



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

impôt sur le revenu

Question écrite n° 99516

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 sa question n° 78359 du 21 avril 2015 demeurée sans réponse relative à la procédure de suivi des dossiers du service des impôts des Français établis hors de France. Un nombre important de Français établis hors de France se plaint du suivi trop peu personnalisé de leurs démarches fiscales ainsi que l'anonymat des correspondances avec le service des impôts des non-résidents. Cet anonymat le plus complet ne permet pas un suivi homogène jusqu'à résolution du problème des dossiers et ralentit de fait les procédures enclenchées. La législation fiscale pouvant être différente selon les zones géographiques des Français établis hors de France, un grand nombre d'entre eux émettent le besoin d'un suivi spécialisé par continent plutôt qu'un service global des Français établis hors de France. Le décalage horaire représente aussi une contrainte quant à l'accessibilité au service des impôts des non-résidents. Ce dernier étant ouvert de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures, certains des Français domiciliés en dehors de l'Union européenne, notamment en Amérique du Nord, éprouvent des difficultés à joindre ce service par téléphone. Il lui demande d'une part si le Gouvernement envisage de mettre fin à l'anonymat des agents du service des impôts des particuliers (SIP) des non-résidents. Il lui demande d'autre part, si afin de compenser la difficulté rencontrée par les non-résidents hors Union européenne subissant le décalage horaire pour joindre ce service, il envisage la désignation de correspondants de la direction générale des finances publiques (DGFIP) dans les ambassades et les principaux consulats.

Texte de la réponse

Les horaires mentionnés dans la présente question sont inexacts. En effet, comme il est indiqué sur le site www.impots.gouv.fr, rubrique « Nous contacter », le service des impôts des particuliers des non-résidents (SIPNR) est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 16 h sans interruption (ou sur rendez-vous). En outre, un système de rappel téléphonique permet aux usagers à l'étranger, dont les fuseaux horaires sont décalés avec la France, d'être rappelés par le SIPNR dans une tranche horaire compatible avec leur disponibilité et celle du service. S'agissant de l'identification des agents de ce service au téléphone, tout agent au sein d'une structure de la direction générale des finances publiques (DGFIP) qui réceptionne un appel doit indiquer le nom de cette structure et se présenter. Les réponses adressées aux usagers par courriel comportent l'identification précise de l'agent à l'origine de la réponse et de la structure à laquelle il est rattaché, conformément à l'engagement no 9 du référentiel Marianne. Il en va de même pour les réponses adressées par courrier postal. Sauf cas particulier, il n'y a donc pas d'anonymat des réponses. La proposition de sectorisation des dossiers en fonction du critère géographique n'est effectivement pas mise en œuvre pour des raisons d'organisation du service, la polyvalence des agents permettant de tenir compte de ses contraintes tout en répondant mieux aux besoins des usagers. Outre la rigidité qu'elle créerait, une sectorisation dans l'organisation du service ne répondrait pas au besoin de souplesse nécessaire pour absorber les pointes de charge. Il est insisté sur les différents services en ligne offerts aux usagers sur le site www.impots.gouv.fr et sur les informations générales disponibles sur ce site, particulièrement adaptés à la population des non-résidents. Des informations propres à cette catégorie

d'usagers, régulièrement actualisées, sont accessibles dans la rubrique « Particuliers », « Vos préoccupations », « Vivre hors de France ». Les usagers sont invités à recourir à ces services et informations de façon habituelle. Outre le fait que ces services sont accessibles en toute sécurité, 24h/24, ils permettent de faciliter les échanges avec le SIPNR, quel que soit le pays de résidence. Pour ce qui concerne la désignation de correspondants de la DGFIP dans les ambassades, l'auteur de la question pourra se rapporter aux réponses à son autre question traitant de ce sujet.

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 : 99516

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : Budget et comptes publics

Ministère attributaire : Budget et comptes publics

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 octobre 2016](#), page 7888

Réponse publiée au JO le : [4 avril 2017](#), page 2655