ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Réorganisation des finances publiques.

Question écrite n° 21906

Texte de la question

M. Pierre Dharréville alerte M. le ministre de l'action et des comptes publics sur le projet gouvernemental de réorganisation du réseau des finances publiques. Dans le cadre du projet de réorganisation des finances publiques, la DGFIP entend modifier en profondeur son réseau territorial à l'horizon 2022. Certains territoires vont voir disparaître, soit les trésoreries, soit les services aux particuliers, aux entreprises ou aux hôpitaux. Ils seront remplacés par des points de contacts avec une diminution du nombre d'agents sur place. Ces points de contacts pourront être des lieux privés ou publics, mais on voit mal comment ils pourront réellement assumer le service public que toute citoyenne, tout citoyen est en droit d'attendre. Cette réorganisation aura pour conséquence des services qui vont s'éloigner des usagers, des entreprises mais également des hôpitaux. Il s'agit au final d'une remise en cause du service public des finances. Ces décisions sont profondément injustes. Le développement de la dématérialisation des démarches ainsi que la numérisation des administrations ne peuvent être des prétextes à un nouveau recul de l'accès des usagers au service public. Elles ne peuvent non plus venir affaiblir les moyens et outils dont dispose l'État pour établir l'impôt et le recouvrer. Or tout laisse à penser qu'il s'agit d'une réforme dont l'objectif premier est de mettre en œuvre une promesse insensée de réduction du nombre d'agents de la fonction publique pour mieux la faire accepter aux autres administrations. Les objectifs d'efficacité et de qualité du service rendu sont absents. M. le député souhaite connaître les attendus de cette restructuration. Par ailleurs, de nombreux élus contestent les décisions annoncées dans les territoires, et au-delà même des effets, en constatent les nombreuses incohérences. Au bout des réunions dites de concertation avec eux, il aimerait connaître ce qu'il est prévu pour tenir réellement compte de leurs objections. Enfin, la DGFIP a de plus en plus recours à des appels d'offres pour transférer au secteur privé ses missions alors qu'elles résultent du ressort de l'administration publique. C'est le cas notamment de la politique immobilière de l'État qui semble désormais devoir être gérée par le secteur privé. Il souhaiterait connaître la liste des appels d'offres en cours ou qui seront lancés dans le cadre du processus d'externalisation des missions aujourd'hui assumées par l'administration des finances publiques.

Texte de la réponse

La démarche de construction du nouveau réseau de proximité des finances publiques initiée par le Ministre de l'Action et des comptes publics le 6 juin dernier vise à augmenter d'au moins 30 % le nombre de points de contact entre cette administration et les usagers, qu'il s'agisse des particuliers, des entreprises, des hôpitaux ou des collectivités territoriales. La finalité n'est en aucun cas de fermer des services publics. Au contraire, cette démarche vise à rompre avec les pratiques précédentes, où les évolutions ne consistaient qu'en des fermetures de services publics, décidées annuellement, le plus souvent depuis Paris, sans visibilité territoriale d'ensemble et sans que les élus, la population et les agents ne soient véritablement associés, ni même parfois bien informés en amont. Les projets élaborés par les Directeurs départementaux des finances publiques en concertation avec les Préfets ont constitué une base de départ pour nourrir la concertation qui est en cours. Celle-ci doit permettre aux élus locaux et nationaux, aux agents des finances publiques et aux usagers d'exprimer leurs souhaits et leur vision pour l'implantation de ces services publics. Rien ne se fera sans que l'ensemble des parties prenantes n'y

