

Article 1

■ Devenir une administration de service de référence

► Transformer la DGI en une organisation "centrée usagers"

Pour les professionnels

Le périmètre de la direction des grandes entreprises (DGE) a été élargi par l'abaissement de son seuil de compétence de 600 millions d'euros à 400 millions d'euros par un décret du 18 mars 2004. En 2005, elle a ainsi géré les dossiers fiscaux d'environ 28 000 entreprises.

Depuis 2003, la DGI restructure ses services pour offrir aux PME un interlocuteur fiscal unique, en rapprochant les centres et les recettes des Impôts. En 2005, les 252 derniers sites ont ainsi été réorganisés. Depuis le 1^{er} janvier 2006, toutes les PME disposent de leur interlocuteur unique.

Désormais dénommée, « service des Impôts des entreprises » (SIE) cette structure traite l'ensemble des affaires fiscales courantes des PME, de l'établissement au recouvrement des impôts professionnels.

Certaines tâches d'expertise nécessitent une technicité et une organisation de travail adaptée. Pour répondre à cette exigence, des expérimentations de pôles de compétence ont été menées pour l'enregistrement des actes, le recouvrement forcé, le contrôle et l'expertise. Le bilan étant concluant, la généralisation des pôles d'enregistrement et de recouvrement forcé a été adoptée lors du comité technique paritaire du 7 juillet 2005.

Les pôles de contrôle et d'expertise sont validés dans leur principe et seront implantés selon les besoins des directions.

Pour les particuliers

La DGI offrira progressivement aux particuliers un « point d'entrée unique » s'agissant de l'assiette de leurs impôts d'Etat et de leurs impôts locaux, en rapprochant les centres des Impôts et les centres des Impôts fonciers, notamment lorsque les implantations facilitent l'opération.



Jean-Pierre Liprandi, agent non-voyant, assure l'accueil téléphonique du centre des Impôts de Montpellier Sud (Hérault).

De plus, en association avec la direction générale de la Comptabilité publique, plusieurs projets sont lancés afin de poursuivre la démarche de service à l'utilisateur :

→ Lorsque la configuration des locaux le permet, les centres des Impôts et les trésoreries seront regroupés au sein d'hôtels des Finances, dotés d'accueils communs. Les usagers pourront s'y adresser pour toutes leurs demandes. Plus de 200 projets répartis sur l'ensemble du territoire seront lancés pour la période 2006-2008.

→ Dans les autres cas, des délégations de compétences croisées entre les agents des Impôts et du Trésor public permettront d'assurer le traitement des demandes des usagers quel que soit le service contacté. Ce nouveau schéma d'organisation sera expérimenté dans 12 départements.

Pour l'accueil à distance, deux autres expérimentations concerneront les numéros de téléphone et les adresses Internet uniques.

Pour les collectivités locales

En 2005, la DGI a mis en œuvre la réforme de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères. Désormais, les collectivités locales et leurs groupements votent un taux d'imposition au lieu d'un produit. La loi a précisé les zones de ramassage et institué un dispositif pour unifier les taux. Les collectivités reçoivent les bases d'imposition prévisionnelles en début d'année, ventilées par zone de ramassage. Ce dispositif améliore leur information pour leur prise de décisions.



La consultation du portail fiscal www.impots.gouv.fr a presque triplé en 2005, avec 73 millions de connexions.

► Devenir une administration multi-accès

Avec la direction de la Comptabilité publique, la DGI a poursuivi le développement du programme Copernic en élargissant son offre de services dématérialisés sur des canaux multiples (Internet, courriel, téléphone). L'administration fiscale s'est orientée vers la personnalisation des services offerts. Le compte fiscal des particuliers a été enrichi afin d'offrir aux usagers une vision d'ensemble de leur situation fiscale. L'ouverture du compte fiscal des professionnels a coïncidé avec l'aboutissement de la réforme des services des Impôts des entreprises.

