



GERALD DARMANIN
MINISTRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

Communiqué de presse

Communiqué de presse

Paris, le 31 octobre 2019
N°853

NOUVEAU RESEAU DE PROXIMITE DE L'ADMINISTRATION FISCALE : QU'EN PENSENT LES USAGERS ?

Gérald DARMANIN, Ministre de l'Action et des Comptes publics, a lancé une vaste concertation avec les agents de la Direction Générale des Finances Publiques, les élus locaux et les organisations syndicales afin de construire le nouveau réseau de proximité de l'administration fiscale dans les territoires.

Cette initiative s'inscrit, à la suite du Grand Débat, dans l'esprit des annonces du Président de la République. Avec l'objectif d'augmenter de 30 % les points d'accueil au public, cette réforme répond à l'ambition du Gouvernement d'assurer une meilleure accessibilité des services publics à la population et une meilleure relation de proximité entre les agents et les usagers, notamment dans les territoires où le sentiment d'une insuffisance de la présence de l'État se développe.

Afin d'éclairer les concertations qui doivent se poursuivre dans les prochains mois, un sondage d'opinion a été réalisé avec BVA afin de recueillir l'avis et les attentes des usagers pour leurs services fiscaux.

Méthodologie : cette enquête a été réalisée du 16 au 27 septembre au téléphone sur un échantillon représentatif d'usagers résidant dans des communes de moins de 35 000 habitants.

Principaux enseignements :

- **Internet arrive en tête pour toutes les démarches :** poser une question (41%), déclarer ses revenus (62%), payer ses impôts (45%), obtenir un document (53%) ou faire une réclamation (37%).

- **53 % des usagers ne se déplacent jamais dans un centre des finances publiques** et 47 % au moins une fois par an, avec une moyenne de 1 fois / an pour leurs démarches. La principale motivation pour les usagers qui se déplacent (67%) est d'« avoir un interlocuteur en face de soi » (et non pour la technicité du savoir des agents).

- **74 % des personnes interrogées pensent que la DGFIP peut améliorer sa manière de renseigner les contribuables.** Les principales améliorations souhaitées sont, dans l'ordre : le temps d'attente, les horaires d'ouverture, la localisation des services / distance du domicile et, loin derrière, les informations qu'ils peuvent obtenir sur leur situation fiscale.



- **Les guichets communs à plusieurs administrations séduisent** : 4 sondés sur 5 les plébiscitent, l'accueil en mairie arrive en tête. La proximité est également un enjeu important, le temps de trajet moyen acceptable est de 19 minutes.

- 66 % des personnes interrogées adhèrent à l'idée que, pour baisser les impôts, il faut moderniser / réformer le réseau des centres des impôts.

Enfin, **63 % pensent que la possibilité qui est offerte de pouvoir payer ses impôts / factures publiques chez un buraliste est une bonne initiative.**

Contacts presse :

Cabinet de Gérald DARMANIN : 01 53 18 45 06 - presse.marp@cabinets.finances.gouv.fr

Direction générale des Finances publiques : Daniel Baldaia / Isabelle Oudenot / David Zakrocki

Tél : 01 53 18 64 76 / Mails : prenom.nom@dgfip.finances.gouv.fr