



MINISTÈRE
CHARGÉ
DES COMPTES
PUBLICS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Dossier de presse

Relocalisation des services publics

La DGFIP consolide sa présence
dans les territoires

Paris, le 9 juillet 2025

ÉDITO

Nouvel acte du renforcement du maillage territorial de la DGFIP



Amélie de Montchalin
Ministre chargée des
Comptes publics

Relocaliser, ce n'est pas simplement déplacer des emplois : c'est réparer une fracture territoriale, redonner du sens à la présence de l'État, et offrir à nos concitoyens un service public plus proche, plus juste, plus efficace.

Depuis 2019, sous l'impulsion du Président de la République, la DGFIP s'est engagée dans cette transformation avec détermination. Grâce à elle, plus de 2 300 emplois ont déjà été redéployés dans 66 communes. Ce n'est pas un geste symbolique : c'est une action suivie, évaluée, qui améliore concrètement la qualité du service rendu et le bien-être des agents.

Aujourd'hui, nous franchissons une nouvelle étape : sept nouveaux centres de contact verront le jour, dont un pour la première fois en outre-mer, à Saint-Benoît à La Réunion. C'est un signal fort d'égalité républicaine, de reconnaissance des territoires dans toute leur diversité.

Ce projet, nous le menons avec méthode : des critères transparents, des échanges étroits avec les élus, une attention portée à l'impact écologique et à l'attractivité des sites. C'est ainsi que nous construisons une administration moderne, sobre et humaine.

La relocalisation n'est pas une fin en soi : elle est le levier d'un service public renouvelé, ancré, pleinement au service des Français.

Sommaire

Éditorial

Nouvel acte du renforcement du maillage territorial de la DGFiP	3
--	----------

La DGFiP crée de nouveaux services dans sept villes et redéploiera 330 emplois supplémentaires	7
---	----------

Les centres de contact : un levier de modernisation des services publics	8
--	---

Pourquoi ces métiers ? Une stratégie opérationnelle ciblée	9
--	---

Trois implantations emblématiques, trois dynamiques locales	10
--	-----------

Saint-Benoît (La Réunion)	11
---------------------------------	----

Le Mans (Sarthe)	12
------------------------	----

Longuenesse (Pas-de-Calais)	13
-----------------------------------	----

Un retour d'expérience qui conforte les choix de la DGFiP	14
--	-----------

Chiffres-clés de la relocalisation DGFiP	14
--	----

Une administration stratège et responsable	14
--	----

La DGFIP crée de nouveaux services dans sept villes et redéploiera 330 emplois supplémentaires

En 2019, le président de la République a décidé d'entamer un vaste mouvement de relocalisation des services publics à vocation nationale hors des grandes métropoles, bénéficiant à l'ensemble des Français. Cette stratégie répond à un double objectif : rapprocher l'administration des citoyens et renforcer l'attractivité de nos régions en améliorant les conditions de travail des agents.

Forte du bilan très positif des premières vagues de relocalisation et d'une réflexion approfondie sur ses métiers, la direction générale des Finances publiques franchit une nouvelle étape dans sa stratégie de redéploiement territorial. À partir de septembre 2026, sept centres de contact téléphoniques seront implantés dans des villes moyennes et quatre centres déjà existants seront renforcés, pour un total de 330 emplois redéployés, dont certains feront l'objet de recrutements locaux.

Avec 2 350 emplois relocalisés dans 66 communes entre 2019 et 2025, la DGFIP est l'administration la plus engagée dans ce programme. Elle le poursuit avec constance et discernement : les métiers choisis (centres de contact professionnels et amendes) font l'objet d'une montée en puissance stratégique et les sites retenus répondent à des critères objectifs : disponibilité et performance énergétique des bâtiments domaniaux, attractivité des territoires pour les agents (qualité de vie, offre de logements, bassin d'emploi local) et faible besoin d'aménagements lourds.

Les communes retenues pour accueillir ces nouveaux centres sont : Brive-la-Gaillarde, Pithiviers, Longuenesse, Le Mans, Parthenay, Toulon et Saint-Benoît. Cette dernière, située à La Réunion, marque une première implantation ultra-marine, symbole fort d'un service public véritablement national.