► Le développement des services et téléprocédures sur Internet

Le portail fiscal www.impots.gouv.fr est l'un des premiers sites français en audience et en qualité (73 millions de connexions en 2005). Reconnu par la presse informatique et lauréat du trophée 2005 de l'Association pour adultes et jeunes handicapés (APAJH), il offre des services permanents et gratuits aux usagers :

- calculer leur impôt sur le revenu : près de 14 millions de calculs ont été réalisés en 2005 ;
- télécharger et remplir en ligne les formulaires fiscaux ;
- consulter l'actualité fiscale et télécharger des documents d'information ;
- poser des questions assorties d'un délai de réponse de 48 heures ;
- s'abonner à une lettre d'information fiscale : plus de 118 000 abonnés fin 2005 ;
- créer un espace documentaire personnalisé pour gérer ses propres informations et échéances fiscales.

Pour les particuliers

Le compte fiscal permet aux particuliers de consulter leurs déclarations et leurs paiements : 46 millions de comptes ont été ouverts. Depuis le 1^{er} août 2005, même sans avoir déclaré leurs revenus par Internet, les particuliers peuvent consulter :

- leurs déclarations de revenus ;
- leurs avis d'imposition (impôt sur le revenu, contribution sociale généralisée et contribution au remboursement de la dette sociale, taxe d'habitation principale et secondaire, taxe foncière) ;
- les informations de paiement relatives à leurs différentes impositions.

La déclaration de revenus en ligne constitue un système simple, souple et sécurisé. Elle connaît un succès considérable avec 3,7 millions de déclarations de revenus par Internet en 2005. Durant la dernière campagne d'impôt sur le revenu, 300 000 formulaires ont été commandés depuis le portail fiscal, 670 000 ont été téléchargés et 7,5 millions de simulations de calcul de l'impôt ont été réalisées.

Article 1

■ Devenir une administration de service de référence

“ Le nombre de télédéclarations à l'impôt sur le revenu a dépassé 3,7 millions. ”



Pour les professionnels

Un accès permanent et sécurisé au compte fiscal en ligne est offert aux professionnels, depuis février 2005. Ceux-ci ont l'accès à l'ensemble de leurs déclarations de résultats, de TVA et de taxe sur les salaires, du paiement de leurs impôts et des demandes de remboursement de crédit de TVA.

La procédure TéléTVA permet de manière sécurisée de transmettre par voie dématérialisée sa déclaration de TVA et son paiement. La TVA due est prélevée à l'échéance. Pour accéder à TéléTVA, les entreprises ont le choix entre deux possibilités : déclarer par Internet ou passer par un prestataire informatique.

Depuis le mois de décembre 2005, les entrepreneurs individuels peuvent utiliser le certificat électronique de leur déclaration d'impôt sur le revenu (TéléIR) pour déclarer et payer leur TVA sur Internet. Cette possibilité permet aux plus petites entreprises d'accéder sans frais aux démarches électroniques.

Ce service en ligne répond aux attentes des usagers. En 2005, 172 164 entreprises ont ainsi utilisé TéléTVA. Même si ce résultat reste en deçà de l'objectif de 250 000, il représente plus de 54,8 % de la TVA collectée au plan national, soit 79,6 milliards d'euros, dont 48,9 milliards d'euros pour la direction des grandes entreprises (DGE).

De nombreuses possibilités de télépaiement sont offertes aux professionnels. Outre la déclaration en ligne de la TVA et le paiement en ligne de la taxe foncière, de la taxe professionnelle et de la TVA, les entreprises peuvent, depuis février 2005, payer en ligne l'impôt sur les sociétés et la taxe sur les salaires. Celles relevant de la direction des grandes entreprises (DGE) peuvent en plus télépayer la taxe sur les véhicules de sociétés.

Par ailleurs, depuis le début de l'année 2005, les redevables relevant des régimes simplifié agricole et simplifié d'imposition peuvent télé-transmettre leur demande de remboursement de crédit de TVA.

Enfin, 1,04 million d'entreprises ont utilisé la procédure « transfert de données fiscales et comptables » (TDFC) durant l'année civile 2005. Le nombre d'utilisateurs a progressé de 10 %.

Plus de 172 164	télédéclarants à la TVA.
79,6 Md€	de TVA payée par Internet (soit près de 54,8 % des recettes brutes TVA).
1 042 488	utilisateurs de la procédure TDFC en 2005.



Au centre des Impôts de Roissy-en-Brie (Seine-et-Marne), un usager consulte son dossier sur un écran en libre consultation.

