

Vœux 2026

Rencontre à Toulouse entre les agents et la directrice générale

Bonjour madame la directrice générale, merci d'accepter d'échanger avec nous dans le cadre de vos vœux.

Avant de passer à 2026, est-ce que vous souhaiteriez adresser un message aux agents pour 2025 ?

Très simple, bravo, merci.

Nous sommes en train de compiler les résultats bien sûr, mais je sais d'ores et déjà que nous avons obtenu de très bons résultats tous ensemble en 2025. Difficile de revenir sur tous les sujets bien sûr, mais je voudrais insister sur les missions d'accueil.

J'en parle très souvent, l'accueil à la DGFiP est omnicanal, physique, téléphone, en réponse à la messagerie. C'est très important, c'est ce que nos usagers valorisent. Nous avons progressé sur notamment un indicateur qui est important, qui est le taux de décroché téléphonique parce que, comme vous le savez, en général les usagers sont très contents quand ils réussissent à nous joindre, mais il y a encore quelques années, ils avaient du mal. Alors on n'y est pas encore partout, mais on a vraiment beaucoup progressé, on devrait je l'espère, finir à plus de 80 % de taux de décroché. C'est une grande fierté. Je prends cet exemple de l'accueil, je voudrais en prendre un deuxième, c'est sur le recouvrement des amendes, une mission très importante, je pense que nous savons tous à quel point nous sommes là pour assurer le civisme collectif dans toutes les matières qui nous sont confiées. C'est une priorité de la Direction générale, c'est un métier qui n'est pas facile et moi je souhaite donner un petit coup de chapeau particulier, en plus ici à Toulouse, à tous ceux qui s'occupent de la filière informatique, au téléphone au centre de contact, on va en ouvrir un nouveau l'année prochaine et encore l'année suivante. Et voilà, il y a un recouvrement offensif, pédagogique, qui est je pense, aussi une clé du vivre ensemble.

Merci beaucoup.

Bonjour madame la directrice. Alors moi je participe au plan local au déploiement de la facturation électronique avec d'autres collègues et nous allons souvent à la rencontre des entreprises et pour le dire honnêtement, les entreprises expriment parfois des craintes, notamment concernant le palier qui arrive le 1er septembre 2026.

Est-ce que vous auriez quelque chose à dire pour rassurer les entreprises et par la même occasion rassurer aussi nos collègues qui sont au contact direct avec ces entreprises-là ?

Merci de votre question. La facturation électronique, c'était la priorité de la DGFiP en 2025, c'est encore plus notre priorité en 2026. Je crois que je ne vous

apprends pas le slogan : "Plus juste, plus simple, plus efficace". C'est effectivement ça qu'on va essayer de dire aux entreprises. Il y a une appréhension parce qu'il y a toujours une appréhension aux changements. Pour les rassurer, je peux leur dire qu'ils sont entre de bonnes mains, ils sont à la DGFIP. Je sais pouvoir compter sur vous, sur l'ensemble des ambassadeurs, des correspondants justement pour bien expliquer.

On est sur une réforme de compétitivité de soutien des entreprises. D'ailleurs, leurs représentants sont très favorables à cette réforme et il y a encore un peu d'appréhension parce qu'ils ne l'ont pas encore vue arriver. Mais effectivement, c'est une réforme qui va améliorer les délais de paiement, la connaissance effectivement chacun du statut de la facture. Bien savoir où on en est de ses obligations fiscales. Et nous, administration fiscale, nous portons ce sujet bien sûr parce qu'on va améliorer le recouvrement de la TVA.

Je voudrais peut-être juste vous dire qu'effectivement là, on est devant le kakemono de présentation. On va monter au fur et à mesure en puissance si je puis dire sur les actions de communication, pour que les plus de 10 millions, oui c'est bien le chiffre dont on parle, d'assujettis, réalisent qu'il faut qu'ils choisissent une plateforme de réception des factures pour tout le monde. Au 1er septembre, c'est émission pour les grandes, réception pour tout le monde. Et donc il faut qu'ils choisissent leur plateforme. Mais on va encore une fois les y aider. On est confiant.

Techniquement, les voyants sont au vert, je le dis et je le redis. C'est aussi grâce à tout le travail de fond qui a été conduit depuis des années bien sûr. Et voilà, c'est la priorité de la DGFIP, donc on va y mettre les moyens, c'est aussi ça qui est formidable, je crois dans cette administration. Tout le monde derrière cet objectif.

Merci. Si je reste un peu dans la transformation numérique et je parle un peu de l'intelligence artificielle, à votre avis, en quoi cette intelligence artificielle va améliorer pour les usagers la qualité du service et pour les collègues, leur travail quotidien ?

