

QUESTION ECRITE
N° 12

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

Objet : Accès téléphonique au standard du Centre des impôts des non-résidents (CINR).

Les questions et réclamations ont été cette année particulièrement nombreuses auprès du CINR lorsque de nombreux Français de l'étranger ont vu leur impôt augmenter sensiblement avec l'instauration de prélèvements sociaux sur leurs revenus immobiliers.

Le standard téléphonique du CINR étant, on peut le dire, absolument inopérant, beaucoup d'entre eux ont fait le chemin jusqu'au siège du CINR à Noisy pour obtenir des informations ou effectuer leurs réclamations. Jamais cet été la salle d'attente n'avait été aussi bondée.

Quelles actions compte mener la Direction du CINR pour qu'enfin les Français de l'étranger puissent contacter par téléphone les agents et obtenir les renseignements dont ils ont besoin ?

ORIGINE DE LA REPONSE : Ministère de l'Economie et des finances

Réponse

La révision du calendrier fiscal en 2013, la fusion des avis d'impôt sur le revenu et des prélèvements sociaux, ainsi que l'évolution législative qui a soumis les revenus fonciers des non-résidents aux prélèvements sociaux à compter de 2012, ont pu générer des contacts supplémentaires entre l'administration fiscale et ses usagers à l'occasion de la campagne des avis 2013.

Ainsi, 402 000 appels ont été comptabilisés pour le service des impôts des non-résidents (SIP NR) au 30 novembre 2013, avec des pics à près de 20 000 appels pour certaines semaines, contre 339 000 pour l'ensemble de l'année 2012, soit une progression notable de + 19 % qui a pu engendrer des difficultés d'accès au service.

Dans le même temps, l'attention est attirée sur le fait que le SIP NR a reçu et traité 130 000 courriels sur la même période contre 112 000 en 2012, soit un taux d'augmentation de + 16 %.

Enfin, l'accueil physique a lui-même connu un accroissement, mais de manière modérée en comparaison des chiffres de l'année passée (4 400 personnes, soit + 5 %).

D'une manière générale, dans le cadre de sa démarche stratégique pour les années 2013-2018 pour devenir une administration numérique de référence, la direction générale des finances publiques (DGFIP) a placé l'amélioration de ses relations avec ses différents publics comme un chantier majeur. A ce titre, la promotion de l'usage des services numériques qu'elle propose d'ores et déjà ou qui seront développés au cours de ces prochaines années devra être fortement accentuée. Ainsi, les trois principaux motifs de contacts entre les usagers et l'administration fiscale, évoqués par l'auteur de la question (contester le montant de l'impôt, demander une explication sur le calcul de l'impôt, faire état de difficultés de paiement) auraient pu faire l'objet de contacts dématérialisés en recourant au service démarches en ligne du site impots.gouv.fr sans avoir à se soucier des contraintes d'horaire d'ouverture du service.

Ce site qui a reçu près de 68 millions de visites en 2012 sera rendu encore plus lisible dès la campagne déclarative des revenus au printemps 2014.

En parallèle, une réforme d'ensemble de l'accueil téléphonique par la mise en place de solutions techniques adaptées est également en cours d'examen afin d'améliorer ce canal de contact avec les usagers.