Les sept centres de contact téléphoniques à venir se répartiront ainsi :

- Quatre centres dédiés aux professionnels, dans le but d'améliorer l'accompagnement des entreprises, notamment dans le cadre de la généralisation de la facturation électronique prévue en 2026–2027 et venant compléter les quatre centres déjà existants qui dans la même dynamique seront renforcés sur les sites de Morlaix, Cahors, Carpentras et Lisieux ;
- Trois centres spécialisés dans le recouvrement des amendes, inspirés du modèle éprouvé d'Épinal, dont les résultats en matière d'efficacité opérationnelle et de qualité de service sont particulièrement probants (+32 % de recouvrements en deux ans dans les zones couvertes).

Les nouvelles implantations de centres de contact



Parmi ces nouvelles implantations, trois exemples — à Saint-Benoît (La Réunion), Le Mans (Sarthe) et Longuenesse (Pas-de-Calais) — illustrent concrètement les dynamiques locales et les apports multiples de ces nouveaux services.

Les centres de contact : un levier de modernisation des services publics

Ils assurent :

- la prise en charge des appels téléphoniques entrants des usagers ;
- la réponse aux messages envoyés via la messagerie sécurisée disponible sur impots.gouv.fr ;
- des actes de gestion de premier niveau, lorsqu'ils peuvent être réalisés immédiatement à la suite de l'échange.

Ils s'inscrivent ainsi dans une logique de plateforme de services, à la fois accessible, réactive et généraliste, en lien direct avec les évolutions des usages et des politiques publiques (dématérialisation, contact à distance, massification des traitements, etc.).

Cette organisation permet de désengorger les services de proximité, tout en offrant un niveau de réponse homogène sur tout le territoire, grâce à une formation dédiée et à des outils professionnels mutualisés. Ces centres ne remplacent pas les accueils locaux, mais complètent l'offre de service de l'État en répondant efficacement à des besoins de masse.

Pourquoi ces métiers ? Une stratégie opérationnelle ciblée

La DGFIP a ciblé deux grands métiers pour cette nouvelle vague de relocalisation :

1. Les centres de contact professionnels

Leur mission est d'accompagner les entreprises dans leurs démarches fiscales et de répondre à leurs sollicitations courantes : identifiants, TVA, régularisations simples, échéanciers, déclarations ou courriers dématérialisés.

Outre une demande en constante augmentation, l'entrée en vigueur prochaine de la facturation électronique obligatoire pour les entreprises renforce la nécessité d'anticiper l'adaptation des moyens et d'accroître les capacités de ces centres.

Pour les centres de contact professionnels existants, les résultats sont très satisfaisants :

- Le taux de décroché téléphonique atteint 92 % en 2024, contre 86 % en 2023.
- Le délai moyen de réponse aux messages est inférieur à 3 jours ouvrés.

Ainsi, la création de quatre nouveaux centres de contact professionnels, permettront d'assurer une couverture nationale complète et garantir une qualité de service optimale, y compris pendant les périodes de forte activité.

2. Les centres de contact amendes

Inspirés du modèle d'Épinal, les centres de contact amendes permettent de mieux répondre aux nombreuses questions des usagers en matière de contraventions, délais de paiement, ou règlements à distance.

Ils assurent également des prestations de premier niveau de recouvrement : relance amiable, prise de paiement, orientation vers les bons interlocuteurs (ordonnateurs, contentieux...).

