

QUESTION ECRITE

N° 25

Auteur : M. Francis NIZET , membre élu de la circonscription électorale de Tokyo

Objet : Amélioration de l'accueil téléphonique au standard du CINR :

Pour l'avoir testé pendant plus de deux mois, il s'avère que le standard du Centre des Impôts des Non Résidents est systématiquement saturé au point où on peut se demander s'il existe vraiment des opérateurs en chair et en os au bout du fil prêts à recevoir les appels des Français établis à l'étranger et à répondre à leurs questions. La Direction du CINR entend-elle résoudre ce problème et offrir aux Français de l'Etranger, qui sont souvent aussi des contribuables, un service honorable qui tienne compte de leur éloignement et du coût des communications depuis l'étranger ?

ORIGINE DE LA REPONSE :

DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES - DRESG

Réponse

La Direction des résidents à l'étranger et des services généraux (DRESG), à laquelle le Service des impôts des particuliers non-résidents (anciennement Centre des impôts des non-résidents et Trésorerie des non résidents) est rattaché, est particulièrement soucieuse d'améliorer les services à ses usagers, notamment en ce qui concerne l'information utiles aux usagers connaître et remplir leurs obligations fiscales et l'accueil (téléphonique, courriel ou physique) des particuliers non-résidents.

Ainsi, ces dernières années elle a développé des nombreux outils pour aider les usagers dans leurs démarche.

Des films expliquant aux usagers comment remplir leurs déclarations d'impôt sur les revenus ainsi que la fiscalité des non-résidents sont diffusés à la réception physique des usagers et ont été transmis après leur diffusion aux principaux relais de la DRESG.

Des dépliants informatifs et la notice 2041-E jointe à la déclaration d'impôts sur le revenu des non résidents propre aux non-résidents ont été profondément remaniés pour rendre leur lecture plus accessible.

La rubrique « Vivre hors de France » du site impots.gouv.fr dédiée aux non-résidents a également été modifiée pour en faciliter l'utilisation et l'enrichir d'informations très pratiques. Ainsi son taux de consultation a augmenté de 23% en 2 ans.

Le Service des impôts des particuliers non résidents œuvre également à l'amélioration de ses services d'accueil.

Ainsi, il actualise régulièrement le message qui est envoyé automatiquement aux usagers qui lui adressent des courriels.

Pour les contacts par téléphone, il offre un service de rappel automatique. Bien que les capacités de rappel soient limitées, ce dispositif est très bien perçu par les personnes qui en bénéficient.

Enfin, pour traiter les centaines de milliers d'appels téléphoniques annuels, la direction a mis en place une équipe dédiée de plus de 20 agents qu'elle va encore renforcée. Une nouvelle organisation du travail se met également progressivement en place.

Pour réduire les coûts des appels provenant de l'étranger, les usagers disposent donc de plusieurs outils pour soit trouver de l'information (site impots.gouv.fr, compte fiscal des particuliers), soit contacter les services fiscaux (téléphone et courriels).

Les membres de la Commission des finances de l'Assemblée des français à l'étranger sont régulièrement informés de l'avancement des actions entreprises.