► Une offre téléphonique de qualité

Les trois « centres Impôts service », accessibles au 0 820 32 42 52 (0,12 € TTC la minute), du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 9h à 19h, sont opérationnels sur l'ensemble du territoire national. Ils délivrent des informations générales aux particuliers et aux professionnels.

Désormais, grâce à l'accès au compte fiscal des particuliers, ils donnent également des informations adaptées au contexte personnel de l'utilisateur.

Ils répondent également dans les 48 heures aux courriers électroniques déposés sur le portail fiscal.

Enfin, ils participent à l'assistance fournie aux utilisateurs de TélTVA : ils ont ainsi traité 1,3 million d'appels en 2005.

Le développement des formulaires et des courriels

A partir du portail fiscal, sans avoir à rechercher le service compétent, l'utilisateur peut poser une question à l'administration, par un formulaire électronique (formuel).

Ce courrier électronique sera transmis automatiquement au bon interlocuteur, et comme pour les courriels il y sera répondu dans les 48 heures.

Article 1

■ Devenir une administration de service de référence

► Pour faciliter l'impôt, garantir une chaîne de qualité de service

► La consolidation du programme « Pour vous faciliter l'impôt »

Commun à la DGI et à la direction générale de la comptabilité publique (DGCP), le programme « Pour vous faciliter l'impôt », comporte neuf engagements applicables dans tous les services de ces deux directions. Ceux-ci visent à améliorer la qualité du service rendu à l'usager sur l'ensemble du territoire. Ils répondent à une forte attente du public.

Ces engagements font l'objet de mesures trimestrielles. Les corps d'audit des deux administrations réalisent des enquêtes. Par ailleurs, des appels mystères sont effectués dans le cadre d'une convention passée avec un opérateur externe indépendant, confortant ainsi l'objectivité des résultats.

Le niveau de qualité est mesuré par un indice global, qui reprend les résultats pondérés de tous les engagements. L'évolution de l'indicateur témoigne des progrès réalisés depuis 2004 :

	Fin 2003	Fin 2004	Fin 2005
Indice global de qualité de service	80 %	87 %	91,7 %

Cette progression résulte de l'implication des services et de l'efficacité du réseau « qualité » chargé d'effectuer les mesures. Pour la troisième année consécutive, la DGI a été primée aux « Trophées de la qualité »⁽¹⁾. Cette distinction vient récompenser les efforts des agents dans ce domaine.

“ Les engagements du programme « Pour vous faciliter l'impôt » sont supérieurs ou égaux à 90 %, soit une augmentation de près de 12 points sur la période triennale du contrat. ”

(1) Organisés par la DUSA (Délégation aux usagers et aux simplifications administratives), les Trophées de la qualité ont permis de distinguer l'accueil des hôtels des impôts du Pas-de-Calais en 2005.

► Une offre de services personnalisée en faveur des créateurs d'entreprises

Pour faciliter les démarches des professionnels, l'implantation des services des Impôts des entreprises (SIE) s'est achevée au 31/12/2005. Une lettre d'accueil est désormais envoyée systématiquement aux créateurs d'entreprise. Elle mentionne les coordonnées de leur interlocuteur fiscal et propose un rendez-vous personnalisé pour accompagner l'entreprise dans la phase délicate de son démarrage.

Cette lettre est accompagnée du livret fiscal du créateur d'entreprise qui précise, de manière claire et synthétique, les démarches fiscales à accomplir, ainsi que les obligations découlant du régime d'imposition de l'entreprise. Ce livret est également consultable sur le portail fiscal www.impots.gouv.fr.

Conformément aux engagements prévus dans la nouvelle Charte du contribuable, il est envoyé dans le mois de la création de l'entreprise.

► Un dispositif innovant d'écoute des usagers

→ Des progrès réalisés par les services

L'écoute des usagers constitue l'un des volets importants de la démarche de modernisation. Au plan national, le Comité national des usagers permet ainsi de consulter les représentants des usagers, particuliers et professionnels, de recueillir leurs avis et de les associer aux projets en cours. Ce comité a ainsi été consulté en 2005 sur l'avant projet de Charte du contribuable. Au plan local, des comités locaux, animés conjointement par les directions des services fiscaux et les trésoreries générales, ont également été mis en place dans chaque département au cours de l'année 2005.

