



Questions / Réponses

NOUVEAU RESEAU DE PROXIMITE

Direction générale des Finances publiques

Important : Les éléments présentés dans ces documents ne sont pas définitifs. Ils sont le fruit de la réflexion, à date, de la Direction Générale. Ils sont destinés à évoluer sous l'effet en particulier de la concertation en cours avec les organisations syndicales bien sûr mais également les agents, les cadres et les élus. Ces éléments ont vocation à être précisés, complétés, voire amendés au fil de nouvelles publications.

Le « nouveau réseau de proximité » c'est quoi ?

- Le nouveau réseau de proximité s'inscrit, à la suite du Grand Débat, dans les annonces du Président de la République sur le redéploiement des services publics en direction des territoires qui se considèrent délaissés par les services publics.
- Le premier objectif est d'assurer une meilleure accessibilité des services publics et une meilleure relation de proximité entre les agents et les usagers, notamment dans les territoires où le sentiment d'abandon de l'État se développe : « l'objectif est de se rapprocher des usagers, en particulier en milieu rural » et d'augmenter le nombre de communes dans lesquelles seront assurés des lieux d'accueil au public par la DGFIP.
- Le second objectif est d'améliorer encore 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 : « apporter aux élus un service d'appui et de conseil renforcé en matière financière, fiscale et comptable ».
- C'est un effort sans précédent et qui rompt avec la disparition programmée des accueils de service public : le nombre de points de présence de la DGFIP va augmenter de plus d'un tiers en 3 ans, rompant avec la forte réduction du nombre d'implantations dans les précédentes années.
- C'est une réflexion et une vision à trois ans et une concertation ouverte : « Ce premier projet constitue une vision à trois ans et le point de départ d'une large concertation avec les élus, les usagers et les agents des finances publiques. Elle a déjà débuté et se poursuivra jusqu'à l'automne ».
- Corrélativement, les services qui ne sont pas en contact avec les usagers se concentrent, profitant des conséquences d'autres réformes (suppression de la taxe d'habitation, mise en place du prélèvement à la source, dématérialisation comptable dans le secteur public local).

Quelles sont les caractéristiques de ce nouveau réseau de proximité ?

- Tirer parti des nouvelles organisations du travail comme des nouveaux usages – notamment les démarches en ligne, la dématérialisation, le travail à distance et le développement d'un traitement plus automatique de certaines tâches.
- S'organiser différemment : concentrer et dématérialiser les tâches non visibles par le public pour gagner en efficacité et en rapidité de traitement, permettant à l'État de réaliser des gains

de productivité en améliorant la qualité du service public (comme le traitement des factures et des mandats par exemple).

- Apporter une offre de service nouvelle en augmentant très fortement les sites où un accueil physique de proximité et un traitement fiscal seront assurés, notamment dans les Maisons France Services (MFS) ou dans les mairies.
- Développer l'accueil sur rendez-vous pour éviter les files d'attente et améliorer la réponse apportée aux questions des contribuables.
- L'objectif est d'augmenter le nombre d'accueils de proximité de 30 % d'ici 2022.

Le nouveau réseau de proximité, c'est avant tout une concertation. Pourquoi ?

- Pour apporter une réflexion globale, pluriannuelle, concertée pendant plusieurs mois avec les préfets, les élus de chaque département mais aussi les personnels et leurs représentants, en prenant en compte l'attente forte des concitoyens de bénéficier d'un service public plus proche d'eux et plus efficace.

- Pour appliquer les annonces du Président de la République et créer une nouvelle organisation qui doit favoriser la proximité avec au moins une structure par canton et un accès aux services publics à moins de 30 minutes maximum.

Exemple : « L'objectif est que chaque habitant de Haute-Garonne puisse rencontrer un agent des Finances publiques à moins de 30 minutes de chez lui, s'il le souhaite. Par exemple, aujourd'hui un habitant du Comminges doit aller à Saint-Gaudens pour voir le gestionnaire de ses impôts. Demain, selon son lieu de résidence, il pourra toujours aller à Saint-Gaudens, mais aussi à Bagnères-de-Luchon, Saint-Béat, Aspet, Montréjeau, Boulogne-sur-Gesse, Aurignac, l'Isle-en-Dodon, Salies-du-Salat. De même, un habitant de Revel doit actuellement se rendre à Toulouse-Ranguel. Demain, il pourra effectuer toutes ses démarches à Revel, indique l'administration fiscale. »

- Pour que chaque DDFIP élabore une proposition de nouvelle organisation des services des Finances publiques pour son département. Cette proposition est une première hypothèse de travail qui constitue le point de départ pour une concertation très approfondie avec l'ensemble des parties prenantes et des élus, et a vocation à évoluer. Elle doit se dérouler jusqu'au mois d'octobre avec l'ensemble des élus, de leurs associations représentatives ainsi qu'avec les agents de la DGFIP et les services de l'État.

