



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Faciliter l'accès aux centres de finances publiques

Question écrite n° 1433

Texte de la question

Mme Alexandra Masson attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé des comptes publics, sur l'accès des usagers aux centres des finances publiques. L'utilisation du numérique a permis, depuis quelques années, de faciliter certaines démarches. Cependant l'utilisation excessive de ces outils numériques éloigne les usagers du service public et en exclut certains, comme les personnes âgées ou ceux ne possédant pas d'accès à internet. Dans les centres de finances publiques demeurant ouverts, la réduction du personnel causée par ce même virage numérique engendre de nombreux dysfonctionnements tels que la réduction des plages horaires destinées à l'accueil du public, l'allongement des délais d'attente pour obtenir un rendez-vous, l'impossibilité de joindre par téléphone les services, etc. Les difficultés que connaissent ces centres sont nombreuses et provoquent un climat de tension que subissent les usagers tout autant que les agents administratifs de ces centres. Elle lui demande quelles solutions sont envisagées pour améliorer le service rendu dans les centres de finances publiques à tous les concitoyens et s'il compte augmenter le nombre d'agents afin de rétablir le lien indispensable entre les Français et leur service public.

Texte de la réponse

La Direction générale des Finances Publiques est particulièrement attachée à la qualité de service délivrée à ses usagers. Elle met tout en œuvre dans cet objectif, quel que soit le canal de contact choisi par l'utilisateur. La DGFIP offre en effet à l'utilisateur la possibilité de joindre aisément ses services selon le mode de contact qui lui convient le mieux : guichet, avec ou sans rendez-vous, téléphone avec la mise en place d'un numéro national permettant de réaliser des démarches courantes, et messagerie sécurisée. Dans ce cadre, il convient également de rappeler que la DGFIP a multiplié ses points de contact pour accroître la proximité avec les usagers sur les territoires. Ces points de contact sont ainsi en augmentation de plus de 30 % ces dernières années. Cette multiplication est clairement au bénéfice de nos usagers, et notamment des personnes âgées ou de ceux ne possédant pas d'accès à Internet. Par ailleurs, l'amplitude horaire actuelle d'ouverture des services permet de mieux accompagner la montée en puissance constatée des échanges par téléphone et par courriel. Depuis la crise sanitaire, ces canaux de contact sont en effet particulièrement plébiscités par les usagers (l'accueil physique, longtemps privilégié, est désormais le troisième choix des usagers après le téléphone et le courriel). L'objectif est donc que chaque usager puisse ainsi utiliser le canal qui lui convient le mieux, selon son besoin et son profil. Dans bien des cas, lorsqu'un agent peut répondre par téléphone à leur question, les usagers préfèrent éviter de se déplacer. Un enjeu fort est donc de parvenir à un bon taux de prise en charge des appels téléphoniques, ce que permettent notamment nos centres de contact accessibles par le numéro national 0809 401 401. Les centres de la DGFIP sont ainsi en capacité de répondre à la grande majorité des questions des usagers et sont en mesure de les accompagner dans des démarches personnalisées. S'agissant, enfin, des rendez-vous, physiques ou téléphoniques, il s'agit là encore d'une offre de service qui trouve son public et donne satisfaction (plus de 80 % de satisfaction usager). Elle permet, en effet, aux usagers qui en ont le plus besoin d'être reçus dans les meilleures conditions possibles (pas d'attente au guichet, dossier préparé si besoin en

amont en cas de question complexe). Cette organisation n'est toutefois pas la norme, puisqu'un minimum de 50 % du temps d'ouverture des services est réservé à de l'accueil hors rendez-vous. Dans ce contexte, les résultats du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier 2021 traduisent le haut niveau de satisfaction général des usagers de la DGFIP avec un taux de 82 % d'usagers satisfaits. Ces très bons résultats témoignent de l'implication des agents de la DGFIP sur l'ensemble du territoire, et des moyens déployés en matière d'accueil des usagers sur l'ensemble des canaux. Si des difficultés ponctuelles peuvent sans doute survenir dans certains cas, il convient de rappeler que nos services accueillent les usagers et traitent les demandes dans des délais raisonnables et qu'ils restent toujours joignables. Ainsi, les délais moyens de réponse des services de la DGFIP restent rapides et conformes aux engagements pris en termes de qualité de service. S'agissant du téléphone, le taux moyen d'appels répondus sur le numéro national d'assistance mis en place pour les usagers particuliers était de 84 % pour l'année 2021, ce qui reflète une très bonne joignabilité. Enfin, pour poursuivre ses efforts en termes de qualité de service et de relation usager, la DGFIP, qui est partie prenante du programme interministériel « Services Publics + », s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue et d'écoute usagers. Ainsi, par exemple, les usagers peuvent donner leur avis suite à une prise de rendez-vous, ou bien encore laisser une expérience via le site « Je donne mon avis avec Services Publics + ».

Données clés

Auteur : [Mme Alexandra Masson](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (4^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1433

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Comptes publics

Ministère attributaire : Comptes publics

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 septembre 2022](#), page 4068

Réponse publiée au JO le : [8 novembre 2022](#), page 5228