Alors merci de cette question. J'avais déjà eu l'occasion d'en parler l'année dernière. Je voudrais rappeler que l'intelligence artificielle à la DGFIP, ça fait plus de 10 ans que c'est en place. Donc ça ne doit pas nous inquiéter parce qu'on en a l'habitude. Ce qui est nouveau un peu, c'est l'intelligence artificielle générative, la production de contenus.

En 2025, on a testé beaucoup de modules et maintenant on va être en situation de les déployer. On le fait toujours au service des agents. Je voudrais vraiment insister là-dessus et effectivement en pensant à nos usagers. On a testé par exemple ce qu'on appelle "le parler clair" dans les centres de contact pour améliorer en fait la juste compréhension de ce qu'on dit. Et tous ceux qui l'ont testé, ont trouvé que c'était un moyen utile de garder la précision à laquelle on tient. Tout en étant plus accessible pour les usagers. On va le déployer d'ici la campagne déclarative, on va déployer de l'IA dans le moteur de recherche d'impôts.gouv. Je pense que ça aussi c'est très important pour

qu'on arrive à faire ce qu'on appelle une recherche en langage naturel. Comme les gens parlent en vrai pour dire les choses.

Je voudrais aussi parler de l'assistant IA. Je ne vais pas citer de nom mais je sais bien que dans la vie quotidienne, on a pas mal d'entre nous qui peuvent utiliser des moteurs d'intelligence artificielle. On en a développé un en interne à la DGFIP sur des serveurs de la DGFIP. Il y a plus de 2800 personnes dans toute la France qui le testent. Je sais que c'est bien sûr le cas ici aussi en Occitanie. Ils le testent pour qu'on améliore les fonctionnalités. Il y a du résumé, de la recherche juridique. Enfin bref, tout ce qu'on voit dans les outils je dirais du marché, sauf que c'est un outil de la DGFIP au service des agents de la DGFIP. On devrait pouvoir le généraliser l'année prochaine. Donc en un mot, l'intelligence artificielle, je comprends que ça suscite des appréhensions mais il ne faut pas en avoir peur. A la DGFIP on va rester avec un outil au service de l'humain. Vous pouvez compter sur moi là-dessus.

Merci beaucoup.

Alors madame la directrice, moi j'aurais souhaité aborder des thèmes qui sont chers aux agents et à notre administration. Alors justement de nombreux agents s'interrogent sur le sens du collectif. Alors quels leviers la DGFIP peut-elle mobiliser pour recréer du lien entre les équipes et renforcer la cohésion interne ?

Merci de votre question. Je pense qu'on ne fait rien tout seul. Encore moins à la DGFIP. Donc le collectif c'est très important.

J'en profite pour vous dire que c'est dans les questions aussi qu'on pose au sein de l'Observatoire interne. On va le lancer d'ici un mois. Le 3 février, on commencera cette année. C'est un outil de travail pour tous les encadrants de la DGFIP.

Parce que comment on renforce le collectif ? Je vais essayer de répondre le plus concrètement possible à votre question. C'est en s'intéressant aux conditions de travail, globalement des agents. Et en se demandant comment en fait on est content de venir au travail le matin, ou d'allumer son ordinateur quand on est en télétravail. Ça existe aussi et je pense qu'on est très efficace aussi en télétravail. Mais il y a des choses qu'on ne voit pas forcément. On est une très grosse administration. Donc en fait il y a des collectifs de travail. Moi je suis frappée du fait qu'on a une tradition d'émulation de collègues qui s'entraident, qui expliquent le métier, mais qui parfois aussi trouvent que le changement va un peu vite, bien sûr. Donc ça on n'est pas du tout aveugle à tout ça.

Et j'aimerais qu'en 2026 justement on passe du temps à aussi définir ce qui nous rassemble. Et on verra sous quelle forme. Mais je pense que c'est important qu'on échange et qu'on définisse bien les valeurs de la Direction générale des Finances publiques. Je me lance mais ça ne veut pas dire que ce sera les bonnes à la fin. Je pense qu'il faut rappeler qu'on a des attentes en matière d'exigence, de rigueur, mais j'aime bien qu'exigence rime avec bienveillance.

De temps en temps on pourrait mettre peut-être un peu plus d'humanité tout simplement dans les rapports entre les collègues, pas toujours aller plus vite, mais prendre le temps aussi de s'écouter. Vous connaissez le proverbe africain. "Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin". J'y pense souvent.

Merci pour votre réponse. Et du coup, puisqu'on parle de bien-être et d'humanité, j'en profite pour rebondir sur la question du handicap. Donc comment la DGFIP peut-elle renforcer l'accompagnement des usagers, mais aussi des agents en situation de handicap ?

