



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Liens entre les maisons France services et les services fiscaux

Question écrite n° 1791

Texte de la question

M. Philippe Bonnecarrère attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les évolutions attendues du fonctionnement des maisons France services (MFS). D'une part, les MFS sont aujourd'hui le mode d'exercice du service public le plus proche des concitoyens, après les secrétariats de mairie. Malgré la qualité du service rendu, trop des concitoyens ignorent la présence d'une MFS à proximité. D'autre part, les MFS bénéficient d'une ligne directe de consultation avec les services fiscaux, alors que les directions des services fiscaux ne disposent plus d'un maillage territorial de proximité, même si cela peut être regretté. Il souhaiterait donc lui faire part de plusieurs attentes relatives aux liens entre les MFS et l'administration fiscale et les MFS et les Français. Il serait d'abord souhaitable que les codes fiscaux de toutes les communes d'un même département soient accessibles par toutes les MFS de ces territoires, afin que chaque administré puisse effectivement se rendre dans la MFS de son choix. M. le député souhaiterait ensuite l'interroger sur la pertinence d'intégrer aux avis fiscaux non seulement la référence aux services fiscaux susceptibles de renseigner le contribuable mais aussi les coordonnées de la maison France services (MFS) la plus proche. Enfin, le Gouvernement est-il en mesure de préciser où en est le projet de doter chaque mairie d'un lien direct (par écran par exemple) avec les MFS ? L'évolution de la société française ou du mode d'administration vers une plus grande dématérialisation place dans une situation d'insécurité psychologique et un sentiment de déclassement une partie importante des concitoyens. Que l'on raisonne en matière de réponse à la dématérialisation ou de recherche de proximité, il y a un intérêt tout particulier à ce que les Français, en particulier dans le monde rural, soient informés du rôle des MFS et puissent développer une sorte de « réflexe MFS » face aux impasses techniques ou psychologiques de la dématérialisation. Il souhaite connaître sa position sur le sujet.

Texte de la réponse

La proximité des services publics est un pilier essentiel pour garantir l'égalité des chances entre tous les citoyens. Avec France services, chaque citoyen peut accéder à une maison France services à moins de 20 minutes de chez lui. Ces lieux de confiance offrent à chacun un accompagnement personnalisé dans toutes ses démarches administratives. 96,1% des usagers sont satisfaits de l'accompagnement en France services. 34 nouvelles France services ont été labellisées en novembre dernier, l'objectif étant de compter 2 800 France Services d'ici la fin de l'année. C'est aujourd'hui 7100 conseillers France Services qui accompagnent les usagers dans leurs démarches au quotidien. 4 démarches sur 5 sont entièrement résolues dès le premier passage dans une maison France services. Pour faciliter l'identification des France services, le site internet France services recense l'ensemble des France services existant sur le territoire, permettant à chaque usager de localiser les France services les plus proches de chez lui ou d'un autre lieu : <https://www.france-services.gouv.fr/le-reseau>. Il donne également des exemples de démarches réalisables en France services relatives à la Direction générale des finances publiques : <https://www.france-services.gouv.fr/demarches-et-services>. En complément, le site internet des impôts prévoit un lien vers la carte des France services : <https://www.impots.gouv.fr/les-services-publics-proches-de-chez-vous>. Chaque usager est libre d'aller dans la France services de son choix pour ses

démarches fiscales. Les conseillers France services n'ont pas directement accès aux dossiers fiscaux des usagers mais sont là pour les informer et les accompagner dans leurs démarches notamment numériques. Dans ce cadre d'accompagnement dit de « niveau 1 », un usager peut aller dans n'importe quelle France services, qu'elle soit implantée dans son département ou ailleurs, pour être accompagné dans sa démarche par un conseiller France services. Dès lors que son dossier nécessite l'intervention d'un agent d'une Direction départementale des finances publiques, le conseiller contacte un référent métier fiscalité pour expertiser la situation et accompagner l'usager dans ses démarches. Cet accompagnement approfondi peut d'ailleurs être directement fait en France services, au téléphone ou en visioconférence. Concernant l'insertion des coordonnées des maisons France services sur les avis fiscaux, il est à noter que dans ces documents figurent déjà 3 contacts : un dispositif de messagerie sécurisée dans l'espace particulier accessible permet à tout moment à chaque contribuable de contacter son centre des finances publiques ; un numéro de téléphone est également indiqué pour joindre le centre, du lundi au vendredi ; la localisation du centre de finances publiques dont relève l'usager est mentionnée, ce dernier pouvant également se rendre sur place. Les France services n'ont en effet pas vocation à se substituer aux centres des finances publiques, qui restent des services accessibles au public et ont vocation à accueillir des usagers. Afin de renforcer la notoriété des France services, l'Etat met en œuvre un certain nombre d'actions de communication à l'échelle nationale (campagne de communication télévisée, journée porte ouverte, etc.) et locale (inauguration, presse quotidienne régionale, etc.). Une stratégie d'amplification est également mise en œuvre grâce à un relais territorial par les préfetures de département et à un relais des opérateurs nationaux France services (Allocations familiales, France Titres, La Poste...) valorisant notamment les différentes démarches réalisables. Différentes actions visant à améliorer la connaissance mutuelle des secrétaires de mairies et du réseau France services sont mises en place. Il s'agit notamment d'une des missions des animateurs départementaux France services placés auprès des préfets. Un certain nombre d'entre eux organisent notamment des temps d'échanges entre ces deux réseaux afin de créer des liens de synergie. En outre, plus de la moitié des France services sont portées par des collectivités. Concernant l'accompagnement des usagers aux démarches dématérialisées, les contribuables qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques peuvent s'appuyer sur le réseau des 4 000 conseillers numériques, implantés au plus près des territoires, qui animent des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français. Un conseiller numérique a pour mission d'accompagner les Français dans leur appropriation des usages numériques quotidiens, veiller à favoriser un usage citoyen et critique du numérique (vérification des sources d'information, protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux) et accompagner dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Des bornes tactiles sont également mises à dispositions dans des France Services, afin de lutter contre l'exclusion numérique. Les usagers peuvent effectuer leurs démarches administratives en ligne et imprimer les documents souhaités avec l'aide d'un agent de France services ou de la mairie.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Bonnacarrère](#)

Circonscription : Tarn (1^{re} circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1791

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : [Comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 novembre 2024](#), page 5791

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2025](#), page 4822