



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Français de l'étranger

Question écrite n° 78711

Texte de la question

M. Thierry Mariani attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des finances et des comptes publics, chargé du budget sur les difficultés que rencontrent les Français de l'étranger pour contacter les services des impôts des particuliers non-résidents. En effet le décalage horaire représente parfois une contrainte pour contacter le service des impôts des non-résidents. Ce dernier étant ouvert de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures, certains de nos compatriotes domiciliés en dehors de l'Union européenne, notamment en Asie ou en Océanie par exemple, éprouvent les pires difficultés à joindre ce service par téléphone. Par conséquent, il lui demande de bien vouloir étudier la désignation de correspondants de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) dans les ambassades et les principaux consulats afin de compenser la difficulté rencontrée par les non-résidents hors Union européenne (UE) subissant le décalage horaire pour joindre le service des impôts des non-résidents.

Texte de la réponse

Il convient de rappeler qu'en raison des spécificités de la taxation des non-résidents, liées par exemple au droit conventionnel, la réponse aux questions les plus techniques nécessite des compétences juridiques particulières. Si la création d'un correspondant fiscal basé sur place atténuerait indubitablement la difficulté posée par le décalage horaire, elle créerait un intermédiaire supplémentaire pour toutes les questions techniques, qui devraient en définitive être transmises au service des impôts des particuliers des non-résidents. De manière plus générale, la DGFIP déploie une stratégie d'ensemble visant à améliorer ses contacts avec ses publics, et notamment avec les usagers non-résidents. A cet effet et dans le contexte de l'évolution des administrations publiques vers les outils du numérique, elle a décidé de s'appuyer sur l'usage plus systématique des outils de communication à distance. Ainsi, par un ensemble de dispositifs de communication dédiés, un plus grand recours à l'utilisation par les usagers de leur compte particulier en ligne doit permettre de lever d'éventuelles contraintes liées aux horaires d'ouverture des guichets et ainsi de mieux répondre aux décalages horaires pour ceux établis hors de France. Pour le service des impôts des particuliers (SIP) des non-résidents sur lequel l'attention est attirée et dont il convient de rappeler qu'il assume la gestion de près de 210 000 foyers fiscaux, trois canaux différents de contacts sont actuellement déployés : le téléphone, le courriel et le guichet. D'ores et déjà, des mesures spécifiques ont été adoptées pour répondre au volume très élevé de flux de contacts, soit annuellement environ 450 000 appels téléphoniques, plus de 140 000 courriels et environ 7 000 visites au guichet. Même si l'accueil physique constitue le mode de contact le moins usité compte tenu de l'éloignement géographique des usagers, une attention toute particulière lui est également réservée. Ainsi, le service est ouvert au guichet pour ses usagers toute l'année, y compris donc durant la période estivale, du lundi au vendredi, et sans interruption, de 9H00 à 16H00. Au surplus et pour établir une relation de qualité avec ses usagers, ce service dispose d'un service d'accueil sur rendez-vous auquel les usagers peuvent librement recourir. Le service de l'accueil à distance (téléphone et courriels) est également ouvert aux mêmes heures. Par ailleurs, un système de rappel téléphonique permet aux usagers à l'étranger, dont les fuseaux horaires sont décalés avec la métropole, d'être rappelés par le SIP des non-résidents dans une tranche horaire qui soit

compatible avec leur disponibilité et celles du service. Ces précisions sont de nature à répondre aux préoccupations exprimées.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Mariani](#)

Circonscription : Français établis hors de France (11^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78711

Rubrique : Impôt sur le revenu

Ministère interrogé : Budget

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 avril 2015](#), page 3147

Réponse publiée au JO le : [20 septembre 2016](#), page 8464