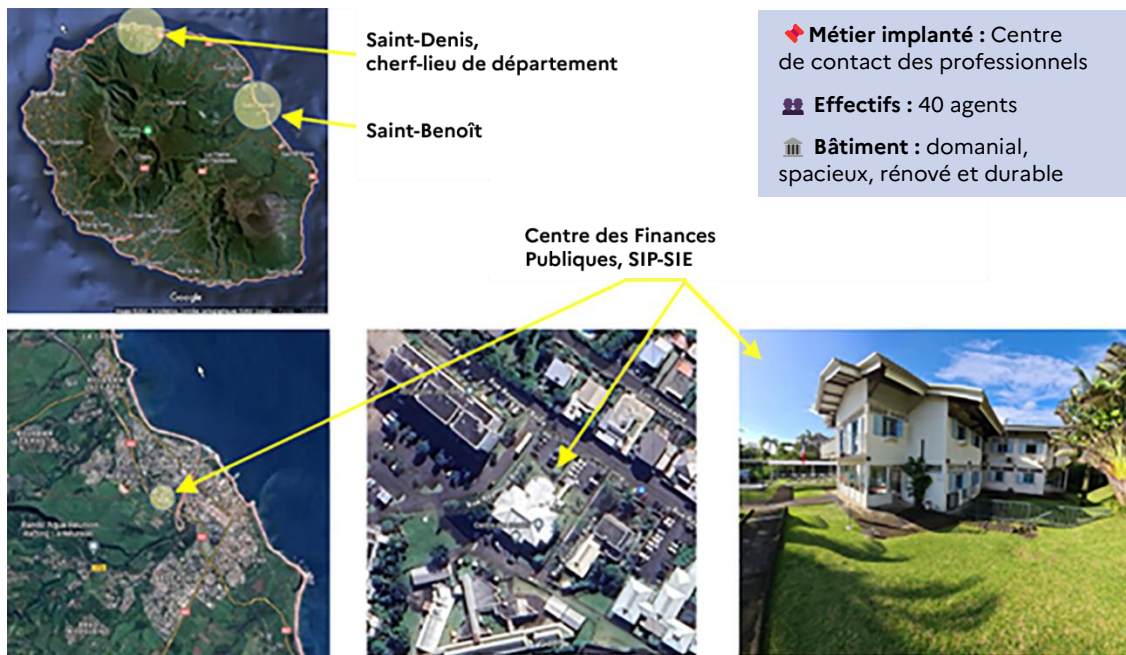
À Épinal :

- le recouvrement a progressé de 32 % en deux ans sur les territoires couverts.
- Le taux de décroché y dépasse 80 %.



Trois implantations emblématiques, trois dynamiques locales

Saint-Benoît (La Réunion)



Premier centre de contact relocalisé en outre-mer, cette implantation répond à un triple enjeu : économique, social et républicain. La commune de Saint-Benoît, peuplée de 37 000 habitants, fait face à un taux de chômage élevé (32 %), à un tissu économique à revitaliser (15 000 entreprises, en majorité commerçants, artisans et exploitants agricoles) et porte encore les stigmates du cyclone Garance.

Le site domanial existant, vaste et partiellement sous-occupé, offre des conditions optimales pour accueillir 40 à 50 agents sans recourir à des travaux lourds. Il s'inscrit dans une démarche de sobriété foncière et énergétique, avec des aménagements respectueux de l'environnement (mobilier reconditionné, récupération d'eau, verdissement des extérieurs).

Le décalage horaire avec la métropole (+2h ou +3h selon les saisons) est un atout : il permettra d'étendre la plage de prise d'appels vers la mi-journée en métropole, tout en assurant le traitement en amont des courriels reçus durant la nuit métropolitaine.

Saint-Benoît offre également un cadre de vie préservé, entre montagne et océan, en lisière de la plaine des Palmistes et du Parc national de La Réunion. La commune dispose de nombreux équipements scolaires, sportifs et culturels, d'un accès rapide aux Hauts comme à la côte Est, et bénéficie d'un coût de l'immobilier inférieur à celui du chef-lieu, favorisant l'installation durable des agents. Elle constitue un compromis attractif entre qualité de vie, stabilité résidentielle et utilité professionnelle.

Le Mans (Sarthe)



📍 **Métier implanté** : Centre de contact des professionnels

👥 **Effectifs** : près de 40 agents

🏠 **Bâtiment** : CFP Pasteur – domanial rénové



Le centre de contact des professionnels du Mans s’installera au 1^{er} étage du centre des finances publiques Pasteur, dans un bâtiment domanial rénové en 2021, situé au cœur d’un quartier en pleine reconversion urbaine sur le site des anciennes Halles. Le bâtiment, moderne et fonctionnel, est entièrement accessible aux personnes en situation de handicap et déjà doté de plusieurs équipements mutualisés avec le centre de contact des particuliers implanté au 2^e étage.

