



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

économie et finances

Question écrite n° 79484

Texte de la question

Mme Nathalie Appéré attire l'attention de M. le ministre des finances et des comptes publics sur la situation des centres des finances publiques du département d'Ille-et-Vilaine. La mise en place de l'administration numérique dans le cadre de la démarche stratégique initiée par la Direction générale des finances publiques (DGFIP) doit conduire la Direction régionale de Bretagne et d'Ille-et-Vilaine (DRFiP 35) à réduire les horaires d'ouverture des accueils physiques et téléphoniques dans tous les centres des finances publiques (CFP) du département. Cette réduction des horaires remet en cause l'égalité d'accès à un service public de proximité. Elle souhaite interroger sur la pérennisation des missions des services des centres de finances publiques.

Texte de la réponse

La nature spécifique des missions conduites par la direction générale des finances publiques (DGFIP) et la diversité des publics d'utilisateurs auxquels elle s'adresse lui imposent d'être une administration de proximité. Cela se traduit localement par l'accessibilité des centres des finances publiques, mais aussi par l'offre de services à distance déployée sur l'ensemble des autres canaux de contact, notamment par internet ou au téléphone, répondant à la priorité fixée par le Gouvernement pour une évolution rapide des administrations publiques vers les outils numériques et l'attente croissante des usagers d'être plus autonomes dans la conduite de leurs démarches simples. C'est dans ce contexte que la DGFIP souhaite à la fois réduire les flux d'accueil physique - plus de 18 millions par an pour les campagnes déclarative et d'avis - et donc les délais d'attente aux guichets, améliorer les conditions de vie au travail des agents qui conduisent cette mission délicate, et renforcer l'offre de services sur les canaux de contact alternatifs aux guichets. En application de marges de manœuvre fixées par l'administration centrale et sans altérer les missions des centres de finances publiques, les directeurs territoriaux peuvent aménager, après avoir conduit une consultation des personnels, les conditions horaires d'ouverture des services locaux, comme la plupart des administrations publiques l'ont d'ailleurs déjà réalisée. En l'espèce, dans le département de l'Ille-et-Vilaine, cette politique se traduit par des aménagements visant à accueillir les usagers des services situés en zone urbaine au moins 8 demi-journées par semaine et pour les usagers des services situés en zone rurale, au moins 5 demi-journées par semaine. Dans le même temps, la DGFIP met à disposition des usagers ses différents sites internet, ses applications mobiles [impots.gouv](https://impots.gouv.fr) et [amendes.gouv](https://amendes.gouv.fr) et les nombreux canaux de courriel, tous disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour ceux qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser internet, des plateformes téléphoniques professionnelles sont également à leur disposition, du lundi au samedi, selon une amplitude horaire très élargie, allant parfois jusqu'à 22h00 en semaine. Avec une progressive diminution des flux d'accueil physique, induite par ces évolutions, le rôle de l'agent d'accueil va être renforcé et son savoir-faire technique davantage souligné, ce qui est conforme au souci constant d'être une administration proche des usagers. Localement, le soutien aux usagers pourra ainsi être développé principalement en faveur de ceux qui en ont le plus besoin et pour les accompagner dans l'utilisation des outils numériques qui sont mis à leur disposition.

Données clés

Auteur : [Mme Nathalie Appéré](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 79484

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Finances et comptes publics

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [12 mai 2015](#), page 3543

Réponse publiée au JO le : [7 mars 2017](#), page 2026