C'est pour moi une priorité, peut-être parce que j'ai travaillé en agence régionale de santé, donc ce sont des sujets qui me tiennent à cœur. Je pense que l'objectif d'une société inclusive, on doit tous le partager et se rendre compte à quel point ça aide tout le monde. Pour les usagers, bien sûr, il y a tout ce qu'on a déjà presque fini de faire. Je pense notamment à l'amélioration des qualités d'accueil, des différentes rampes pour les accès des personnes à mobilité réduite qui sont maintenant très largement développées dans nos centres d'accueil du public, mais il reste des endroits où ce n'est pas encore tout à fait fait et il faut qu'on y aille.

Je pense aussi aux handicaps invisibles, et ça c'est aussi quelque chose, je pense, dont il faut parler tout simplement. Moi souvent, quand je visite un centre des impôts, on me dit : " Ah regarde, tout est bien organisé pour que les personnes ..." Mais je dis qu'il n'y a pas que le handicap physique. Il faut aussi regarder les personnes qui peuvent être très sensibles, aux bruits, des personnes qui peuvent se sentir rapidement opprimées. Bref, c'est une liste non exhaustive.

Donc je pense que c'est aussi une conception d'ensemble qu'il faut repenser dans certains cas, et je dis souvent, ne pas se contenter de penser à la moyenne des usagers, mais à chacun individuellement.

Et c'est la même chose évidemment pour les agents de la DGFIP. Un accord a été signé au niveau ministériel en la matière, nous devons le décliner et il passe par plein de choses. Alors je me permets de le dire, on n'est pas mauvais élèves pour le coup, mais moi je pense qu'on doit être premier de la classe sur le sujet et encore une fois, se sentir fiers de travailler à la Direction générale des Finances publiques, c'est être dans une administration inclusive qui fait toujours plus pour tout le monde, si je puis dire, et notamment pour les personnes en situation de handicap, qui sont une chance pour la société, pour nous tous.

Merci beaucoup.

Je vous propose une dernière question avant que vous présentiez vos vœux. Donc là vous avez parlé facturation électronique, IA, collectif, personnes en situation de handicap.

Est-ce qu'il y a d'autres perspectives pour 2026 que vous voudriez voir aborder ?

Vous avez deux heures ? Non je plaisante. Bien sûr, il y en aurait beaucoup, mais je voudrais d'abord dire à tout le monde qu'en fait on ne va pas en empiler des nouvelles. On va être dans une année de consolidation, on connaît nos priorités, s'il n'y en avait qu'une à citer, c'est la facturation électronique. Je voudrais quand même donner deux exemples de sujets qui sont importants, qui vont être aussi dans nos priorités 2026.

Je voudrais que cette année on arrive à accompagner la réduction de la place du paiement par chèque à la Direction générale des Finances publiques. On ne va pas y aller par interdiction. On ne va pas du jour au lendemain dire on arrête de prendre les chèques. Mais je voudrais qu'on rappelle que ce mode de paiement, il est coûteux ; il peut être coûteux pour l'usager, si on n'a pas encore enregistré son chèque, on peut le relancer pour un paiement qu'il pense déjà avoir fait. Il peut être coûteux pour nous. Nous avons développé tous les modes alternatifs de paiement et j'aimerais qu'en 2026, on les fasse mieux connaître. J'espère par ailleurs qu'on aura beaucoup de monde qui va aller voir sur leur espace "Finances Publiques" qui va donc accueillir notamment les factures locales.

Et puis une deuxième priorité sur laquelle je voudrais insister c'est qu'on va être dans une année d'élection. C'est les élections municipales et donc voilà je me permets un petit clin d'œil aux conseillers aux décideurs locaux et à l'ensemble des acteurs de la DGFIP qui sont aux côtés des collectivités, qui tiennent leurs comptes, qui ont complètement repensé leur rôle de conseil. C'est un rôle qui est plébiscité. Et puis cette année il va falloir le faire avec sans doute de nombreux nouveaux élus. Les accompagner, il y a des guides en préparation. Mais c'est important de ne pas rater ce moment où se noue une nouvelle relation. Et il y en aurait beaucoup d'autres. Mais je voulais me concentrer sur ces sujets.

Enfinement 2026 va être placé sous le signe de la pédagogie, que ce soit facturation électronique, accompagnement des nouveaux maires, accompagnement de la suppression du chèque. Il y a encore tout à faire. Et puis je vous laisse terminer par vos vœux pour 2026.

Merci encore, une excellente ambassadrice.

Je souhaite à toutes et tous une excellente année 2026 au sein de ce très beau collectif qui est la Direction générale des Finances publiques.

Nous avons énormément de choses à faire. Les usagers nous attendent. Nous savons que nous pouvons être confiants dans nos atouts, nos talents. Nous sommes attractifs pour de nouveaux agents que je suis ravie d'accueillir cette année à la Direction générale comme vous toutes et tous.

Je vous souhaite donc vraiment pour vous-même et pour vos proches une excellente année et j'ai hâte de vous retrouver.