



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Impôts : vers le « zéro humain » ?

Question écrite n° 22792

Texte de la question

M. François Ruffin interroge M. le ministre de l'action et des comptes publics sur le chemin du « zéro humain » en cours aux impôts et la désertion des zones rurales : Rue, Crécy-en-Ponthieu, Saint-Valery-sur-Somme, Ault, Gamaches, Flixecourt, Hallencourt, Oisemont, Moreuil, Péronne, Ham, Roye, Rosières-en-Santerre, Corbie, Acheux-en-Amiénois... Voilà des bourgs où les habitants venaient régler leurs impôts, leurs factures (d'eau, de cantine scolaire, de centre de loisirs, de crèche, de salle des fêtes, d'hôpital), demander des étalements pour échapper aux frais bancaires, signaler des problèmes. Dans chacune de ces communes, la trésorerie doit fermer. Mais comment qualifier cette politique ? Par un « fort renforcement de la présence des services publics dans les territoires où le sentiment d'abandon de l'État se développe ». Chapeau ! Le ministre est le champion des sophismes. Dans ce numéro de prestidigitateur, il poursuit : « ces trésoreries seront remplacées par des maisons d'accueil ». Qu'importe si aucun agent des finances publiques ne sera présent et si, semble-t-il, les citoyens pourraient être accueillis par des stagiaires, services civiques ou employés de la Poste. Qu'importe si ces personnels sont ignorants des questions fiscales ou du code général des impôts. D'après les cadres de la DGFIP, les contribuables pourraient avoir à prendre rendez-vous, et n'auront droit qu'à une vidéoconférence avec un agent compétent. C'est en fait une désertion qui se dessine et il redoute que les impôts suivent la même pente, inhumaine au sens propre du terme, « sans humain », que par exemple a suivi le gaz. Il y a trente ans encore, les abonnés à GDF qui rencontraient des difficultés avec leurs factures pouvaient être accueillis à Amiens, Abbeville ou Albert. Aujourd'hui, il n'existe plus aucun interlocuteur en chair et en os, les services téléphoniques d'Engie, eux-mêmes sont délocalisés, et c'est en passant par le Maroc ou Madagascar, en passant par des étoiles et des dièses sur leur clavier que les usagers s'enfoncent dans la désespérance, tel le Daniel Blake de Ken Loach. Au nom du numérique et de la modernisation, il lui demande s'il compte entraîner tous les services publics vers la même inhumanité.

Texte de la réponse

La démarche de construction du nouveau réseau de proximité des finances publiques initiée le 6 juin dernier par le Ministre de l'Action et des comptes publics 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. C'est la raison pour laquelle, le projet élaboré par le Directeur départemental des finances publiques de la Somme en concertation avec le Préfet prévoit une présence de la DGFIP dans 34 communes, soit 6 de plus qu'actuellement. Pour autant, cette carte ne constitue qu'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 dans le département de la Somme. Rien n'est donc décidé et rien ne se fera sans que les parties prenantes à la concertation, et en particulier les élus, aient été associés. 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.

Dans le projet élaboré par le Directeur départemental des finances publiques de la Somme, l'implantation d'un accueil de proximité est envisagé dans toutes les communes citées (Rue, Crécý-en-Ponthieu, Saint-Valéry-sur-Somme, Ault, Gamaches, Flixecourt, Hallencourt, Oisemont, Moreuil, Péronne, Ham, Roye, Rosières-en-Santerre, Corbie, Acheux-en-Amiénois). Pour les usagers particuliers, c'est-à-dire pour l'essentiel des 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 (EFS), fixes et/ou mobiles (des expériences concluantes sont en cours dans plusieurs départements), 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. 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 doit être rendu dans les plages horaires où cela est utile, et de préférence sur rendez-vous : l'utilisateur est reçu à l'heure dite sans attendre et pour un entretien préparé à l'avance par l'agent DGFIP, ce qui évite à l'utilisateur de devoir renouveler sa démarche. L'accompagnement des usagers au plus près de leurs besoins est au centre de la réforme. La gouvernance rénovée qui accompagnera le déploiement des EFS, au niveau national comme local, incluant la présence d'élus, permettra de s'assurer du maintien dans la durée d'un fonctionnement optimal. 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 « impot.gouv.fr » et « oups.gouv.fr ». Les usagers trouveront également dans les EFS 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 des EFS 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. Il n'est en aucun cas envisagé de confier l'accueil des usagers dans les espaces France services à des stagiaires ou des jeunes en services civique.

Données clés

Auteur : [M. François Ruffin](#)

Circonscription : Somme (1^{re} circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 22792

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [17 septembre 2019](#), page 8122

Réponse publiée au JO le : [7 janvier 2020](#), page 44