En novembre 2005, un sondage a été réalisé auprès du grand public et des entreprises. Comparés à ceux enregistrés en novembre 2003, les résultats de cette enquête montrent les progrès significatifs. Plus de 85 % des personnes ayant eu un contact récent avec l'administration fiscale se déclarent satisfaites de la qualité du service rendu. L'image de la DGI est perçue pour 82 % des usagers particuliers et 71 % des entreprises de façon positive. Les services fiscaux sont jugés modernes à 82 % par les particuliers et à 76 % par les entreprises.

→ Les recours aux conciliateurs fiscaux

Dans chaque département, le conciliateur fiscal traite des litiges entre les usagers et l'administration fiscale. Commune à la DGI et à la direction générale de la comptabilité publique (DGCP), cette nouvelle instance répond aux attentes des usagers. Les contribuables ont la possibilité de le saisir directement par courrier ou par voie de messagerie électronique, après une première démarche auprès des services fiscaux ou au Trésor public, qui ne leur a pas donné satisfaction. Doté d'un véritable pouvoir de décision, le conciliateur peut modifier la décision administrative après concertation avec le service en charge du dossier.

Le bilan établi à l'issue de l'année 2005 confirme le succès de cette nouvelle voie de recours :

- plus de 66 000 demandes ont été enregistrées au cours de l'année ;
- 90 % d'entre elles provenaient de particuliers et 6 % d'entreprises ;
- 49 % des demandes ont porté sur l'impôt sur le revenu, 21 % sur la taxe d'habitation et 21 % sur la taxe foncière ;
- le délai moyen de réponse était de 27 jours ;
- environ 37 % des décisions se sont avérées totalement ou partiellement favorables à l'utilisateur.

→ L'extension de la certification de service

La démarche de certification de service vise à faire accréditer, par un auditeur externe indépendant, le niveau de qualité atteint par un service.



La certification des services améliore l'accueil du public.

Les avantages sont multiples :

- la certification permet l'association des usagers;
- elle valorise le travail des cadres et des agents;
- elle renforce la crédibilité des résultats par un regard extérieur et objectif, dont l'auditeur est le garant;
- elle s'inscrit dans une dynamique de progrès.

Expérimentée dès 2003, le référentiel baptisé « QualiFisc » a été publié au Journal officiel du 13 février 2004. Il comprend 23 engagements de service centrés sur l'accueil des usagers.

Les cinq hôtels des impôts certifiés par l'AFAQ⁽²⁾ en 2004, ont vu leur certificat renouvelé en 2005 par l'audit de suivi.

La démarche a été étendue à vingt nouveaux sites, répartis sur l'ensemble du territoire et regroupant toutes les structures. Tous ont passé le cap de l'audit de certification en 2005, 18 ont déjà obtenu leur certificat.

“ Un nouveau référentiel de certification est en cours d'élaboration. Il sera commun avec celui du Trésor public et sera appliqué sur 200 sites des deux administrations d'ici 2008. ”

(2) Association Française pour l'Amélioration de la Qualité, devenue AFAQ-AFNOR au cours de l'année 2005

Article 1

■ Devenir une administration de service de référence

► Moderniser les missions foncières au service des usagers

► Le cadastre

Le plan cadastral est en 2005 entièrement dématérialisé, que ce soit sous une forme numérisée pour 46 % du territoire, ou scannée pour les autres 54 %. Cette dématérialisation a permis d'améliorer sa consultation par les usagers. Sa mise en ligne sur Internet doit intervenir en 2007.

Le cadastre collabore avec l'Institut géographique national (IGN), chargé du référentiel à grande échelle (RGE)⁽³⁾, et avec l'ordre des géomètres-experts pour la mise à jour du plan cadastral. Cette actualisation des données cadastrales constitue l'une des priorités de la DGI sur les trois prochaines années.

Le déploiement de la base nationale de données patrimoniales s'est achevé en mars 2005. A l'exception des départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, où la publicité foncière relève de la compétence du Ministère de la Justice, tous les services en sont équipés. Cette application permet la dématérialisation des informations patrimoniales et l'automatisation des changements de titulaires de droits immobiliers. Les délais de mise à jour de la documentation cadastrale s'en trouvent réduits.

