



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 23746

Texte de la question

M. Léonce Deprez appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur l'intérêt et l'importance du 20e rapport du Conseil des impôts remis en décembre 2002 au Président de la République. Ce rapport souhaite que l'évolution de l'administration fiscale vers une administration de service se poursuive. Il lui demande la suite qu'il envisage de réserver à la proposition tendant à conforter la culture de la qualité de service au sein de l'administration fiscale, donc de la fonction publique. - Question transmise à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Texte de la réponse

Le renforcement de la culture de qualité de service constitue depuis plusieurs années l'un des objectifs majeurs de la direction générale des impôts (DGI). Des mesures existaient de longue date pour permettre une relation plus équilibrée entre les usagers et l'administration fiscale. Elles sont mentionnées par le Conseil des impôts : mise en oeuvre d'une charte du contribuable vérifié, développement des voies de recours contentieuses ou hiérarchiques, etc. La volonté de consolider la démarche qualité s'est traduite par l'intégration dans le contrat de performance 2003 de la DGI de nouveaux engagements de service. L'article 1-3 prévoit la mise en place à compter de 2004 d'un programme « pour vous faciliter l'impôt », commun à la direction générale des impôts et à la direction générale de la comptabilité publique. Ces nouveaux engagements, plus ambitieux, incluent : une réponse aux demandes des usagers en moins de trente jours (48 heures pour un courriel), une ouverture quotidienne des services pendant au moins six heures, de nouveaux services par internet (documentation, télédéclaration, télépaiement, consultation des avis), un conciliateur fiscal dans chaque département, des enquêtes régulières de satisfaction des usagers, la mise en place de comités d'usagers, etc. Par ces initiatives, l'administration fiscale cherche à répondre concrètement aux préoccupations exprimées dans le 20e rapport du Conseil des impôts. Par ailleurs, afin de poursuivre les efforts déjà entrepris, trente mesures ont été prises récemment pour faire évoluer la relation avec l'utilisateur vers une plus grande confiance en offrant une meilleure sécurité juridique, une meilleure prise en compte de l'utilisateur de bonne foi et en simplifiant les procédures de contrôle. Ces mesures seront complétées par la mise en place d'une charte du contribuable qui sera présentée très prochainement au comité national des usagers. Cette charte, qui s'adresse à tous les contribuables, énoncera leurs droits et rappellera à chacun les obligations découlant des fondements du droit fiscal, à savoir un comportement civique, sincère et responsable. Bâtie autour de trois grands principes qui guident l'administration fiscale : la simplicité, l'équité et le respect, l'objectif de cette charte est de conforter un climat de confiance réciproque au travers de principes qui s'imposent à tous.

Données clés

Auteur : [M. Léonce Deprez](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23746

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 25 août 2003, page 6590

Réponse publiée le : 7 juin 2005, page 5851