

15ème législature

Question N° : 21621	De M. Luc Carvounas (Socialistes et apparentés - Val-de-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Action et comptes publics		Ministère attributaire > Action et comptes publics
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Conséquences de la fermeture des trésoreries dans le département du Val-de-Marne	Analyse > Conséquences de la fermeture des trésoreries dans le département du Val-de-Marne.
Question publiée au JO le : 16/07/2019 Réponse publiée au JO le : 24/12/2019 page : 11356		

Texte de la question

M. Luc Carvounas attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur les conséquences de la fermeture des trésoreries dans le département du Val-de-Marne. Depuis l'annonce de sa mise en oeuvre, le plan d'action de restructuration du réseau de la DGFIP ne cesse de susciter de toutes parts des réactions négatives. Les citoyens, les élus et les corps intermédiaires - dont la CGT, FO et Solidaires - ont fait part de leurs inquiétudes quant aux répercussions que cette réforme aura sur l'avenir du service public des trésoreries, sa qualité et son efficacité. Si le projet est censé adapter le service public aux enjeux technologiques et repenser le réseau de proximité de la DGFIP, il vise de fait une destruction progressive du réseau du service public. En effet, en ce qui concerne le Val de Marne, la fusion annoncée de plusieurs structures entraînera d'ici 2022 la fermeture de toutes les trésoreries municipales. En l'état, le projet prévoit donc la fermeture de toutes les trésoreries départementales pour les remplacer par quatre structures dites de « back office », soit des lieux qui ne seront pas dédiés à l'accueil du public, la fermeture de cinq services des impôts des particuliers pour n'en laisser que sept, la fermeture de cinq services des impôts des entreprises sur huit. La directrice des finances publiques du Val-de-Marne a assuré que ces suppressions ont été rendues nécessaires par l'augmentation considérable des démarches en ligne. Les syndicats rappellent à juste titre que si les démarches en ligne connaissent un succès, les flux de public en trésoreries ont tout de même augmenté ces derniers temps et justifient donc le maintien voire le renforcement des points d'accueil physiques. En outre, la disparition de toutes les caisses à partir de juillet 2020 supprimera la possibilité pour les administrés de régler leurs impôts ou leurs factures de cantine en espèces, ce qui arrangeait beaucoup de personnes. Or, la DGFIP a admis que ces structures seront remplacées par des points de contact qui n'assureront pas nécessairement les mêmes services que les anciennes structures. Enfin, il est à redouter que cette gestion à distance et dématérialisée entraîne une perte sensible de qualité du service public. En effet, moins de trésoreries, moins de personnel à temps plein et moins d'horaires d'ouverture signifient nécessairement moins de service, de conseil et d'accompagnement. L'État assure que la réforme va dans le sens de la proximité et que la DGFIP sera présente dans plus de lieux qu'auparavant. En réalité, les services actuellement proposés par les trésoreries seront simplement scindés en plusieurs lieux et les points de contact n'offriront pas les mêmes services aux citoyens que les trésoreries. C'est donc bien d'un appauvrissement du service public dont il est question. En outre, la délégation d'une partie des missions de la DGFIP à des bureaux de poste ou à des buralistes illustre parfaitement la politique de délégation abusive de certains services publics au secteur privé, trop souvent synonyme de perte de qualité et de désertification des territoires en matière de services publics. Rappelons que le grand débat national avait mis en lumière qu'une des revendications des Français était d'obtenir une plus grande proximité avec les services publics. En outre, si la



réforme ne l'annonce pas directement, les communes s'inquiètent des conséquences qu'elle aura sur leurs charges. En effet, si l'État central tend à se désengager de plus en plus de la gestion des trésoreries, les communes devront probablement assumer ce rôle. La gestion des points de contact et les services de paieries et de gestion comptable incomberont aux communes. Or, il ne semble pas avoir été prévu qu'un tel transfert de compétence serait accompagné d'un transfert de moyens, pourtant nécessaire. Les mairies devront désormais « partager » un comptable public pour plusieurs. Il lui demande donc quelles mesures seront prises pour garantir aux Val-de-Marnais une réelle présence de la DGFIP et de ses services dans le département, ainsi que des garanties aux communes qu'elles n'aient pas à subir de transferts de charges.

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 la directrice départementale des finances publiques du Val-de-Marne en concertation avec le Préfet prévoit une présence de la direction générale des Finances publiques (DGFIP) pour y accueillir les usagers dans 21 communes, soit 1 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 votre département à l'horizon 2022. 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 maisons France services, fixes et/ou mobiles (des expériences concluantes sont en cours dans plusieurs départements), 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. Le constat partagé de l'hétérogénéité du service rendu dans le parc actuel des maisons de services au public (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 maisons 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 de plus, tenues de respecter les engagements du référentiel Marianne et devront, aussi, réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès de leurs usagers et en publier les résultats. 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 dans des 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 ainsi que de visio-conférences. Les agents des espaces France Services pourront présenter aux usagers qui le demandent le fonctionnement des sites internet de la DGFIP et les accompagner dans leurs démarches pour déclarer leurs impôts, payer leurs amendes, signaler un changement de statut administratif ou

régler des redevances du secteur public local par exemple. 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 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 les nouveaux outils informatiques. 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 est reçu à l'heure dite sans attendre et pour un entretien préparé à l'avance ce qui lui évite de devoir renouveler sa démarche. Au surplus, la facilité pour les usagers qui souhaitent régler leurs créances publiques en numéraire sera élargie puisque le réseau des buralistes a été choisi pour prendre en charge les encaissements des usagers de la DGFIP. La densité du maillage (4 700 buralistes) et les horaires d'ouverture larges de la profession garantissent aux usagers un service de paiement pratique, au plus proche de leur domicile, pour leurs impôts et factures de la vie quotidienne. 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.