

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>22390</b>	De <b>M. Éric Coquerel</b> ( La France insoumise - Seine-Saint-Denis )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Action et comptes publics (M. le SE auprès du ministre)		<b>Ministère attributaire</b> > Action et comptes publics (M. le SE auprès du ministre)
<b>Rubrique</b> > administration	<b>Tête d'analyse</b> > Fermetures des trésoreries de la Direction générale des finances publiques	<b>Analyse</b> > Fermetures des trésoreries de la Direction générale des finances publiques.
Question publiée au JO le : <b>13/08/2019</b> Réponse publiée au JO le : <b>19/11/2019</b> page : <b>10121</b>		

### Texte de la question

M. Éric Coquerel appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre de l'action et des comptes publics sur les fermetures de trésoreries de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) et leurs conséquences. Il se joint à l'inquiétude des agents des finances publiques quant à leur avenir professionnel et leurs conditions de travail, ainsi qu'à la dégradation en cours et à venir de ce service public pourtant indispensable. L'ensemble des syndicats s'inquiète en effet que cette restructuration soit un alibi pour diminuer le budget alloué à ces missions. La mise en place des « Maisons France Service » devrait prétendument compenser ces fermetures, et est même présentée comme une amélioration de la qualité et de la quantité des services de proximité mis à disposition des citoyennes et des citoyens. Elle constitue pourtant un leurre particulièrement préjudiciable pour les usagères et les usagers, qui n'auront plus accès directement et sans rendez-vous à des fonctionnaires de la DGFIP. Au lieu de cela, ils seront accueillis par des agents « polyvalents » qui ne pourront pas être suffisamment formés pour recouvrir tous les services auxquels ils sont censés se substituer, et qui n'auront ni le temps ni les moyens matériels nécessaires pour répondre aux besoins des usagères et des usagers. Parallèlement à cette alarmante dégradation du service public, est également prévue l'externalisation des encaissements des trésoreries publiques vers les buralistes. Il s'agit donc de supprimer des postes de fonctionnaires d'un côté, pour rémunérer, de l'autre, le secteur privé sur lequel on se déleste de tâches de service public. Lors de ces encaissements, les citoyennes et les citoyens qui utiliseront ces services seront par conséquent privés de toute possibilité de conseil et d'accompagnement d'agents publics formés et soumis au secret fiscal. Ces changements sont particulièrement inquiétants pour les usagères et les usagers les plus en difficulté. Dans les cas d'illectronisme par exemple, la généralisation programmée du système de vidéo-conférence, en lieu et place d'une rencontre de visu avec des agents de la DGFIP, risque d'être une grande source de complication et d'anxiété pour les usagères et les usagers concernés et de développer encore plus les non-recours aux droits. D'autres part, les usagères et les usagers qui se rendaient aux trésoreries pour des demandes de délai ou des aides financières, faisant généralement face à une situation de grande détresse et d'urgence, risquent désormais de se retrouver face à d'importantes difficultés avant de parvenir à obtenir un rendez-vous avec un personnel qualifié pour leur octroyer des telles aides. Il n'apparaît de surcroît pas clairement comment et avec qui ce type de rendez-vous pourra avoir lieu dans cette nouvelle configuration, étant donné le nombre quotidien de demandes, ni comment des aides, parfois vitales, pourront continuer à être fournies aux usagères et aux usagers dans le besoin, notamment en numéraire. Il lui demande donc quelles mesures vont être prises afin de protéger les emplois des fonctionnaires de la DGFIP, l'amplitude des créneaux d'accueil et le niveau de spécialisation des agents. Il souhaite



également savoir comment et par qui seront traitées les demandes, le délai de traitement, et comment et par qui seront fournies les aides de secours d'urgence, notamment celles qui étaient jusqu'alors données en numéraire et qui sont indispensables aux usagères et aux usagers les plus en difficulté.

### Texte de la réponse

La démarche de construction du nouveau réseau de proximité des finances publiques initiée par le 6 juin dernier a vocation à augmenter d'au moins 30 % le nombre de points de contact entre la DGFIP et les usagers, qu'il s'agisse des particuliers, des entreprises, des hôpitaux ou des collectivités territoriales. 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. Cette nouvelle organisation fera l'objet d'une concertation qui 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. 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'était pas présente, 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 reconstruire les services de la DGFIP, qui participera aux Maisons France Services, ou encore au travers de permanences et de rendez-vous en mairie, y compris dans les plus petites communes, selon des modalités, notamment en termes de plages horaires, qui entrent également dans le champ de la concertation en cours. Dans ce contexte, une attention particulière sera accordée à l'accompagnement au numérique des usagers, notamment les personnes âgées. 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 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 Maisons 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. Les animateurs des Maisons France Services pourront accompagner les usagers dans leurs démarches pour déclarer leurs revenus et payer leurs impôts et 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 de ces espaces 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 à internet de mettre à jour leur situation administrative et de se familiariser avec les nouveaux usages et 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 doivent couvrir l'ensemble des bassins de vie, et être plus nombreux que les points de présence actuels ; le service doit être 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 par l'agent de la DGFIP, ce qui évite à l'utilisateur de devoir renouveler sa démarche. 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 seront constitués des services de gestion comptable (SGC), chargés de l'exercice des missions réglementaires dévolues aux comptables publics, qui permettront de gagner en efficacité, notamment en



termes de délais de paiement. Parallèlement, la DGFIP dédiera des cadres de haut niveau exclusivement à la mission de conseil auprès des collectivités locales. Ils seront installés dans les territoires au plus près des élus et des collectivités. La possibilité de régler les créances publiques sera élargie puisqu'au moins 4 700 buralistes offriront le service d'encaissement en numéraire et par carte bancaire pour tous les types de produits encaissables dans les centres des finances publiques (impôts, amendes, produits des collectivités locales ou établissements publics de santé).