



15ème législature

| | | |
|---|---|--|
| Question N° : 18333 | De M. Didier Quentin (Les Républicains - Charente-Maritime) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Action et comptes publics | | Ministère attributaire > Action et comptes publics |
| Rubrique >finances publiques | Tête d'analyse >La réorganisation des services de la direction générale des finances publiques | Analyse > La réorganisation des services de la direction générale des finances publiques. |
| Question publiée au JO le : 02/04/2019 Réponse publiée au JO le : 15/10/2019 page : 8709 Date de signalement : 09/07/2019 | | |

Texte de la question

M. Didier Quentin appelle l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la réorganisation des services de la direction générale des finances publiques (DGFIP) et les préoccupations des élus, des usagers et des agents de l'administration. En effet, la DGFIP envisage de réorganiser les implantations des centres de finances et des trésoreries, à l'horizon 2022, et de réaménager le traitement des opérations comptables des collectivités locales. Cette nouvelle organisation vise à apporter une offre de service nouvelle, en augmentant les points de contact, en particulier au sein des maisons de services au public. Or ces réaménagements s'opèrent dans un contexte de restrictions de moyens humains et immobiliers et en contradiction avec les attentes des citoyens qui demandent une équité d'accès aux services publics de proximité. La dématérialisation des démarches serait également encouragée, alors que 27 % des usagers n'ont pas accès à internet et que 33 % ne maîtrisent pas l'outil. C'est pourquoi il lui demande les mesures qu'il entend prendre pour maintenir un réseau de trésoreries pertinent sur l'ensemble du territoire, et en particulier dans les zones rurales, ainsi que pour assurer aux citoyens un accès de qualité aux services publics.

Texte de la réponse

Le maillage de la direction générale des Finances publiques (DGFIP) est l'un des plus denses des administrations d'État avec près de 3 600 points de contacts pour ses usagers, particuliers, entreprises et collectivités locales, en 2019. Cette présence importante traduit la diversité des missions qu'exerce la DGFIP et leur évolution, mais elle doit être repensée pour répondre davantage aux besoins actuels des usagers, des collectivités locales, notamment rurales, et permettre une amélioration des conditions de travail des agents. La DGFIP a donc vu ses missions évoluer profondément depuis deux ans et continuera à se transformer avec des chantiers d'ampleur : prélèvement à la source, suppression de petites taxes, fin programmée de la taxe d'habitation, paiement en liquide externalisé vers d'autres réseaux, poursuite de la simplification de la déclaration de revenus en sont des exemples emblématiques. Le réseau se transforme en permanence pour s'adapter aux évolutions démographiques et aux nouveaux modes de relations avec le public, notamment grâce aux nouvelles technologies, tout en cherchant à s'adapter le plus possible aux besoins. Jusqu'à présent, les réorganisations de la DGFIP se décidaient annuellement, sans visibilité territoriale d'ensemble et sans que les élus, la population et les agents soient toujours bien informés en amont. Si des accueils dans d'autres lieux, mutualisés avec d'autres services publics étaient parfois prévus, ce n'était pas systématiquement

le cas. Le Ministre de l'action et des comptes publics a souhaité mettre fin à cette pratique. Suite aux annonces du Président de la République et sous l'autorité du Premier ministre, le Ministre de l'action et des comptes publics a engagé une démarche fondamentalement différente privilégiant une réflexion globale, pluriannuelle, concertée et prenant en compte l'attente forte de nos concitoyens de bénéficier d'un service public plus proche d'eux mais aussi plus efficace. Le Gouvernement souhaite en effet assurer une meilleure accessibilité des services publics à la population, notamment dans les territoires où le sentiment d'abandon de l'État se développe. Il souhaite aussi porter une attention toute particulière aux usagers qui sont peu familiers ou éloignés des outils numériques, sans renier la nécessaire modernisation des services publics. Il s'agit de tirer parti des nouvelles organisations du travail comme des nouveaux usages – notamment les démarches en ligne, la dématérialisation, le travail à distance et le développement d'un traitement plus automatique de certaines tâches répétitives – pour s'organiser différemment : d'un côté, concentrer et dématérialiser les tâches non visibles par le public pour gagner en efficacité et en rapidité de traitement, permettant à l'État de réaliser des gains de productivité sans dégrader la qualité du service public (comme le traitement des factures et des mandats par exemple) ; et de l'autre apporter une offre de service nouvelle en augmentant très fortement les sites où un accueil physique de proximité sera assuré, notamment dans les maisons France services ou dans les mairies, si les maires le souhaitent. L'extension de l'accueil sur rendez-vous améliorera la réponse apportée aux questions des contribuables. L'objectif est d'augmenter le nombre d'accueils d'au moins proximité de 30 % d'ici 2022. C'est un effort sans précédent et qui rompt avec la disparition programmée des accueils de service public. Enfin, 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. Conformément aux annonces du Président de la République, cette nouvelle organisation doit favoriser la proximité avec les concitoyens, avec au moins une structure par canton et un accès aux services publics à moins de 30 minutes. Cette nouvelle organisation fera l'objet d'une concertation dont la première étape doit se dérouler jusqu'au mois d'octobre avec l'ensemble des élus, de leurs associations représentatives ainsi qu'avec les agents de la DGFIP, leurs représentants et les services de l'État. Par ailleurs, le ministère de l'action et des comptes publics entreprendra un important mouvement de déconcentration afin de relocaliser dans les territoires des services installés actuellement en Ile-de-France dans les métropoles régionales.