- Pour aménager la première cartographie proposée du nouveau réseau de proximité des Finances publiques qui n'est en aucun cas définitive, mais seulement un point de départ de cette concertation.

Quels sont les avantages pour les usagers ?

- Une meilleure accessibilité des services publics, notamment dans les territoires où le

sentiment d'abandon de l'État se développe. En effet, les propositions faites par la DGFIP conduisent à augmenter de plus de 30 % les communes bénéficiant d'un point de contact, c'est-à-dire d'un lieu où il sera possible d'échanger avec un agent (à personnaliser en fonction de la situation de chaque département).

- Une aide renforcée pour les usagers qui sont peu familiers ou éloignés des outils numériques.
- Un service rendu amélioré pour les usagers qui pourront bénéficier de tous les canaux de contact (Internet, téléphone mais aussi physique, dans un nombre plus important de lieux à proximité de leur domicile) pour réaliser leurs démarches et poser leurs questions.

Quelles sont les conséquences / avantages pour les agents de la DGFIP ?

- Concentrer certaines tâches, fortement marquées par la dématérialisation, pour constituer des unités de travail plus étoffées (aujourd'hui 700 structures comptent 5 agents ou moins) tout en développant le travail à distance et le télétravail (cette nouvelle organisation offrira plus de souplesse pour le choix des congés, le temps partiel, etc.).
- Offrir des perspectives de carrière plus intéressantes aux cadres et aux agents par la revalorisation des filières administratives et des fonctions d'expertise, la création de nouveaux métiers (conseillers aux décideurs locaux), davantage de postes au contact des usagers, des fonctions plus polyvalentes...
- L'évolution du réseau, même si elle s'opérera de manière progressive, pourra se traduire pour les agents par des changements professionnels et une mobilité géographique ou fonctionnelle, choisie et non subie et qui, en tout état de cause, fera l'objet d'un accompagnement individuel et sera préparée par des parcours de formation. Les référents désignés dans chaque direction et les services RH seront mobilisés pour ce faire. Plusieurs dispositifs d'accompagnement sont par ailleurs d'ores et déjà prévus.

Que peuvent attendre les agents de ces nouveaux métiers ?

Une présence au plus près des usagers avec davantage d'accueil de proximité (en plus de nos sites, il sera en effet possible de travailler sur des sites très variés au sein de permanences, de Maisons France service, en mairie ou autre lieu public).

Une plus grande diversité de choix fonctionnels avec à la fois une offre de service enrichie dans les accueils de proximité (proposition de rendez-vous, accès aux applicatifs métiers,...) mais également de nouveaux métiers comme le conseil aux décideurs locaux avec une palette plus large d'offre de service.

Des modalités d'organisation qui pourront évoluer et être dimensionnées selon les besoins de la population. Ce dispositif a en effet vocation à être souple et adapté en fonction des attentes locales, des échéances et du tissu local.

Quelles sont les conséquences / avantages pour les élus locaux ?

- Un nouveau réseau de la DGFIP au sein des collectivités sera structuré suivant une ligne de partage entre, d'une part, des services de gestion comptable et, d'autre part, des cadres dédiés exclusivement au conseil aux ordonnateurs locaux (les « conseillers »).

Exemple : « Pour les élus, un conseiller de proximité sera installé dans le ressort de chaque intercommunalité afin d'être à l'écoute des maires sur tous les sujets en lien avec les finances publiques : conseil fiscal et budgétaire, aide à l'investissement, etc. ».

- Une meilleure qualité/permanence des tâches de gestion grâce à une équipe de taille significative et à un encadrement renforcé. De la sorte, les collectivités locales bénéficieront d'un meilleur service.

