



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

budget : centres des impôts

Question écrite n° 99042

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé du budget et des comptes publics sur les difficultés de fonctionnement du centre des impôts des non-résidents (CINR). Si ce dernier est passé de 20 à 25 agents, il n'en demeure pas moins que sa charge de travail reste non négligeable (en moyenne 230 000 avis, 440 000 appels téléphoniques et 130 000 courriels par an). Dans sa réponse du 24 mai 2016 à la question écrite numéro 84344 du 7 juillet 2016 le Gouvernement indiquait que « compte tenu de la masse des flux entrants, il » n'était « pas contesté que le SIPNR » n'était « pas en mesure de répondre, avec ses seuls moyens, à l'intégralité des demandes par téléphone » et qu'« en revanche, il » répondait « à tous les courriels », et ajoutait qu'« afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'usager, plusieurs mesures ont été prises tout au long de l'année 2015 » tels qu'un nouvel outil de messagerie électronique destiné à accélérer le traitement des courriels la mise en place d'un serveur vocal interactif avec messages conclusifs pour l'accueil téléphonique visant à renforcer la qualité d'accueil par ce média ». Dans cette réponse, le Gouvernement indiquait également que « la prochaine étape de la modernisation de l'accueil à distance » serait « 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) » avait conclu au début de l'année 2016. Il lui demande au regard de ces éléments de lui préciser si de nouvelles mises à disposition d'agents sont envisagées, de lui indiquer si les nouveaux outils ont bien permis de mieux répondre aux demandes des Français et de lui transmettre un état d'avancement de la mise en place du nouvel outil intégré de messagerie et de téléphonie.

Texte de la réponse

Comme le souligne l'auteur de la question, les volumes de sollicitations des services fiscaux par les usagers non-résidents, qu'ils soient par téléphone ou par courriels, sont particulièrement importants. Afin d'y répondre, la cellule en charge de l'accueil du service des impôts des non résidents (SIPNR) mobilise 24 agents traitant des questions d'ordre général. Elle est appuyée, pour les points nécessitant un accueil plus spécialisé, des services d'assiette ou de recouvrement qui prennent aussi en charge des appels téléphoniques et des courriels. En 2016, aucun emploi n'a été supprimé dans ce service et cette disposition est reconduite en 2017. Depuis la campagne déclarative des revenus 2015, un nouvel outil de messagerie électronique a été mis en place afin d'accélérer le traitement des courriels. Présentement, il est répondu à l'ensemble des courriels adressés par les usagers parfois dans un délai allongé du fait des volumes de messages reçus. Pendant les périodes d'avis et de déclaration, afin de raccourcir ces délais, certains samedis sont travaillés par des agents volontaires. A l'été 2015, un serveur vocal interactif avec messages conclusifs pour l'accueil téléphonique a été mis en place et a permis d'améliorer le taux de réponse aux appels. Pour l'avenir, un marché de téléphonie pour numéros spéciaux a été passé par la direction générale des finances publiques (DGFIP). Par ailleurs, la DGFIP mettra en ligne prochainement son nouveau site impots.gouv.fr dont les pages dédiées à l'information générale des non-résidents ont entièrement été refondues. Enfin, il est constaté que les résidents hors de France utilisent désormais très majoritairement la déclaration des revenus en ligne, ce qui facilite leurs démarches fiscales. Sur

le site www.impots.gouv.fr, l'utilisateur a 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 : 99042

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Budget et comptes publics

Ministère attributaire : Budget et comptes publics

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 septembre 2016](#), page 8274

Réponse publiée au JO le : [4 avril 2017](#), page 2687