

Restructuration du réseau des services de la direction générale des finances publiques

15^e législature

Question écrite n° 12140 de Mme Sylviane Noël (Haute-Savoie - Les Républicains)

publiée dans le JO Sénat du 12/09/2019 - page 4621

Mme Sylviane Noël attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur le projet de restructuration du réseau des services de la direction générale des finances publiques (DGFiP).

Dès 2018, le Gouvernement a souhaité restructurer le réseau des services de la DGFiP en le faisant majoritairement reposer sur le numérique, tout en proposant de conserver un minimum de service humain avec la mise en place de maisons «France Services».

Les retours des élus locaux montrent le manque d'information vis-à-vis de cette restructuration, notamment en ce qui concerne l'implantation de ces nouveaux points de contact numériques qui, pour la plupart, s'installeront au sein des mairies.

De plus, le projet prévoirait la fermeture de 1097 trésoreries et de 109 services fiscaux, ce qui aura inévitablement de lourdes conséquences en termes de suppression d'emploi d'une part, mais aussi sur l'organisation des collectivités locales qui devront à terme centraliser les services comptables en back-office entraînant ainsi une rupture de lien entre le comptable public et les ordonnateurs.

Pourtant à l'issue du grand débat, le Gouvernement s'était engagé à ne pas se retirer d'avantage des territoires ruraux, et semble aujourd'hui faire l'inverse avec l'implantation de ces points de contacts numériques et les fermetures annoncées de trésoreries.

Aussi, elle lui demande si le Gouvernement compte, d'une part, tenir ses engagements en entrant plus étroitement en concertation avec élus locaux en ce qui concerne l'annonce de ces fermetures de trésoreries et, d'autre part, mettre des moyens en place pour parer ce futur manque de proximité du service public avec des populations déjà enclavées ?

Réponse du Ministère de l'action et des comptes publics

publiée dans le JO Sénat du 09/01/2020 - page 131

La démarche de construction du nouveau réseau de proximité des finances publiques initiée le 6 juin dernier a vocation à augmenter d'au moins 30 % le nombre de points de contact entre cette administration et les usagers, qu'il s'agisse des particuliers, des entreprises, des hôpitaux ou des collectivités territoriales. Les projets élaborés par les Directeurs départementaux des finances publiques en concertation avec les Préfets ont constitué une base de départ pour nourrir la concertation qui est en cours. Celle-ci doit permettre aux élus locaux et nationaux, aux agents des finances publiques et aux usagers d'exprimer leurs souhaits et leur vision pour l'implantation de ces services publics. Rien ne se fera sans que l'ensemble des parties prenantes n'y ait été associé. D'ores et déjà, la totalité des directeurs territoriaux des finances publiques ont proposé des évolutions de leur projet initial dévoilé le 6 juin dernier. 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 n'a même jamais été présente, 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 font également partie 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. Il s'agit donc de dépasser la forme traditionnelle de présence de la DGFiP qui se caractérise par un immeuble pour la seule DGFiP, des plages d'ouverture au public « standard » et sans rendez-vous, pour offrir aux particuliers un service adapté : ces accueils de proximité doivent couvrir l'ensemble des bassins de vie, et en tout état de cause être plus nombreux que les points de présence actuels. Le service doit être dans les plages horaires où cela est utile, et de préférence sur rendez-vous. L'utilisateur sera reçu à l'heure dite sans attendre et pour un entretien préparé à l'avance par l'agent DGFiP, ce qui évite à l'utilisateur de devoir renouveler sa démarche. Dans tous les cas, l'accompagnement des usagers au plus près de leurs besoins est au centre de la réforme. La gouvernance renouvelée qui accompagnera le déploiement des EFS, au niveau national comme local, incluant la présence d'élus, permettra de s'assurer du maintien dans la durée d'un fonctionnement optimal. 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 ». Les usagers trouveront également dans les espaces France Services des postes informatiques avec accès à internet pour accomplir leurs démarches administratives. Un tel dispositif permettra aux personnes résidant en « zone blanche » et aux personnes non équipées d'une connexion à internet de mettre à jour leur situation administrative et de se familiariser avec les nouveaux usages et outils informatiques. S'agissant de l'offre de services aux collectivités locales, le déploiement du nouveau réseau de proximité doit 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, les missions réglementaires dévolues aux comptables publics seront regroupées dans des services de gestion comptable (SGC), ce qui permettra de gagner en efficacité, notamment en termes de délais de paiement. La constitution de services de gestion comptable (SGC) ne remet nullement en cause le principe de séparation ordonnateur-comptable, puisque les rôles de chaque acteur restent identiques. De plus, le dimensionnement de ces services vise une taille raisonnable.

Parallèlement, la DGFIP mobilisera des cadres de haut niveau exclusivement affectés à la mission de conseil auprès des collectivités locales, qui seront installés dans les territoires au plus près des élus et des ordonnateurs. Les conseillers aux décideurs locaux travailleront en étroite coordination avec les SGC et pourront aussi mobiliser plus facilement tout le panel de compétence et d'expertise de la DGFIP. Ce sont des moyens nouveaux que cette direction a choisi de déployer sur le terrain pour répondre précisément à la demande de plus grande proximité et des citoyens et des élus. Pour acter ces engagements, de premières chartes ont été signées dans plusieurs territoires entre les directeurs départementaux des finances publiques et les élus locaux.