- Une montée en puissance du conseil aux collectivités locales (élus, secrétaires de mairie...) grâce à un cadre dédié compétent et disponible. De la sorte, l'appui à la gestion des collectivités locales, en particulier de taille modeste, prendra un nouvel essor.

Quelles sont les garanties sur la qualité des services rendus dans les futurs points d'accueil de proximité ?

- Le dernier sondage usagers réalisé par CSA Research pour l'année 2018 montre que les 5 principaux motifs de contacts avec la DGFIP sont : chercher de l'aide pour faire sa déclaration de revenus, payer ses impôts, poser une question générale sur la fiscalité, obtenir une information sur son impôt ou encore signaler une erreur. 100 % de ces prestations/services seront garantis dans le nouveau réseau de proximité, ce qui couvre la plupart des attentes des usagers.

- Pour les questions complexes ou qui nécessitent l'accès au dossier fiscal de l'utilisateur, des rendez-vous ou des audio/visioconférences seront organisés permettant à l'utilisateur, de s'entretenir avec un agent de la DGFIP expérimenté sur des questions fiscales plus complexes ou qui nécessitent une expertise particulière.

- De même, pour toute question relative aux produits locaux ou aux amendes, une mise en relation se fera en présence de l'animateur avec des référents de SGC ou de la trésorerie amendes.

- Le paiement par TPE pourra être proposé dans les accueils de proximité.

Quelle forme pour ce nouveau réseau de proximité ?

- Les concertations sont en cours et ce sont elles qui décideront de la meilleure forme selon le tissu local : cela pourra être une trésorerie, une maison France Services, une maison de services au public (MSAP), un accueil en mairie ou même un camion itinérant. Toutes les formes peuvent s'envisager dans le cadre de la concertation.

- Au sein de ces structures, des agents de la DGFIP répondront aux réponses des usagers sur les questions fiscales. Les agents ou animateurs d'autres structures (CAF, Pôle emploi, etc.) seront formés et pourront être habilités à répondre aux questions fiscales usuelles des usagers selon les cas.

- Pour les permanences de la DGFIP dans des mairies, la fréquence sera décidée avec le Préfet et les élus locaux lors de la concertation, en fonction des besoins. Ces permanences pourront évoluer dans le temps, toujours en lien avec le Préfet et avec l'accord des élus, en fonction de la fréquentation observée. **Contrairement à ce que disent certains élus dans la presse, la rémunération de l'agent ne sera pas prise en charge par la Mairie mais bien par la DGFIP.**

Les Maisons France Services, c'est quoi ?

- 2 000 Maisons France Services regroupant les services publics seront déployées d'ici 2022. Environ 500 seront créées en complément des 1 676 MSAP, ouvertes ou en cours d'ouverture. L'objectif est d'améliorer le dispositif et de renforcer le réseau pour un maillage de tout le territoire.

- Les Maisons France Services proposeront toutes un "socle de services" commun. Les Français pourront y réaliser leurs démarches auprès de "la caisse d'allocations familiales, des ministères de l'Intérieur, de la Justice, du Travail, des Finances publiques, de la caisse nationale d'assurance vieillesse, la caisse nationale d'assurance maladie, la mutualité sociale agricole, Pôle emploi et La Poste".

- En plus de ces dix services publics, les Maisons France Services pourront voir leur offre enrichie par des "opérateurs privés". La SNCF ou des banques pourraient ainsi devenir des "partenaires", permettant aux usagers d'acheter leurs billets de trains ou de retirer des espèces à un distributeur installé dans ces espaces. "Les collectivités locales pourront aussi y proposer leurs services".

- Les MFS seront ouvertes au minimum 24 h par semaine sur 5 jours ouvrables : le gouvernement attribuera le label "France Services" à partir de septembre 2019. Pour obtenir ce label, ces maisons devront remplir certaines conditions en plus du socle de services : avoir au moins deux personnes à l'accueil et être ouvertes cinq jours par semaine.

Et pour les territoires les plus éloignés ?

- Un projet d'aller littéralement vers les contribuables : le Premier Ministre a annoncé qu'un plan de formation à la polyvalence pour les agents serait lancé en parallèle du dispositif des MFS : « Une centaine de véhicules itinérants supplémentaires et deux cent cinquante équipes mobiles de La Poste doivent également être déployés, pour permettre aux personnes les plus éloignées des services publics d'effectuer leurs démarches. »