



# LE SERVICE DE PROXIMITÉ aux usagers



Dans un contexte de dématérialisation des échanges, les usagers ont la possibilité d'effectuer leurs démarches par internet (impôts.gouv.fr) et par téléphone (numéro national unique 0 809 401 401).

De plus, un dispositif d'accueil de proximité dans les services de la DGFIP, en mairie et en lien avec les "France Services" est déployé. Il permet ainsi de traiter les situations des personnes les plus éloignées d'internet au plus près et au bon moment. Au total, plus de 100 communes seront couvertes par ce dispositif d'accueil.

## L'accueil dans les services de la DGFIP

Pour leurs démarches auprès de la DGFIP, les usagers peuvent se rendre à la fois dans les services des impôts des particuliers (un SIP est maintenu dans chacune des communes d'implantation actuelle) ou dans les services de gestion comptable. Un accueil de premier niveau y est assuré quel que soit le sujet, y compris concernant les factures hospitalières et les amendes.

## Les accueils de proximité en mairie

Les usagers bénéficient également d'accueils en mairie par des agents des finances publiques selon des modalités déterminées en concertation étroite avec la commune et définies dans une convention.

Progressivement mis en place à partir de l'année 2021 dans le département, le dispositif d'accueil de proximité vise à couvrir 64 communes à l'horizon 2023, soit 20 % de plus que précédemment.

L'offre de service dans les accueils de proximité correspond aux principales situations pour lesquelles les usagers entrent en contact avec les services des Finances publiques : accompagnement au numérique, délivrance de renseignements et prise en charge de démarches spécifiques dans les domaines fiscal-foncier, secteur public local et amendes.

L'accueil de proximité est organisé selon deux modalités principales :

- sur les résidences ex-sièges de trésoreries, l'accueil s'effectue sous forme de permanences hebdomadaires fonctionnant avec ou sans rendez-vous en fonction du choix de la commune ;

- s'agissant des nouvelles résidences, l'accueil se tient sur rendez-vous selon une périodicité bimensuelle.

En période de campagnes déclaratives ou des avis, l'ensemble des permanences se tient sans rendez-vous, quelle que soit la modalité de réception habituelle retenue par la commune. La périodicité (hebdomadaire ou bimensuelle) est quant à elle inchangée.

La réception des usagers est effectuée dans un local communal (mairie, CCAS...) ou dans une "France Services", dès lors qu'une telle implantation existe sur le territoire. Les permanences sont organisées par 1/2 journée, selon la fréquence définie avec la commune, tout au long de l'année à l'exception d'une interruption estivale et durant les fêtes de fin d'année.

## L'accueil dans les "France Services"

Les "France Services" sont des structures permettant d'avoir accès sur l'ensemble du territoire à une offre de service public de qualité, garantie par des animateurs formés aux différentes démarches administratives des 9 opérateurs nationaux partenaires.



Les animateurs assurent une mission générale d'accueil, d'information et d'orientation, ils sont également compétents pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives ainsi que dans l'utilisation d'outils informatiques et les besoins numériques du quotidien. Des postes informatiques dotés d'une solution d'impression sont par ailleurs mis à libre-disposition des usagers. Concernant plus spécifiquement les démarches administratives en lien avec l'administration fiscale, les animateurs sont systématiquement formés par la direction régionale des Finances publiques en amont de la labellisation de leur structure. Ils bénéficient également de formations dédiées avant les périodes de campagnes déclaratives et des avis de façon à pouvoir répondre au mieux aux attentes des usagers sur ces sujets d'actualité.

Les animateurs peuvent s'appuyer sur un réseau de référents au sein des différents services gestionnaires du département. Ils sont également formés pour accompagner l'utilisateur à la prise de RDV avec un service de la DGFIP.

Les services de la DGFIP sont ponctuellement mobilisés pour participer à des actions au sein des "France Services", en période de campagnes ou au cours d'événements tels que des journées portes ouvertes.

45 "France Services" (dont 4 itinérantes) sont actuellement labellisées dans le Nord par la préfecture. Elles seront 53 (au moins une par canton rural) d'ici fin 2022.

## Le paiement chez les buralistes

Les usagers peuvent régler l'ensemble des factures publiques -impôts, amendes et factures de cantine, crèche et hôpital- en espèces dans la limite de 300 euros (c'est une obligation pour les espèces) ou par carte bancaire, chez les buralistes présentant le logo « paiement de proximité ». Ils sont actuellement 385 à être agréés dans le département (liste disponible sur [www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite](http://www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite)) avec des amplitudes horaires importantes.

