



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

**Direction régionale des Finances publiques
d'Occitanie
et du département de la Haute-Garonne**
Pôle gestion fiscale
Service communication
34 rue des Lois
31039 Toulouse Cedex 9
Téléphone : 05 61 10 68 50
Mél. : drfip31.mission-communication@dgfip.finances.gouv.fr



Le nouveau réseau de proximité de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)

PLUS PROCHE DES USAGERS



**Les accueils de proximité :
En « France services » ou en
Mairie - Communautés de
communes**



- Modernisation des modes d'accueil du public (réseau France Services, permanences en Mairie ou tout autre bâtiment de collectivité locale).
- Multiplication des points de contact auprès des usagers particuliers, y compris là où la DGFIP n'a jamais été présente : En Haute-Garonne, une présence dans plus de 40 communes au lieu de 27 aujourd'hui.
- Point d'entrée unique pour les demandes fiscales, mais aussi produits locaux et amendes.
- Sans démarche ou déplacement supplémentaire, l'utilisateur obtient une réponse à sa demande.

La Direction régionale des Finances Publiques d'Occitanie et de Haute-Garonne (Drfip 31) travaille à améliorer l'accessibilité, la qualité de son service et la relation de proximité avec ses usagers.

La crise sanitaire a conforté ce positionnement et la Drfip 31 s'adapte et rénove son organisation pour la rendre plus proche des usagers.

La mise en place de son nouveau réseau de proximité a pour objectif d'augmenter de plus de 30 % les points de contact avec les usagers, en participant notamment au réseau mutualisé des « France services ».

Nous avons ainsi trois priorités concrètes :

- le renforcement de notre présence dans les territoires ;
- l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers ;
- le développement de l'offre de service.

Nous souhaitons apporter une offre de service nouvelle, présence «au bon moment», en augmentant l'accueil de proximité, quelle qu'en soit la forme.

a) Les usagers auront accès à des formes de présence plus diversifiées

C'est le service des impôts des particuliers qui ira vers l'utilisateur dans les nouveaux accueils fiscaux de proximité. Tous les usagers de Haute-Garonne pourront, s'ils le souhaitent, voir un agent des finances publiques à moins de 20mn de leur domicile. Cette présence s'effectuera, non plus dans 27, mais dans 40 communes du département.

La Drfip 31 participera pleinement aux Maisons France services, organisera des permanences ou des rendez-vous en Mairie ou au sein des communautés de communes, y compris dans de petites communes.

Les agents des finances publiques entreront en contact direct avec les usagers autant qu'il le faudra sous la forme de permanences. Ils délivreront des services principalement fiscaux, selon un calendrier et des créneaux qui sont définis en concertation avec les élus.

Une attention toute particulière est accordée à l'accompagnement au numérique des usagers, notamment les plus éloignés de ces nouvelles technologies. L'objectif est de recevoir partout les usagers en leur permettant de s'asseoir afin qu'ils puissent exposer, en toute confidentialité, les questions relatives à leurs impôts (assiette, calcul, paiement,...).

Les animateurs des Espaces France Services (MFS) pourront également aider les usagers à naviguer sur internet et à accéder à impots.gouv.fr pour les déclarations de revenus, le paiement des impôts, amendes, ou encore signaler un changement de statut administratif ou régler des redevances du secteur public local.

Lorsque les conditions sanitaires le permettront, les usagers trouveront dans les Espaces France Services des postes informatiques avec accès internet pour accomplir d'autres démarches administratives. Un tel dispositif permettra aux personnes résidant en « zone blanche » et aux personnes non équipées d'une connexion à internet de mettre à jour leur situation administrative et de se familiariser avec les nouveaux usages et outils informatiques.

Ces accueils fiscaux de proximité ont vocation à durer parce que demain ils vont recevoir le public de leur secteur en lieu et place des services installés dans les grandes villes.

Auparavant les permanences ne concernaient que les paiements, aujourd'hui l'accueil fiscal de proximité englobe toutes les questions relatives aux impôts, mais également les produits locaux (cantine, eau..), et le paiement des amendes.

b) qui répondront mieux à leurs attentes

Ces accueils de proximité doivent couvrir l'ensemble des bassins de vie, en étant plus nombreux que les points de présence actuels.

Le service doit être rendu dans les périodes où cela est utile, et de préférence sur rendez-vous, pour éviter les pertes de temps des uns et des autres : l'usager est reçu à l'heure dite sans attendre et pour un entretien préparé à l'avance par l'agent des finances publiques, ce qui évite à l'usager de devoir renouveler sa démarche.

Par ailleurs, **la possibilité de régler les créances publiques en numéraire** est élargie :

La DGFIP développe traditionnellement, en partenariat avec les collectivités, une offre de moyens de paiement dématérialisés qui permet aux usagers de régler, sans contraintes horaires, leurs factures de produits locaux par prélèvement ou en ligne, par carte bancaire ou prélèvement non récurrent.

En parallèle, depuis le 28 juillet 2020, l'usager peut désormais bénéficier de la possibilité de payer ses factures de produits locaux, ses impôts et ses amendes par carte bancaire ou en numéraire (jusqu'à 300 €) chez de très nombreux buralistes de la Française des jeux. L'objectif est de renforcer la proximité puisque le réseau des buralistes est présent en ville comme dans les zones rurales et se caractérise par une amplitude de jours et d'horaires d'ouverture élevée.

La liste des buralistes partenaires agréés pour le département de Haute-Garonne est consultable sur la page www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite.

Elle est complétée au fur et à mesure des agréments obtenus.