



15ème législature

Question N° : 27417	De Mme Caroline Janvier (La République en Marche - Loiret)	Question écrite
Ministère interrogé > Action et comptes publics		Ministère attributaire > Comptes publics
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Centres des finances publiques injoignables dans les territoires	Analyse > Centres des finances publiques injoignables dans les territoires.
Question publiée au JO le : 10/03/2020 Réponse publiée au JO le : 15/09/2020 page : 6277 Date de changement d'attribution : 01/09/2020 Date de signalement : 12/05/2020		

Texte de la question

Mme Caroline Janvier appelle l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur les difficultés éprouvées par les Français pour joindre les centres des finances publiques. Des habitants du Loiret témoignent en effet d'appels qui, à toute heure de la journée, restent sans réponses de la part des fonctionnaires. Parfois, un simple message indiquant que toutes les lignes sont occupées est transmis à l'émetteur en le renvoyant vers le site internet impots.gouv.fr. Il est important que les Français puissent garder un lien avec les services des impôts pour des questionnements simples sur des situations personnelles. Si de nombreux contribuables ont appelé leur centre des finances publiques lors de l'instauration du prélèvement à la source au début de l'année 2019, ce qui a pu provoquer la saturation des services face à l'ampleur des demandes, les difficultés persistent plus d'un an après. Elle souhaiterait ainsi connaître les raisons de cette situation, savoir si des consignes ont été données aux directions départementales, et la façon dont on pourrait rendre plus accessibles les centres des finances publiques.

Texte de la réponse

La direction générale des finances publiques (DGFîP) est soucieuse de pouvoir offrir à ses usagers un canal de contact téléphonique qui permette de joindre ses services dans les meilleures conditions possibles. Ainsi, dans cet esprit, deux améliorations significatives de ce canal sont d'ores et déjà programmées. A très court terme, c'est à dire dès la campagne des avis 2020, l'administration met en place un numéro national d'appel non surtaxé, le 0809 401 401, pour répondre à toutes les questions fiscales des usagers particuliers. Ce numéro est accessible sur des horaires étendus, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 sans interruption. Les agents des centres de contact qui répondront pourront non seulement renseigner les usagers de façon personnalisée, mais aussi les accompagner dans la réalisation en ligne de leurs démarches les plus courantes, voire les effectuer pour eux à leur demande s'ils n'ont pas accès à Internet et avec leur accord. Ce nouveau service, qui repose sur des équipes professionnalisées réparties sur l'ensemble du territoire, constitue une avancée majeure de l'offre de service en matière d'accueil téléphonique et est de nature à répondre pleinement aux attentes exprimées. A moyen terme, après une phase d'expérimentation en 2020, la DGFîP va engager un programme sur trois ans de renouvellement des équipements téléphoniques des services locaux pour les doter d'une solution qui permettra une amélioration significative de l'accueil des usagers, ainsi qu'une connaissance plus fine et un meilleur pilotage de l'activité téléphonique. Enfin, il est rappelé que la DGFîP met également à la disposition des usagers un canal de messagerie sécurisée qui permet, depuis son espace



personnel sur impot.gouv.fr, de contacter les services et d'obtenir tous les informations et les réponses souhaitées.