

Contrat 2003-2005 : la




Avec le contrat de performance 2003-2005, la DGI s'est fixé comme ambition de figurer d'ici la fin de la décennie parmi les meilleures administrations fiscales d'Europe.

La qualité du service rendu à ses usagers, la lutte contre la fraude fiscale, la maîtrise de ses coûts et la qualité de la vie professionnelle offerte à ses agents constituent cette nouvelle ambition. Le projet stratégique de la DGI vise à poursuivre le cap du civisme fiscal, à s'ouvrir davantage sur l'extérieur et à mieux positionner l'administration centrale au service du réseau.

Le bilan de la troisième année de ce contrat est largement positif dans chacun des volets de cette ambition. Sur les quinze principaux indicateurs de performance mesurés fin 2005, la plupart sont atteints ou dépassés.

Consolider et poursuivre le cap du civisme fiscal

La DGI a amélioré ses performances dans la surveillance des obligations déclaratives et de paiement des professionnels et consolidé celles-ci vis-à-vis des particuliers.

Indicateurs	2003	2004	2005	Objectif 2005
Respect par les particuliers de leurs obligations déclaratives IR	97,5 %	97,8 %	97,8 % 	97,8 %
Respect par les professionnels de leurs obligations déclaratives TVA	84,2 %	88,5 %	89,2 % 	86,0 %
Paiement dans les délais des impôts professionnels	98,2 %	98,5 %	98,8 % ⁽¹⁾ 	98,0 % à 98,5 %

(1) Hors IS/TS conformément au contrat de performance.

performance en bref

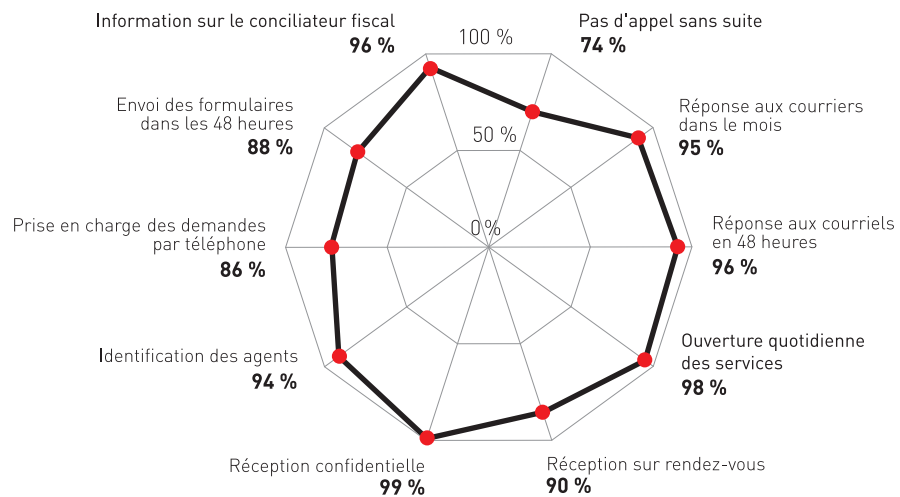
Devenir une administration de service de référence

La qualité du service à l'utilisateur s'est nettement améliorée. L'indicateur de suivi du programme « *pour vous faciliter l'impôt* » a progressé de 12 points par rapport à décembre 2003. Les mesures réalisées montrent des résultats très satisfaisants (supérieurs ou égaux à 90 %). Fin 2005, la note globale de qualité de service est de 91,7 %, en progression de 4,7 points par rapport à 2004.

■ **Engagements respectés à plus de 90 %** : réponse aux courriers dans le délai de 30 jours, réponse aux courriels en 48 h, ouverture des services, réception confidentielle et sur rendez-vous, identification des agents, information sur le conciliateur ;

■ **Engagements encore perfectibles** : envoi de formulaires à domicile (88 %), prise en charge des demandes (86 %), pas d'appel sans suite (74 %).

Résultats du programme
"Pour vous faciliter l'impôt" (PVFI)



■ Le service des Impôts des entreprises : un interlocuteur fiscal unique pour les PME

Achevée au 31 décembre 2005, la mise en place du service des Impôts des entreprises (SIE) permet d'offrir un interlocuteur fiscal unique pour l'ensemble des PME dans 790 sites comptant 15 800 agents.

Cette réforme de grande ampleur regroupe au sein d'une même structure, la gestion des dossiers, le calcul et le recouvrement des impôts professionnels.

La démarche de l'utilisateur professionnel est désormais facilitée avec la limitation du nombre d'intervenants et une meilleure prise en charge des préoccupations des entreprises.



Contrat 2003-2005 : la

■ Des procédures de télédéclarations en progrès

Plus de 3,7 millions de déclarations de revenus ont été souscrites par internet (contre 601 000 en 2003 et 1,252 millions en 2004).

A la fin de l'année 2005, le nombre de professionnels utilisant TéléTVA a dépassé 172 000. Si l'objectif fixé de 250 000 adhérents n'a pas été atteint, leur nombre a néanmoins doublé en 2005 et a été multiplié par 7 depuis 2002.

Indicateurs	2003	2004	2005	Objectif 2005
Particuliers :				
nombre de télédéclarations Télé-IR	601 025	1 252 319	3 765 506 😊	> 1 500 000
Entreprises :				
nombre de télédéclarants Télé-TVA	57 395	81 572	172 164 😞	250 000

■ La modernisation des missions foncières s'est poursuivie

L'indicateur de performance est à nouveau en progression et assimilable à 100 %.

Indicateur	2003	2004	2005	Objectif 2005
Taux de délivrance dans les 10 jours des renseignements sur les immeubles	89,3 %	99,1 %	99,9 % 😊	100 %

Mieux assurer l'égalité des citoyens devant l'impôt

La DGI a consolidé ses performances dans la surveillance des obligations déclaratives et pour la qualité du contrôle fiscal.

