



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Pour le renforcement de la mission de service public de la DGFIP

Question écrite n° 23987

Texte de la question

M. Adrien Quatennens alerte M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la situation de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) et de ses agents. Le 16 septembre 2019, les agents de la DGFIP ont appelé à une journée « d'action nationale », de grève et de manifestation, afin d'alerter sur les suppressions de postes, les dangers de la dématérialisation, la disparition des trésoreries et sur la dégradation du service public qui en découle. En effet, depuis une quinzaine d'années 2 000 postes sont supprimés en moyenne chaque année. Une nouvelle baisse de près de 5 % des effectifs est programmée d'ici 2022, soit environ 5 800 postes supprimés. Pourtant, les agents relèvent une charge de travail toujours plus importante. À titre d'exemple, entre 2012 et 2017, les sollicitations à l'accueil ont augmenté de 39 %. La dématérialisation représente 15 millions de sollicitations *de visu* chaque année et 32 millions au total, sous toutes leurs formes, comme le démontrent les rapports d'activité successifs de la DGFIP. Prétendre que la dématérialisation allège la charge de travail des agents est donc en partie erronée. Les déclarations du ministre à ce sujet semblent déconnectées de la réalité du travail. Ces suppressions de postes rendent de plus en plus difficiles les conditions de travail au sein de l'administration des finances publiques et compromettent, à terme, la qualité du service public, alors même que ces agents ont pour mission la lutte fondamentale contre l'évasion, la fraude fiscale, et l'aide aux collectivités territoriales. À travers ces réductions d'effectifs et le plan « Nouveau Réseau de Proximité » des centaines de trésoreries vont fermer. Ces disparitions éloigneront les habitants des services de proximité auxquels ils doivent avoir accès, notamment en milieu rural. Le démantèlement des services publics doit cesser. Il lui demande donc de mettre fin à son plan de suppressions de postes et de lancer au contraire un plan de renforcement des services de la DGFIP.

Texte de la réponse

La démarche de construction du nouveau réseau de proximité des finances publiques initiée par le ministre de l'action et des comptes publics le 6 juin 2019 vise à augmenter d'au moins 30 % le nombre de points de contact entre la 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. 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. Pour les usagers particuliers, c'est-à-dire pour l'essentiel des contribuables, il s'agit d'offrir de nouvelles formes d'accueil, permettant d'apporter un service là où la DGFIP n'est plus présente depuis longtemps ou ne l'a même jamais été, 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 notamment entrer en contact avec les services de la DGFIP dans les espaces France Services, fixes et/ou mobiles, ou encore au travers de permanences ou de rendez-vous en mairie, y compris dans les plus petites communes, selon des modalités et des plages horaires qui entrent également dans le champ de la concertation en cours. Dans ce contexte, une attention particulière sera accordée à l'accompagnement au numérique des usagers, tout particulièrement des

personnes âgées. Les agents polyvalents des espaces France Services pourront accompagner les usagers dans leurs démarches pour déclarer leurs revenus, payer leurs impôts et leurs amendes, signaler un changement de statut administratif ou régler des redevances du secteur public local et présenter aux usagers qui le souhaitent le fonctionnement des sites ministériels « impots.gouv.fr » et « oups.gouv.fr ». Il s'agit donc de dépasser la forme traditionnelle de présence de la DGFIP 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 devra être 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 par l'agent de la DGFIP ce qui évite à l'utilisateur de devoir renouveler sa démarche. Cette nouvelle organisation permettra de rapprocher les services publics des usagers. Les agents de la DGFIP seront accompagnés dans cette transformation. Ils bénéficieront de conditions de travail plus souples, en particulier par le développement du télétravail et du travail à distance ainsi que de parcours de carrière diversifiés fonctionnellement comme géographiquement. Ils bénéficieront enfin d'un accompagnement financier renforcé en cas de mobilité géographique.

Données clés

Auteur : [M. Adrien Quatennens](#)

Circonscription : Nord (1^{re} circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23987

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 octobre 2019](#), page 9508

Réponse publiée au JO le : [4 février 2020](#), page 794