



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Réorganisation territoriale de la direction générale des finances publiques

Question écrite n° 22163

Texte de la question

M. Pascal Brindeau attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la réorganisation territoriale de la direction générale des finances publiques (DGFIP) et les fermetures de trésoreries qui en découlent. Malgré l'annonce de la DGFIP de vouloir augmenter le nombre d'accueils de proximité d'ici à 2022, notamment *via* des maisons de services au public, il semble que cette réorganisation aura de graves conséquences sur l'accès au service public de proximité, ainsi que sur l'activité économique locale avec la suppression des trésoreries de proximité. Ainsi, les contribuables ne pourront plus se rendre au guichet des services d'impôt aux particuliers, des services d'impôt aux entreprises, ou des trésoreries pour obtenir des réponses à leurs questions, à moins de parcourir de grandes distances, ceci excluant de fait les publics fragiles. Les collectivités, au premier rang desquelles les mairies, souffriront d'un éloignement du service qui gère leur comptabilité. Les permanences remplaçant la DGFIP (maisons de service au public, maisons France service, voire simples permanences en mairie), ne seront pas des services de pleine compétence et ne pourront pas offrir les mêmes compétences techniques que les trésoreries. Les élus locaux et les citoyens s'interrogent et s'inquiètent très fortement de ces réorganisations, de leurs visées et de leurs conséquences. Aussi, il lui demande, dans le cadre de la concertation sur la réorganisation de la DGFIP dans les territoires, de prendre en considération ces réactions et d'apporter des réponses en lien avec les réalités et les besoins locaux.

Texte de la réponse

La démarche de construction du nouveau réseau de proximité des finances publiques initiée par le ministre de l'action publique et des comptes public le 6 juin dernier a vocation à augmenter d'au moins 30 % le nombre de points de contact entre la direction générale des finances publiques (DGFIP) et les usagers, qu'il s'agisse des particuliers, des entreprises, des hôpitaux ou des collectivités territoriales. La finalité n'est en aucun cas de fermer des services publics. Au contraire, cette démarche vise à rompre avec les pratiques précédentes, où les évolutions ne consistaient qu'en des fermetures de services publics, décidées annuellement, le plus souvent depuis Paris, sans visibilité territoriale d'ensemble et sans que les élus, la population et les agents ne soient véritablement associés, ni même parfois bien informés en amont. Aux usagers particuliers, c'est-à-dire pour l'essentiel aux contribuables, il s'agit d'offrir de nouvelles formes d'accueil, permettant d'apporter un service là où la DGFIP n'a même jamais été présente, ou ne l'est plus depuis longtemps en lien notamment avec les autres services publics présents sur le territoire concerné. Les usagers auront ainsi accès à des formes de présence plus diversifiées. Ils pourront en particulier entrer en contact avec les services de la DGFIP, qui participera aux espaces France Services, fixes et/ou mobiles, ou encore au travers de rendez-vous dans des locaux mis à disposition par les mairies, y compris les plus modestes, selon des modalités plus adaptées à leurs besoins, notamment en termes de plages horaires, qui entrent également dans le champ de la concertation en cours. Dans ce contexte, une attention particulière doit être accordée à l'accompagnement au numérique des usagers, notamment les personnes âgées. Le constat partagé de l'hétérogénéité du service rendu dans le parc actuel des maisons de services au public (MSAP) a conduit à inscrire dans ce nouveau projet des exigences renforcées de qualité qui feront l'objet d'une évaluation objectivée, basée sur un questionnaire, mais aussi sur la réalisation

d'enquêtes mystères et d'audits. Seules les MSAP répondant aux exigences de qualité pourront devenir des maisons France services et obtenir ainsi la poursuite du financement étatique associé à ce statut. Les autres devront mettre en place un plan d'amélioration qui sera étroitement suivi et elles perdront leur droit à financement à défaut d'atteindre le niveau requis d'ici au 1er janvier 2022. La montée en qualité passera, notamment, par l'offre d'un bouquet de services beaucoup plus large, par un renforcement et une homogénéisation de la formation des animateurs des structures, par des horaires d'ouverture plus étendus et plus réguliers, mais aussi par l'organisation d'échanges structurés avec les partenaires impliqués afin d'apporter une réponse aux différentes situations des usagers. Les espaces France Services seront de plus, tenues de respecter les engagements du référentiel Marianne et devront, aussi réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès de leurs usagers et en publier les résultats. Les agents des espaces France Services pourront présenter aux usagers qui le demandent le fonctionnement des sites internet de la DGFIP et les accompagner dans leurs démarches pour déclarer leurs impôts, payer leurs amendes, signaler un changement de statut administratif ou régler des redevances du secteur public local par exemple. En plus des réponses à leurs questions qui leur seront apportées par les animateurs des espaces France Services, les usagers y trouveront des postes informatiques avec accès internet pour accomplir leurs démarches administratives. Un tel dispositif permettra aux personnes résidant en « zone blanche » et aux personnes non équipées d'une connexion internet de mettre à jour leur situation administrative et de se familiariser avec les nouveaux usages et les nouveaux outils informatiques. Les animateurs polyvalents des espaces France Services seront formés par la DGFIP sur les sujets de sa compétence. Ils disposeront d'un réseau de référents au sein des services spécialisés de la DGFIP qu'ils solliciteront en tant que de besoin. Par ailleurs, des agents des finances publiques entreront en contact direct avec les usagers autant qu'il le faudra, sous la forme de permanences dont la fréquence entre dans le champ de la concertation en cours avec les élus locaux ainsi que de visio-conférence. Il s'agit donc de dépasser la forme traditionnelle de présence de la DGFIP (un immeuble pour la seule DGFIP, des plages d'ouverture au public « standard » et sans rendez-vous), pour offrir aux usagers particuliers un service adapté. Ces accueils de proximité devront couvrir l'ensemble des bassins de vie, et en tout état de cause être plus nombreux que les points de présence actuels. Le service sera rendu dans les périodes où cela est utile, et de préférence sur rendez-vous, pour éviter les pertes de temps des uns et des autres. L'utilisateur sera reçu à l'heure dite sans attendre et pour un entretien préparé à l'avance ce qui lui évite de devoir renouveler sa démarche. Enfin, cette évolution doit également permettre d'améliorer les prestations offertes en matière de gestion financière et comptable des collectivités locales et de conseil aux élus, notamment pour les collectivités les plus petites ou les plus fragiles. A cet effet, la DGFIP dédiera des cadres de haut niveau exclusivement affectés à cette mission et directement installés dans les territoires au plus près des élus et des collectivités.

Données clés

Auteur : [M. Pascal Brindeau](#)

Circonscription : Loir-et-Cher (3^e circonscription) - UDI et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 22163

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Action et comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 7 octobre 2019

Question publiée au JO le : [30 juillet 2019](#), page 6994

Réponse publiée au JO le : [24 décembre 2019](#), page 11359