoires ruraux.

Texte de la réponse

En matière de qualité de l'accueil, il convient de rappeler les excellents résultats de la direction générale des finances publiques (DGFIP), de surcroît constants. Ainsi, en 2018, 89 % des usagers sont satisfaits de leur dernier contact avec nos services (enquête réalisée par l'institut CSA en novembre 2018). De même, la DGFIP a obtenu la note de 7,4 sur 10 et se classe 2ème du baromètre 2018 de la direction interministérielle de la transformation publique portant sur la qualité de l'accueil dans les services de l'État (enquêtes mystères réalisées par Kantar Public). Forte de ces résultats très positifs, qui démontrent son investissement constant en la matière, la DGFIP poursuit donc la stratégie qui consiste à améliorer en permanence son offre de services en matière d'accueil des usagers. Ainsi, pour améliorer la prise en charge à l'accueil physique, notamment des usagers qui ont le plus besoin d'une mise en relation avec un agent, l'accueil personnalisé sur rendez-vous est généralisé dans l'ensemble des services. De même, les contribuables qui le souhaitent peuvent se rapprocher de leur service des impôts pour être assistés dans l'accomplissement de leurs démarches en ligne, dans des espaces « Internet » mis à leur disposition dans les centres des finances publiques. Par ailleurs, la DGFIP poursuit sa politique de présence sur le territoire, notamment en s'associant depuis deux ans aux maisons de service aux publics (MSAP). Ainsi, la DGFIP s'est déjà rapprochée de manière opérationnelle avec 460 structures concernées (sur 1340 existantes), sur l'ensemble du territoire. Les usagers particuliers peuvent ainsi trouver à proximité de leur domicile un accueil de premier niveau, qui offre différentes prestations : délivrance de

formulaire, information sur les principales échéances, interface avec les services de la DGFIP, assistance dans la réalisation des démarches en ligne, etc. Afin de favoriser la qualité du service, la DGFIP met à disposition des animateurs de MSAP un ensemble de supports d'information ainsi que des formations, complétées dans de nombreux cas de présentations en présentiel. Au-delà de cet acquis, la politique de présence territoriale de la DGFIP, en lien avec la restructuration de son réseau, est appelée à s'appuyer à l'avenir de manière systématique sur le futur réseau maisons France services, afin de multiplier les accueils de proximité proposés aux citoyens, notamment en zone rurale. À terme, c'est l'ensemble du maillage en maisons France service, dont le nombre devrait avoisiner les 1800 à 2000 en 2022, qui devrait être concerné. Outre l'accueil assuré par les animateurs, les usagers pourront également s'adresser aux agents de la DGFIP qui assureront, selon les besoins et les périodes de l'année, une présence sous forme de permanences ou bien sous forme de rendez-vous (sur place ou éventuellement aussi en visioconférence). Enfin, pour les usagers qui ne peuvent, ou ne souhaitent pas se déplacer, la DGFIP s'emploie à professionnaliser le canal téléphonique par l'ouverture progressive de centres de contact à distance. Ce dispositif, qui monte actuellement en puissance, va permettre à court terme d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et d'apporter plus de souplesse et de réactivité aux usagers. Ainsi, à l'automne 2020, tous les usagers de la fiscalité des particuliers bénéficieront de ce service, et pourront ainsi contacter plus facilement l'administration fiscale par ce canal.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Ardouin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (3^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18966

Rubrique : Sports

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Action et comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 avril 2019](#), page 3373

Réponse publiée au JO le : [15 octobre 2019](#), page 8711