



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

DOM-ROM : La Réunion

Question écrite n° 100773

### Texte de la question

Mme Huguette Bello alerte Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conséquences de la fusion des services fiscaux et du trésor public pour les contribuables de La Réunion. Censée faciliter l'accueil des usagers, la mise en place de ce nouveau service des impôts aux particuliers s'est traduite par une magistrale pagaille. Des files d'attente de plusieurs heures, des barrages filtrants pour canaliser la foule, des contribuables contraints de prendre des congés pour accéder au guichet, ou encore la distribution de tickets numérotés pour ceux qui sont contraints de revenir plus tard. Aucun des trois guichets uniques fiscaux ouverts dans l'île n'a été épargné par ces perturbations. Déjà particulièrement sous-dotée, avec un agent pour 1 000 habitants, alors que la moyenne nationale est de 1 pour 500 habitants, La Réunion a encore perdu des effectifs à l'occasion de cette réforme. Ce manque de personnels est encore aggravé par le fait que beaucoup de contribuables réunionnais ont l'habitude de se rendre au guichet pour régler leurs impôts en liquide ou y chercher des informations. Par conséquent, elle lui demande de bien vouloir prendre les mesures qui s'imposent pour donner un véritable contenu à cette amélioration des conditions d'accueil des usagers qui sous-tend cette fusion.

### Texte de la réponse

Les dysfonctionnements évoqués lors de la mise en place des trois premiers services des impôts aux particuliers (SIP) de La Réunion résultent, pour partie, de la fermeture préalable pendant quelques jours de ces services, pour permettre leur réorganisation et la réalisation des travaux liés à la mise en place de l'interlocuteur fiscal unique. Ces travaux ont d'ores et déjà permis d'améliorer les conditions d'accueil des usagers par rapport à la situation antérieure, en rappelant que, désormais, les usagers n'ont plus à se rendre auprès de deux services différents et leur dossier fiscal est traité sur un seul site. Ainsi, s'agissant par exemple des usagers du SIP de Saint-Benoît, les travaux réalisés ont permis l'installation d'un gestionnaire de file d'attente, qui délivre des tickets précisant le temps d'attente prévisible, d'un espace extérieur couvert et d'une salle d'attente climatisée à l'intérieur du SIP. Enfin, des aménagements extérieurs et intérieurs ont également été entrepris afin de renforcer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Si des mesures de régulation ont été mises en place en période de forte affluence, pour des questions de sécurité des usagers et des agents, tous les usagers ont néanmoins pu être reçus le jour même de leur venue dans le SIP. Par ailleurs, afin de tenir compte de la proportion importante des usagers qui viennent effectuer des paiements en espèces, un deuxième poste de travail à la caisse sera installé dans chacun des SIP aux périodes d'échéance, afin de délivrer des renseignements de toute nature, d'octroyer des délais et de mettre en place des échéanciers. Dans cette configuration, les usagers qui viennent payer leur impôt en numéraire verront leur temps d'attente considérablement réduit. En outre, à compter du mois de septembre 2011, les équipes d'accueil des SIP de Saint-Benoît, Saint-Paul et Saint-Pierre seront renforcées par l'implantation d'un emploi supplémentaire, spécialement dédié à l'accueil. Ces différentes mesures sont de nature à améliorer l'accueil des usagers et le service qui leur est rendu, étant rappelé que les contribuables réunionnais, comme leurs homologues métropolitains, peuvent également recourir à toute la palette d'offre de services pour éviter d'avoir à se déplacer

(prélèvement à l'échéance, paiement par Internet, virement, titre interbancaire de paiement [TIP], chèque, etc).

## Données clés

**Auteur :** [Mme Huguette Bello](#)

**Circonscription :** Réunion (2<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 100773

**Rubrique :** Outre-mer

**Ministère interrogé :** Économie, finances et industrie

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 22 février 2011, page 1662

**Réponse publiée le :** 24 mai 2011, page 5400