



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

budget : centres des impôts

Question écrite n° 84344

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères et du développement international sur les difficultés de fonctionnement du centre des impôts des non-résidents (CINR). Si le service reçoit aujourd'hui en moyenne 230 000 avis, 440 000 appels téléphoniques et 130 000 courriels par an selon le rapport de la Commission des finances, du budget et de la fiscalité de l'AFE en date du 20 mars 2015, seulement une vingtaine d'agents sont en charge d'y répondre. Nombre de nos compatriotes ont alors fait état de difficultés à communiquer avec ce service et certains ont même dû faire le trajet jusqu'au siège du CINR à Noisy-le-Grand pour obtenir les renseignements. Face à cette déficience, la direction du service a entrepris en 2014 le développement des procédures de déclaration en ligne, ainsi que la mise en place de jours travaillés supplémentaires pendant les campagnes, périodes de tension. Ces moyens se sont cependant révélés insuffisants et ont été complétés par un service vocal interactif et la mise à disposition d'informations sur le site impots.gouv.fr. Il lui demande de lui indiquer si des améliorations ont pu être apportées par la suite à ce service ainsi que de lui préciser les prochaines étapes de modernisation du CINR.

Texte de la réponse

L'auteur de la question appelle l'attention sur les difficultés que rencontrent les Français établis hors de France pour contacter le Service des impôts des particuliers non-résidents (SIPNR), en raison des très nombreuses sollicitations, dont ce service fait l'objet de la part de ses usagers. L'éloignement géographique des usagers du SIPNR les porte naturellement à utiliser les moyens de contact dématérialisés. En effet, dans les données chiffrées décrites pour 2014 et globalement de même volume pour 2015, l'accueil à distance est effectivement prédominant au SIPNR, à comparer à moins de 6 000 usagers reçus annuellement au guichet. Pour répondre à cette situation, le service de l'accueil mobilise 25 agents traitant des questions d'ordre général. Pour les points nécessitant un accueil plus spécialisé, les services d'assiette ou de recouvrement prennent aussi en charge des appels téléphoniques et des courriels. Néanmoins, compte tenu de la masse des flux entrants, il n'est pas contesté que le SIPNR n'est pas en mesure de répondre, avec ses seuls moyens, à l'intégralité des demandes par téléphone. En revanche, il répond à tous les courriels. Quoi qu'il en soit, afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'usager, plusieurs mesures ont été prises tout au long de l'année 2015. Depuis la campagne déclarative des revenus 2015, un nouvel outil de messagerie électronique a été mis en place, permettant d'accélérer le traitement des courriels. Au surplus, des travaux de mise en place d'un serveur vocal interactif avec messages conclusifs pour l'accueil téléphonique sont actuellement menés, permettant de renforcer la qualité d'accueil par ce média. La prochaine étape de la modernisation de l'accueil à distance sera la mise en place d'un nouvel outil intégré de messagerie et de téléphonie dans le cadre d'un marché public que la direction générale des finances publiques (DGFIP) vient de conclure début 2016. Enfin, il est constaté que les résidents hors de France utilisent désormais majoritairement la déclaration des revenus en ligne, ce qui facilite leurs démarches. Sur le site www.impots.gouv.fr, l'usager a également la possibilité de créer son espace particulier sécurisé, à partir duquel il peut accéder, à tout moment, à un bouquet de services en ligne, comme la consultation de sa situation fiscale, le paiement de ses impôts, la gestion de son profil et la faculté de déposer une réclamation.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Lefebvre](#)

Circonscription : Français établis hors de France (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84344

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Affaires étrangères

Ministère attributaire : Finances et comptes publics

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 juillet 2015](#), page 5071

Réponse publiée au JO le : [24 mai 2016](#), page 4517