



15ème législature

Question N° : 21111	De M. Stéphane Demilly (UDI et Indépendants - Somme)	Question écrite
Ministère interrogé > Action et comptes publics		Ministère attributaire > Action et comptes publics
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Fermeture programmée des trésoreries	Analyse > Fermeture programmée des trésoreries.
Question publiée au JO le : 02/07/2019 Réponse publiée au JO le : 24/12/2019 page : 11352 Date de signalement : 24/09/2019		

Texte de la question

M. Stéphane Demilly attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la fermeture programmée des trésoreries et leur remplacement par des accueils de proximité. Ces services publics de proximité constituent des maillons essentiels du lien de l'État avec les territoires. Si la dématérialisation de la prise de rendez-vous permet de fluidifier les relations entre l'administration et les citoyens, elle accentue, en revanche, le sentiment d'abandon ressenti par les personnes ne possédant pas une bonne couverture internet, ces « zones blanches » que l'on retrouve particulièrement dans la ruralité, et par les citoyens qui ne maîtrisent pas les outils informatiques. Dans la 5e circonscription de la Somme, de nombreux services publics ont été fermés et remplacés par des accueils de proximité où l'utilisateur n'est reçu que sur rendez-vous à l'image des CARSAT par exemple. Il ne se passe pas une semaine sans qu'il soit interpellé par des habitants qui éprouvent de réelles difficultés à joindre et à obtenir un rendez-vous avec ces services. Ces expériences engendrent donc des inquiétudes concernant les accueils de proximité et suscitent une réaction légitime des élus locaux notamment. À l'issue du grand débat national, l'implantation des services publics dans les territoires, les attentes des citoyens en termes d'accès à ces services, la qualité du service rendu quel que soit le lieu de résidence, figurent au premier plan des attentes légitimes des citoyens. En conséquence il lui demande, dans le cadre de la concertation sur la réorganisation de la DGFIP dans les territoires, de prendre en considération ces réactions.

Texte de la réponse

La démarche de construction du nouveau réseau de proximité des finances publiques initiée le 6 juin dernier a vocation 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. 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 direction générale des Finances publiques (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. Rien n'est donc décidé et rien ne se fera sans que les autorités concernées n'y soient associées. 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. Aux 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'a même jamais été présente, ou ne l'est plus depuis longtemps 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 en particulier entrer en contact avec les services de la DGFIP, qui participeront aux espaces France Services, fixes et/ou mobiles, ou encore au travers de rendez-vous dans des locaux mis à disposition par les mairies, y compris les plus modestes, selon des modalités, notamment en termes de plages horaires, qui entrent également dans le champ de la concertation en cours et qui pourront donner lieu à une concertation avec les collectivités concernées pour en garantir la pérennité et mesurer périodiquement si les prestations proposées répondent aux besoins des usagers. Le constat partagé de l'hétérogénéité du service rendu dans le parc actuel de maisons de services au publics (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. La montée en qualité passera, notamment, par l'offre d'un bouquet de services beaucoup plus large, par un renforcement et une homogénéisation de la formation des animateurs des structures, par des horaires d'ouverture plus étendus et plus réguliers, mais aussi par l'organisation d'échanges structurés avec les partenaires impliqués afin d'apporter une réponse aux différentes situations des usagers. Les espaces France Services seront en outre tenues de respecter les engagements du référentiel Marianne et devront, de plus, réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès de leurs usagers et en publier les résultats. En plus des réponses à leurs questions qui leur seront apportées par les animateurs des espaces France Services et leur réseau de référents, les usagers y trouveront 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 internet de mettre à jour leur situation administrative et de se familiariser avec les nouveaux usages et les nouveaux outils informatiques. Les animateurs polyvalents des espaces France Services seront formés par la DGFIP sur les sujets de sa compétence. Ils disposeront d'un réseau de référents 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 ainsi que de visio-conférences. De même, il sera proposé aux collectivités de garantir dans des conventions avec la DGFIP la pérennité et les modalités de fonctionnement de ces accueils de proximité. Il s'agit donc de dépasser la forme traditionnelle de présence de la DGFIP (un immeuble pour la seule DGFIP, des plages d'ouverture au public « standard » et sans rendez-vous), pour offrir aux usagers particuliers un service adapté. Ces accueils de proximité devront 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 périodes où cela est utile, et de préférence sur rendez-vous, pour éviter les pertes de temps des uns et des autres. L'utilisateur sera reçu à l'heure dite sans attendre et pour un entretien préparé à l'avance ce qui lui évite de devoir renouveler sa démarche.