



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>61238</b>	De <b>M. Alain Bocquet</b> ( Gauche démocrate et républicaine - Nord )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Finances et comptes publics		<b>Ministère attributaire</b> > Économie et finances
<b>Rubrique</b> > ministères et secrétariats d'État	<b>Tête d'analyse</b> > budget : centres des impôts	<b>Analyse</b> > restructuration. services à distance. trésoreries. fermetures.
Question publiée au JO le : <b>22/07/2014</b> Réponse publiée au JO le : <b>07/03/2017</b> page : <b>2012</b> Date de changement d'attribution : <b>07/12/2016</b>		

### Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre des finances et des comptes publics sur la mise en œuvre de la démarche stratégique par la direction générale des finances publiques (DGFIP). À titre expérimental, un « centre de contact » (CDC) doit être mis en place à partir du mois d'août 2014, adossé au centre des impôts du service de Rouen. Ses missions seront de prendre en charge tout l'accueil téléphonique du département de l'Oise et de répondre aux courriels relatifs aux impôts des particuliers et des trésoreries pour la partie impôts. À terme, d'autres services à distance doivent être mis en place. Le risque est que l'ensemble des missions des services des impôts aux particuliers soient transférées vers les CDC puisque déjà des postes seront supprimés en 2015 sur ce territoire. La généralisation des centres de contact, si elle devait être effective, impliquerait à nouveau des suppressions d'emplois en masse dans les services alors que les flux d'accueil physique ne cessent d'augmenter comme l'attestent les rapports d'activité de la DGFIP. À cette mesure s'ajoutent les réductions d'ouvertures des services déconcentrés, voire fermetures de journée ou de demi-journée d'accueil sur nombre de départements et le plafonnement des encaissements en espèces. Cette restructuration à grande échelle aura comme incidence, outre les suppressions d'emplois, la disparition des petites trésoreries, dont les effectifs en personnel sont faibles, et dans la région valenciennoise cela se traduirait par la perte d'au moins quatre trésoreries. Avec à nouveau les conséquences néfastes pour les usagers, les déserts administratifs s'installant à l'image des déserts médicaux. Il lui demande les réponses que le Gouvernement entend apporter au parlementaire pour pallier les inquiétudes devant les risques de fermetures et de pertes d'emplois.

### Texte de la réponse

La direction générale des finances publiques (DGFIP) veille constamment à faire évoluer son dispositif d'accueil dans les postes locaux afin de maintenir voire renforcer la qualité globale de cet accueil dans un environnement marqué par une progression constante du volume de contacts des usagers. Avec l'accélération des procédures dématérialisées et une réelle diversification des outils de contacts à distance (PC, tablettes, smartphones, etc.), la mise en place à la DGFIP de nouveaux services à distance est de nature à répondre à une demande croissante des usagers de l'administration fiscale, comme des autres administrations publiques, soucieux de disposer pour les cas les plus simples d'une réponse instantanée, confidentielle et professionnelle, sans avoir besoin de se déplacer. L'ouverture des « centres de contact », dont l'amplitude d'ouverture est, chaque jour ouvré, largement renforcée par rapport aux postes locaux, répond directement à cette préoccupation. S'agissant de la question des plages d'ouverture au public des structures locales et dans le contexte précédemment rappelé d'un déploiement rapide de l'offre de services à distance pour les opérations les plus courantes, il est souhaitable que les directions régionales et

départementales des finances publiques puissent disposer de quelques marges de manœuvre qui permettent d'adapter les horaires aux besoins de la gestion des missions qui leurs sont confiées et à l'attente des publics, sous réserve que l'information en soit systématiquement portée aux usagers. Par ailleurs, l'article 19 de la loi de finances rectificative pour 2013 a abaissé à 300 € le plafond des encaissements en espèces de toute créance publique afin d'améliorer la sécurité des agents publics maniant ces fonds face à l'augmentation constatée des incivilités et des agressions à leur encontre. De plus, cette évolution du cadre légal répond au souci de maîtriser les coûts croissants de gestion des espèces pesant sur les finances publiques, d'une part, et d'assurer l'exemplarité des organismes publics dans la lutte contre le blanchiment d'espèces obtenues en infraction avec la réglementation fiscale ou pénale, d'autre part. Cette mesure s'inscrit aussi dans une orientation stratégique plus globale de la DGFIP. En effet, elle vise à faire évoluer les modes de paiement au bénéfice de ceux qui sont dématérialisés ou dont le traitement peut être automatisé, ce qui contribue à la modernisation des relations de notre administration avec ses usagers, réduisant progressivement leurs déplacements aux guichets locaux pour ce seul motif et permettant aux agents de se consacrer, davantage et plus rapidement, à l'information des usagers à l'accueil. De plus, la DGFIP adapte de manière pragmatique ses implantations à l'évolution des contextes socio-économiques locaux et aux besoins des usagers. En effet, la méthode appliquée par la DGFIP est fondée sur le dialogue social 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 au plan départemental avec les élus concernés, les personnels et les organisations syndicales. Cette démarche peut aboutir à la fermeture des structures les moins adaptées. En pratique, celle-ci est déconcentrée au plan local, sous le contrôle de la direction générale, qui veille à la cohérence des restructurations sur l'ensemble du territoire. Cette méthode est conforme à la démarche encouragée par la conférence nationale des services publics en milieu rural, qui a abouti à la signature en 2006 de la charte nationale sur l'offre de services publics et au public en milieu rural. Cette charte reste le fondement de la politique d'implantation des services de la DGFIP. Ainsi et dans un contexte budgétaire particulièrement contraint, la DGFIP s'attache à maintenir sur l'ensemble du territoire national un réseau suffisamment dense au profit des élus, des contribuables et des partenaires du secteur local tout en développant la qualité de ses missions et en diversifiant ses modes de contacts à destination de chacun de ces publics.