Enfin, les données « d'état civil » des immeubles, nécessaires aux études notariales pour la rédaction des actes, sont proposées sur Internet. En 2005, ce service en ligne a concerné 92 % des études et 80 % des extraits cadastraux, soit près de 3,35 millions de documents délivrés par ce canal.



Contrôle qualité des images numérisées des plans cadastraux au Service de documentation du Cadastre de Saint-Germain-en-Laye (Yvelines).

► Les hypothèques

La publicité foncière moderne a fêté son cinquantième en 2005. Elle a poursuivi ses efforts pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Des conventions qualité ont été signées en local avec les notaires pour diminuer les taux d'irrégularité des actes déposés.

Les réponses aux 5,22 millions de demandes de renseignements ont été délivrées en moins de 10 jours dans 99,91 % des cas. Le délai de publication moyen a atteint 12 jours en 2005.

Malgré une hausse des dépôts de formalités de plus de 2 %, la productivité a progressé de 3,7 %. Ces progrès ont permis de réduire les effectifs des conservations des hypothèques de 4,5 %.

Avec l'application Tél@ctes, les bureaux des hypothèques s'inscrivent dans les téléprocédures. Lancée le 19 décembre 2005, l'expérimentation de Tél@ctes vise à dématérialiser leurs échanges avec les notaires. La généralisation progressive de cette première version est prévue mi-2006.

(3) Le référentiel à grande échelle est un ensemble d'informations géographiques qui couvrira le territoire français d'ici la fin de la décennie. Il est élaboré par l'Institut géographique national (IGN) et constitué de quatre composantes : images issues de photographies aériennes, topographiques (plans intégrant les reliefs du terrain), parcellaires (éléments issus des plans cadastraux) et adresses.

La numérisation des actes conservés pendant 50 ans dans les bureaux des hypothèques est en cours et s'achèvera en 2007. Outre des gains de superficie, elle permettra d'adresser des documents dématérialisés aux usagers.

Le portail fiscal www.impots.gouv.fr comporte un espace dédié à la profession notariale. Il permet l'accès :

- au serveur professionnel des données cadastrales (SPDC) ;
- aux informations sur la notification des causes de rejet ;
- à l'annuaire des bureaux des hypothèques et les relations « Notariat et Trésor public ».

Les imprimés hypothécaires (demandes de renseignements, bordereaux des actes déposés, de publication et d'inscription) peuvent être demandés en ligne, imprimés et sauvegardés.

“ La délivrance de renseignements hypothécaires en 10 jours a atteint 99,9 %, pour un objectif du contrat 2003-2005 fixé à 100 %. ”

► Le domaine

Le service du Domaine sera intégré à la direction générale de la Comptabilité publique à compter du 1^{er} janvier 2007. Dans l'intervalle, il a déjà vu ses missions renforcées pour devenir l'opérateur immobilier de l'Etat et a pris le nom de France Domaine.

Une concertation sociale approfondie a été engagée au plan national et local pour faciliter cette transition. Tous les agents du Domaine ont été conviés à des réunions d'information sur les modalités du transfert.



L'immeuble de la rue du Bac (7^{ème} arrondissement de Paris) où se trouvait la direction générale des Douanes, a été vendu 165 millions d'euros.

Le service du Domaine a participé à la valorisation du patrimoine immobilier de l'Etat. Les cessions immobilières ont atteint 630 millions d'euros, contre 170 millions d'euros en 2004 et environ 100 millions d'euros chacune des années précédentes. Parmi les opérations les plus significatives, figure celle de l'immeuble de la rue du Bac (7^{ème} arrondissement de Paris), qui abritait la direction générale des Douanes, pour un montant de 165 millions d'euros.

Enfin, les travaux pour l'établissement du bilan d'ouverture de la comptabilité de l'Etat au 1^{er} janvier 2006 ont été poursuivis. L'utilisation du serveur du tableau général des propriétés de l'Etat, ouvert à l'ensemble des ministères, permet une meilleure connaissance du parc immobilier.

Cette action a consisté à fiabiliser les informations et à évaluer des biens non recensés en 2004.

Au 31 décembre 2005, 98 % du parc immobilier contrôlé par l'Etat est évalué pour une valeur totale d'environ 38 milliards d'euros.