

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

SERVICE DE LA GESTION FISCALE

Sous-direction des particuliers

Bureau des amendes et condamnations pécuniaires – GF-1C

Balf : bureau.gf1c@dgfip.finances.gouv.fr

Paris, le 03/05/2018

Le Directeur général des Finances publiques

NC

à

Référence : 2018/04/7247

Mmes et MM. les Délégués du Directeur général

Mmes et MM. les Directeurs régionaux et
départementaux des Finances publiques

Mmes et MM. les Directeurs des directions
et services à compétence nationale ou spécialisés

Circulaire

Instruction

Note de service

Objet : Actualités sur l'accueil du public en trésorerie amendes

Services concernés :

- Pôle gestion fiscale : division en charge du recouvrement des amendes
- Mission Communication
- Postes comptables en charge du recouvrement des amendes

Calendrier :

Application immédiate

Résumé : L'accueil du public par les postes comptables amendes constitue un enjeu fort, notamment en terme de charge de travail. Des travaux sont actuellement conduits afin d'une part d'améliorer l'efficacité du dispositif d'accueil, d'autre part de diminuer le flux d'accueil.

La démarche engagée par la DGFIP pour améliorer son dispositif d'accueil des usagers donne lieu à des travaux en direction du public amendes. En effet, la charge d'accueil en trésorerie amendes est considérable, avec la particularité qu'une part importante des sollicitations soit constituée de simples demandes de renseignements, soit ne relèvent pas de la compétence de nos services.

Les actions conduites poursuivent deux objectifs :

- améliorer l'efficacité du dispositif d'accueil

À cette fin, l'accueil personnalisé sur rendez-vous fait actuellement l'objet d'une préfiguration dans six départements.

Cette organisation doit permettre de répondre aux attentes des usagers dont les démarches nécessitent un accueil physique. C'est notamment le cas des usagers qui ont le plus besoin de soutien ou de ceux dont la demande exige une analyse au fond à partir de la connaissance globale du dossier.

L'accueil personnalisé sur rendez-vous pourra par ailleurs être un outil permettant de rediriger une partie de l'accueil physique vers un accueil à distance (courriel ou téléphone).

- diminuer le flux d'accueil

L'obtention de renseignements occupant une place significative parmi les motifs de sollicitation des services, un fonds documentaire dédié aux usagers « amendes » est désormais à leur disposition sur le site impots.gouv.fr.

Constitué d'ores et déjà de plusieurs fiches traitant de problématiques générales (le paiement de l'amende ou du forfait de post-stationnement, la contestation, ou les conséquences d'un non-paiement), ce fonds sera progressivement étoffé.

Par ailleurs, la rubrique "[Contact](#)" du site impots.gouv.fr a été enrichie d'un onglet « amendes » et d'un onglet « forfaits de post-stationnement ». Il est désormais possible à l'utilisateur d'obtenir des informations relatives aux modes de paiement disponibles et aux diverses modalités de contestation de chaque catégorie de créances gérée par la trésorerie amendes.

Une attention particulière a été portée à la problématique récurrente de l'orientation des contestations relatives au bien-fondé de l'amende forfaitaire majorée. Afin de réduire les cas où l'utilisateur sollicite nos services faute d'identifier l'officier du ministère public compétent et son adresse, il lui sera désormais possible, via des liens hypertexte, de retrouver ces informations. Ainsi, un centre des finances publiques qui serait saisi d'une question relative à la contestation de l'amende, pourra inviter l'utilisateur à consulter le site impots.gouv.fr.

L'[annexe 1](#) présente les nouvelles rubriques disponibles sur impots.gouv.fr.

Ces actions, couplées à la promotion des paiements à distance des amendes via les outils déjà mis à disposition des services, sont de nature à optimiser la gestion de la charge d'accueil en poste comptable amendes. La démarche va se poursuivre, notamment sous l'angle de l'accueil téléphonique.

Le sous-directeur

Maryvonne LE BRIGNONEN

Service à contacter :

Bureau GF-1C

Balf : bureau.gf1c@dgfip.finances.gouv.fr

Tél : 01 53 18 11 43 / 01 53 18 18 83

Pièce jointe à la note :

Annexe 1 : [Nouvelles rubriques amendes disponibles sur *impots.gouv.fr*](#)