

2 - La DGFIP : une qualité d'accès qui doit pouvoir être conciliée avec un resserrement nécessaire du réseau

Le réseau de la DGFIP est parmi les plus denses de la sphère publique. Il contient la très grande majorité des effectifs de la direction (88 808 agents, soit 85 %³⁴) Le réseau infra-départemental, très dense³⁵, correspond à 4 261 implantations et 63 % des effectifs de la DGFIP. Le nombre d'agents qui se consacrent au calcul de l'assiette et à la collecte de l'impôt est supérieur, même compte tenu de la population, à ce qu'il est dans les pays comparables de l'OCDE. Les antennes locales sont ainsi trois fois plus nombreuses qu'en Allemagne.

Tableau n° 6 : répartition des agents dans les services infra-départementaux 2011-2016

Type d'implantations	Nombre de services en 2011	Nombre de services en 2016	Évolution
Trésoreries	2 681	2 458	-8,3 %
Services des impôts (SIE et SIP)	1 243	1 220	-1,9 %
Services de la publicité foncière	355	354	-0,3 %
Centres des impôts fonciers	233	229	- 1,7 %
Total	4 512	4 261	-5,6 %

Source : DGFIP, traitement Cour des comptes

Le réseau territorial n'a subi qu'une rétractation de 5,6 % de 2011 à 2016 avec une évolution plus marquée en 2015 et 2016. Pour le réseau fiscal, la baisse du nombre des services locaux n'est que de 1,9 % sur la période 2011-2016. Selon la DGFIP, les activités exercées pour le compte des collectivités territoriales impliquent le maintien de ce maillage fin d'implantations locales.

La sensibilité des élus et des organisations syndicales explique la lenteur de ces évolutions, ainsi que les hésitations méthodologiques de la DGFIP pour traiter cette question. De prime abord, il apparaît surprenant que, dans un secteur où la dématérialisation est à ce point engagée tant sur le plan de la télédéclaration que sur celui du télépaiement, le réseau ait si peu évolué.

Ce réseau compte un très grand nombre de petites unités. En 2017, 631 trésoreries comptent entre un et quatre ETP ; plus de 1 600 ont moins de dix agents. La DGFIP reconnaît que la multiplication de petites, voire très petites unités, entraîne des difficultés d'accès, une moindre qualité du service pour l'utilisateur et un fort déficit d'attractivité pour les agents. À Chateaufort dans le Cher, l'emploi d'inspecteur, chef de poste de la trésorerie, a été

³⁴ La DGFIP comptait, en 2017, 105 690 agents.

³⁵ Les unités de base du réseau territorial de la DGFIP sont en matière fiscale : les SIP, SIE, services communs SIP-SIE, centres des impôts fonciers et services de la publicité foncière ; en matière de gestion publique locale : les trésoreries locales pour les compte des collectivités, les trésoreries mixtes assurant également des missions fiscales et les trésoreries spécialisées (amendes, hospitalières).

repyramidé, sans autre justification, au niveau d'inspecteur divisionnaire pour permettre à l'agent occupant le poste de bénéficiaire d'une évolution de carrière tout en maintenant celui-ci.

Un réseau de proximité dont la qualité d'accueil se réduit

En **Haute-Saône**, la DDFiP relève que les principales difficultés rencontrées dans l'accès des publics aux services du réseau sont directement liées au manque d'effectif croissant sur l'ensemble des structures qui a amené à des réductions des plages horaires d'accueil du public : la comparaison des amplitudes horaires d'ouverture avant et après 2015 montre une réduction moyenne de 30 % des plages horaires.

La DDFiP des **Vosges** relève que les 18 points de réseaux, parmi lesquels 12 trésoreries, sont des services de petite taille (2 à 3 agents), le plus souvent ouverts à mi-temps, les horaires d'ouvertures pouvant être calés sur les habitudes des usagers (les jours de marchés), sur le fonctionnement de partenaires (horaires d'ouverture des mairies) ou encore sur les effectifs disponibles.

Sur le territoire de la **communauté de communes de Haute-Corrèze-Communauté**, la trésorerie de Bugeat compte un seul agent. L'administration est ainsi confrontée à des difficultés quand il s'agit de pourvoir à son remplacement pendant ses périodes de congés. Le choix a été fait de fermer le poste pendant ces périodes.

L'adaptation et le resserrement du réseau de la DGFIP sont rendus inéluctables par les progrès du numérique. Le récent rapport public thématique de la Cour des comptes³⁶ a préconisé la mise en œuvre d'un plan de resserrement du réseau des SIE et des SIP à cinq ans comportant des projets d'implantations mutualisées avec d'autres entités publiques et la fermeture des trésoreries dont les effectifs ne permettent plus d'assurer un service continu et de qualité.

La DGFIP a indiqué à la Cour qu'elle travaillait à une réorganisation de grande ampleur de son réseau visant à tirer profit de l'évolution des outils de travail (dématisation des échanges, diversification des canaux de contact, travail à distance) pour dépasser la notion de proximité, faire prévaloir celle d'accessibilité, et regrouper des petites unités qui ne sont plus en mesure d'exercer de façon satisfaisante leurs missions. La DGFIP précise qu'elle n'entend pas concentrer les services et les emplois dans les chefs-lieux de département et qu'il s'agit au contraire de tirer parti des nouvelles organisations du travail pour réfléchir à une implantation des services qui intègre des préoccupations d'aménagement et d'équilibre des territoires.

À ce titre, sept départements pilotes (Corrèze, Creuse, Limousin, Loiret, Loir-et-Cher, Nord, Pas-de-Calais) ont été récemment désignés pour proposer une nouvelle carte de leurs implantations. Sur la base de ces travaux sera définie une méthodologie qui devrait permettre à l'ensemble des directeurs régionaux et départementaux d'élaborer, courant 2019, des scénarios pluriannuels de redéfinition de l'organisation et de l'implantation des services de leur ressort, en concertation avec les préfets de région et les élus locaux.

3 - Un accès au réseau de Pôle emploi transformé par la dématérialisation

Pour les demandeurs d'emploi, l'accès aux services de Pôle emploi a été profondément transformé, au cours des cinq dernières années, par la dématérialisation des services de l'établissement. L'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi et l'indemnisation se font désormais totalement en ligne. L'accompagnement et le suivi continuent à se réaliser par

³⁶ Cour des comptes, *Rapport public thématique : La DGFIP, dix ans après la fusion : une transformation à accélérer*. La Documentation française, juin 2018, 143 p., disponible sur www.ccomptes.fr.