ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94832

Texte de la question

M. Lionnel Luca attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des finances et des comptes publics, chargé du budget sur les problèmes auxquels sont confrontés actuellement de nombreux contribuables qui souhaitent joindre les services fiscaux par téléphone ou par e-mail. Alors qu'il y a quelques années les agents des finances publiques devaient s'engager à répondre au téléphone au bout de trois sonneries et aux courriels en moins de 48 heures aux termes d'une « démarche qualité », les appels téléphoniques des contribuables aboutissent aujourd'hui dans de nombreux cas à un message vocal indiquant que le service n'est pas en mesure de répondre et les e-mails n'obtiennent que rarement une réponse personnalisée, rapide et appropriée. La presse fait état depuis plusieurs mois de décisions de directions locales des finances publiques, notamment à Nice, visant à déconnecter de fait le service téléphonique des services fiscaux. Or les fonctionnalités du site Internet *www.impots.gouv.fr* ne peuvent à elles seules répondre à toutes les questions des contribuables, notamment du fait d'une fiscalité extrêmement complexe, source de difficultés d'interprétation. De nombreux contribuables, notamment les professions indépendantes et la plupart des salariés, ne peuvent se déplacer aux heures ouvrables au centre des finances publiques, alors qu'une discussion au téléphone ou un échange d'e-mails permettrait de résoudre la plupart des difficultés qu'ils rencontrent. Si les exigences de travail des services fiscaux ne sont à l'évidence pas compatibles avec une disponibilité permanente des personnels pour répondre aux appels téléphoniques, un tel blocage risque néanmoins d'accroître le nombre de litiges et de générer une augmentation des contentieux, conduisant de fait à une nouvelle charge supplémentaire de travail pour les finances publiques, ainsi qu'à terme à un surencombrement inutile des tribunaux administratifs. En outre il n'est pas admissible qu'un service public décide unilatéralement de cesser de remplir ainsi une partie de ses missions. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir préciser les mesures qu'il compte prendre afin de remédier rapidement à une situation qui met en difficulté les contribuables.

Texte de la réponse

La nature spécifique des missions conduites par la direction générale des finances publiques (DGFiP) et la diversité des publics d'usagers auxquels elle s'adresse, lui imposent d'être une administration de proximité. Cela étant, face à une attente croissante d'autonomie de la part des usagers dans la conduite de leurs démarches et au vu de la priorité fixée par le Gouvernement pour une évolution rapide des administrations publiques vers les outils numériques, la DGFiP entend aussi développer son offre à distance et valoriser l'accueil physique dans les sites locaux selon un cadre rénové. Cette stratégie d'ensemble en faveur de tous les canaux de contact est d'abord une occasion d'améliorer la qualité des services offerts à l'ensemble des usagers. D'une manière générale, les services actuellement délivrés par la DGFiP sont appréciés des usagers, puisque 93 % d'entre eux se déclarent satisfaits de la qualité de service offerte par la DGFiP, selon les résultats obtenus dans une enquête nationale conduite par l'institut CSA en fin d'année 2016. Les résultats obtenus dans le respect des exigences portées dans le référentiel interministériel de qualité de service « Marianne » sont également très encourageants. Ainsi, l'indicateur de la qualité de service de la DGFiP, inséré au projet annuel de performance

(PAP), s'établit pour 2016 à 85,2 %, soit un résultat largement supérieur à la cible fixée à 75 % dans le PAP 2016. De manière détaillée, les taux mesurés à l'occasion d'audits locaux menés au sein des structures locales et répartis sur l'ensemble du territoire et par le biais d'appels-mystère effectués par un prestataire externe, sont de 90 % pour les réponses aux courriers en 15 jours ouvrés, de 97,8 % pour le taux de réponse aux courriels dans un délai de moins de 5 jours et de 67,8 % pour les appels décrochés en moins de 5 sonneries. En 2017, le référentiel « Marianne » est rénové pour prendre en compte les nouveaux usages et la transformation numérique des services. Comme le souhaite l'auteur de la question, il y a lieu d'offrir davantage d'autonomie aux usagers dans leurs démarches, avec la même qualité de service, les dispensant d'avoir à se déplacer pour les motifs de contact les plus simples. La DGFiP met ainsi à disposition des usagers ses différents sites internet, ses applications mobiles impots.gouv et amendes.gouv et les nombreux canaux de courriel, tous disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En particulier, le site impots.gouv.fr, qui a reçu 127,6 millions de visites en 2016, a été profondément refondu et ouvert aux usagers en janvier 2017. Pour ceux qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser internet, la DGFiP s'emploie à professionnaliser le canal téléphonique par l'ouverture progressive de centres de contact à distance permettant d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et d'apporter plus de souplesse et de réactivité aux usagers. Le département des Alpes-Maritimes, à l'instar de 14 autres départements, est ainsi couvert depuis la fin d'année 2016 par un centre de contact, joignable grâce à un numéro de téléphone dédié, de 8h30 à 19h00 du lundi au vendredi et plusieurs samedis, et jusqu'à 22h00 certains jours. Il a en charge de renseigner les usagers particuliers, mais aussi à distance de pouvoir accomplir directement des actes de gestion relatifs à la gestion du dossier de l'usager, lui évitant ainsi d'avoir à se déplacer. Cette offre s'ajoute à celle déjà présentée actuellement par les centres impôts service, accessibles par téléphone et courriel pour répondre aux questions générales des usagers particuliers et professionnels, de 8h00 à 22h00 en semaine et tous les samedis de 9h00 à 19h00. Cette modernisation des canaux de contact passe également par une refonte des outils de messagerie. Depuis mars 2016, un nouveau service de messagerie sécurisée est proposé aux usagers sur leur compte fiscal en ligne, leur permettant de contacter leur centre des finances publiques de façon sécurisée et à tout moment, pour traiter un large éventail de démarches. L'ensemble des contacts dans la messagerie sécurisée de l'usager y est retracé et historisé, permettant de suivre l'avancement des démarches conduites. Ces évolutions doivent aussi tenir compte des difficultés d'accès ou de compréhension de l'offre de services numériques rencontrées par certains usagers, particuliers et entreprises, qui doivent continuer de bénéficier d'un accueil traditionnel. A cet égard, un flux d'accueil mieux maîtrisé au guichet des centres des finances publiques est de nature à favoriser une meilleure prise en charge pour les usagers qui en ont le plus besoin, sur des plages horaires d'accueil adaptées et plus lisibles, permettant de maintenir un service de qualité dans un contexte de réduction continue des ressources de la DGFiP. Un déploiement progressif d'une offre d'accueil sur rendez-vous dans les sites locaux est engagé depuis début 2017, de nature à renforcer la qualité de l'accueil et le traitement des démarches des usagers. 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, y compris pour les accompagner dans l'utilisation des outils numériques mis à leur disposition dans les espaces d'accueil des centres des finances publiques.

Données clés

Auteur : M. Lionnel Luca
Circonscription : Alpes-Maritimes (6e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 94832
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Budget
Ministère attributaire : Budget et comptes publics

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 12 avril 2016, page 3032
Réponse publiée au JO le : 11 avril 2017, page 2905