ait été associé. Il s'agit donc de dépasser la forme traditionnelle de présence de la DGFiP qui se caractérise par un immeuble pour la seule DGFiP, des plages d'ouverture au public « standard » et sans rendez-vous, pour offrir aux particuliers un service adapté. Ces accueils de proximité doivent couvrir l'ensemble des bassins de vie, et en tout état de cause être plus nombreux que les points de présence actuels. Le service sera rendu dans les plages horaires où cela est utile, et de préférence sur rendez-vous. L'usager sera reçu à l'heure dite sans attendre et pour un entretien préparé à l'avance par l'agent DGFIP, ce qui évite à l'usager de devoir renouveler sa démarche. Pour les usagers particuliers, c'est-à-dire pour l'essentiel aux contribuables, il s'agit d'offrir de nouvelles formes d'accueil, permettant d'apporter un service là où la DGFiP n'est plus présente depuis longtemps ou n'a même jamais été présente, en lien notamment avec les autres services publics présents sur le territoire concerné. Les usagers auront ainsi accès à des formes de présence plus diversifiées. Ils pourront notamment entrer en contact avec les services de la DGFiP dans les espaces France Services, fixes et/ou mobiles ou encore au travers de permanences ou de rendez-vous en mairie, y compris dans les plus petites communes, selon des modalités et des plages horaires qui font également partie de la concertation en cours. Dans ce contexte, une attention particulière sera accordée à l'accompagnement au numérique des usagers, tout particulièrement des personnes âgées. Le constat partagé de l'hétérogénéité du service rendu dans le parc actuel des MSAP a conduit à inscrire dans ce nouveau projet des exigences renforcées de qualité qui feront l'objet d'une évaluation objectivée, basée sur un questionnaire, mais aussi sur la réalisation d'enquêtes mystères et d'audits. Seules les MSAP répondant aux exigences de qualité pourront devenir des espaces France Services et obtenir ainsi la poursuite du financement étatique associé à ce statut. Les autres devront mettre en place un plan d'amélioration qui sera étroitement suivi et elles perdront leur droit à financement à défaut d'atteindre le niveau requis d'ici au 1er janvier 2022. Les agents polyvalents de France Services pourront accompagner les usagers dans leurs démarches pour déclarer leurs revenus, payer leurs impôts et leurs amendes, signaler un changement de statut administratif ou régler des redevances du secteur public local et présenter aux usagers qui le souhaitent le fonctionnement des sites ministériels « impots.gouv.fr » et « oups.gouv.fr ». Les usagers trouveront également dans les espaces France Services des postes informatiques avec accès à internet pour accomplir leurs démarches administratives. Un tel dispositif permettra aux personnes résidant en « zone blanche » et aux personnes non équipées d'une connexion à internet de mettre à jour leur situation administrative et de se familiariser avec les nouveaux usages et outils informatiques. Les agents de France Services seront formés par la DGFiP sur les sujets de sa compétence. Ils disposeront d'un réseau de référents dans les services spécialisés de la DGFiP qu'ils solliciteront en tant que de besoin. Par ailleurs, des agents des finances publiques entreront en contact direct avec les usagers autant qu'il le faudra, sous la forme de permanences dont la fréquence entre dans le champ de la concertation en cours avec les élus locaux. Des outils de visio-conférence permettront également, si nécessaire, de contacter directement la personne en charge du dossier fiscal du contribuable. Cette évolution doit également permettre d'améliorer les prestations offertes en matière de gestion financière et comptable des collectivités locales et de conseil aux élus, notamment pour les collectivités les plus petites ou les plus fragiles. A cet effet, la DGFIP dédiera des cadres de haut niveau exclusivement affectés à cette mission et directement installés dans les territoires au plus près des élus et des collectivités. Enfin, sans remettre en cause les prérogatives de puissance publique, le secteur privé peut être sollicité pour réaliser des prestations aux fins d'améliorer le service rendu aux usagers. C'est dans ce cadre par exemple que la possibilité de régler les créances publiques sera élargie puisqu'au moins 4 700 buralistes offriront le service d'encaissement en numéraire et par carte bancaire pour tous les types de produits encaissables dans les centres des finances publiques (impôts, amendes, produits des collectivités locales ou établissements publics de santé).

Données clés

Auteur : M. Pierre Dharréville
Circonscription : Bouches-du-Rhône (13e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 21906
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Action et comptes publics
Ministère attributaire : Action et comptes publics

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/questions/QANR5L15QE21906

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 30 juillet 2019, page 6990
Réponse publiée au JO le : 28 janvier 2020, page 585