La proximité immédiate du tramway (station République), l’accès rapide à la gare TGV (55 minutes de Paris) et la connexion aux axes autoroutiers majeurs (A11, A28, A81) font du Mans une ville particulièrement bien desservie.

La ville offre en outre un cadre de vie reconnu et équilibré, entre dynamisme urbain et accès à la nature : parcs et jardins, 500 hectares d’espaces naturels dans l’Arche de la Nature, réseau cyclable en expansion, offre culturelle riche (théâtre, musées, festivals) et haut niveau d’équipements sportifs. Le Mans se distingue aussi par ses frais de logement abordables et une qualité résidentielle qui attire de plus en plus de familles et de jeunes actifs.

Enfin, les partenariats établis avec France Travail et la mise en œuvre de la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) permettront de garantir un recrutement local inclusif, ouvert à des profils variés, y compris sans diplôme, pour une prise de poste dès septembre 2026.

Longuenesse (Pas-de-Calais)



♦ **Métier implanté** : Centre de contact amendes

👥 **Effectifs** : près de 50 agents

🏠 **Bâtiment** : CFP de Saint-Omer – domanial, équipé et évolutif



Le centre de contact amendes de Longuenesse sera implanté au sein du centre des finances publiques de Saint-Omer, sur un site existant parfaitement adapté aux exigences de la mission. Il bénéficiera de la dynamique de l'agglomération de la Communauté d'agglomération du Pays de Saint-Omer (CAPSO – 105 000 habitants), d'un maillage territorial dense et d'une excellente accessibilité vers Calais, Lille et l'ensemble de la dorsale nord.

Le bâtiment, déjà occupé par 78 agents, est doté d'équipements de qualité : salle de formation, restaurant administratif, espaces de travail rénovés et connectés. Il offre une capacité immédiate d'accueil pour les 50 agents du centre, avec des possibilités d'aménagements complémentaires à moyen terme. Le site présente également un potentiel réel d'évolution vers la labellisation Service Public+, gage de qualité de service et de performance interne.

Située à la confluence de la ville-centre de Saint-Omer et de la nature environnante, Longuenesse propose un cadre de vie attractif et abordable, à proximité directe du marais audomarois – reconnu Réserve de biosphère par l'UNESCO – et d'une offre scolaire, culturelle et associative diversifiée. Son positionnement stratégique et sa taille humaine en font un lieu d'installation privilégié pour les agents en quête d'équilibre entre vie professionnelle et qualité de vie résidentielle.

Un retour d'expérience qui conforte les choix de la DGFIP

Les retours des directions locales, des agents et des usagers confortent la DGFIP dans ses choix. Les centres de contact existants ont permis :

- une meilleure qualité de service (hausse du taux de décroché, accès simplifié, orientation plus rapide),
- un allégement des tâches pour les services de gestion,
- une stabilisation des équipes locales, grâce à des dispositifs RH innovants (recrutements locaux, mobilisation des titulaires prioritaires).

Ces centres incarnent une DGFIP moderne, éco-responsable (recyclage, réemploi du mobilier, sobriété énergétique), et soucieuse de qualité de vie au travail. Chaque implantation repose sur un triptyque : sens du service, ancrage territorial, innovation organisationnelle.

Chiffres-clés de la relocalisation DGFIP

2 350 emplois relocalisés (2019–2025)

330 nouveaux emplois annoncés (2026-2027)

66 communes concernées

92 % de taux de décroché appels professionnels

3 jours de délais de réponse messagerie e-contact

+32 % de progrès recouvrement amendes (CCA Épinal)

14 centres de contact professionnels en 2026

5 centres de contact amendes en 2027

72 % de taux de satisfaction usagers numéro national

Une administration stratégique et responsable

La DGFIP affirme ainsi sa volonté de construire un modèle d'administration plus accessible, plus équitablement répartie sur le territoire et résolument tourné vers l'avenir. Les centres de contact, en se redéployant dans les territoires de la république, apportent une réponse concrète aux attentes des citoyens, des élus et des agents.

Contacts presse

DGFIP – Cabinet de la communication

aline.royer@dgfip.finances.gouv.fr

clement.carrue@dgfip.finances.gouv.fr