S'agissant du respect des obligations de paiement, les résultats obtenus tendent vers l'objectif fixé.

Indicateurs	2003	2004	2005	Objectif 2005
Taux de retardataires pour les déclarations de résultats annuels des entreprises	1,5 %	1,1 %	0,8 % 😊	< 2 %
Taux net de recouvrement forcé (hors IS/TS)	55,9 %	54,2 %	54,3 % 😞	54,5 %

■ **L'efficacité de la gestion du système déclaratif de l'impôt sur le revenu** s'appuie sur une sécurisation de l'identification des contribuables.

Ces travaux s'avèrent indispensables pour améliorer la qualité des fichiers, assurer le développement des services aux contribuables et éviter des dysfonctionnements.

Indicateur	2003	2004	2005	Objectif 2005
Taux d'identification sécurisée des contribuables	90,9 %	95,2 %	95,3 % 😊	93,0 %

performance en bref

■ La chaîne de qualité du contrôle fiscal progresse en efficacité : tous les objectifs sont dépassés

Les quatre indicateurs dépassent les objectifs du contrat de performance 2003-2005 :

- la proportion d'opérations à caractère répressif est de 21,4 % grâce à une meilleure détection de la fraude ;
- la part des opérations d'origine recherche à caractère répressif progresse encore à 36,5 % ;
- le contrôle de la totalité des dossiers à fort enjeu est largement atteint ;
- l'engagement d'améliorer le taux de recouvrement après contrôle fiscal externe se situe au-dessus de l'objectif.

Indicateurs	2003	2004	2005	Objectif 2005
Part des opérations à caractère répressif	18,1 %	20,3 %	21,4 % 😊	17 %
Part des opérations d'origine recherche à caractère répressif	29,2 %	34 %	36,5 % 😊	35 %
Taux cumulé sur la période 2003-2005 de contrôle des dossiers à fort enjeu	32,3 %	68,2 %	107 % 😊	100 %
Taux semi-net de recouvrement DGI/DGCP sur créances CFE prises en charge en N-2 (droits et pénalités)	50,6 %	56 %	53,3 % 😊	49,5 %

L'objectif de produire l'essentiel des premiers mémoires en réponse aux requêtes des contribuables devant les juridictions administratives, dans un délai maximum de 6 mois, a été dépassé à l'issue du contrat.

Indicateurs	2003	2004	2005	Objectif 2005
Part des mémoires en réponse aux requêtes des contribuables devant les juridictions administratives produits dans un délai de six mois	72,8 %	83,2 %	93,2 % 😊	85 %

Contrat 2003 - 2005 : la

Rendre le changement positif pour la collectivité DGI

■ En positionnant les cadres comme les acteurs centraux du changement

Qu'il s'agisse du taux de promotion moyen à la catégorie supérieure, ou du nombre de cadres ayant bénéficié d'un cycle de formation, les objectifs sont dépassés.

■ En faisant bénéficier les agents des progrès de la DGI

Le volume de requalifications est en hausse : 356 postes de catégorie C transformés en catégorie B et 180 postes de catégorie B convertis en catégorie A. Les requalifications intra-catégorielles dépassent les objectifs.

Le cadre de travail s'améliore : 28 immeubles et 61 850 m² ont été réhabilités en 2005.

La part de la formation professionnelle a atteint 8 % de la masse salariale.

La qualité de la formation professionnelle reste à un niveau élevé.

Indicateurs	2003	2004	2005	Objectif
Amélioration du cadre de travail				
par la résorption des locaux de moindre qualité				
en nombre d'immeubles	35	23	28	70
en m ²	139 000	54 000	61 850⁽¹⁾	183 000
Valorisation de la formation professionnelle				
part de la formation professionnelle dans la masse salariale			Maintien d'un haut niveau au moins égal à 7 % de la masse salariale	
	7,8 %	8,4 %	8 %	

(1) Sur l'ensemble de la période 2003-2005, 86 immeubles pour 254 850 m² ont été réhabilités.

Accroître les gains de productivité

Le taux global de productivité, déterminé à partir des charges rapprochées des emplois budgétaires, s'élève à 2,13 % en moyenne annuelle sur la période 1995-2005.

Indicateur	Moyenne 1995 - 2003	Moyenne 1995 - 2004	Moyenne 1995 - 2005
Taux global de productivité	+ 1,85 %	+ 2,03 %	+ 2,13 %

performance en bref

Renforcer le soutien de l'administration centrale au réseau

■ L'amélioration de la qualité des processus informatiques s'est poursuivie tant au bénéfice des usagers que des agents

Les quatre indicateurs de la qualité informatique ont atteint ou dépassé les objectifs fixés par le contrat 2003 - 2005. Le taux de respect des échéances d'impression des principaux documents fiscaux atteint 99,7 % pour un objectif de 100 %.

Indicateur	2003	2004	2005	Objectif 2005
Respect des échéances d'impression-finition	99 %	99,6 %	99,7 %	100 %

■ Investir dans le programme Copernic

Le programme Copernic de refonte du système d'information fiscal représente un investissement de 911,5 millions d'euros sur la période 2001-2009. La moitié des besoins budgétaires du programme (513,5 M€) est concentrée sur la période 2003/2005.

En millions d'euros	2003	2004	2005
Autorisations de programme et autorisations d'engagement	155,2	213,3	144,7
Crédits de paiement	78,547	147,5	137,5

Intéresser la DGI à ses performances

Le contrat de performance 2003-2005 prévoyait, après audit des résultats de la DGI, un intéressement au dépassement des objectifs avec une enveloppe plafond de 10 millions d'euros.

Au titre des résultats de 2003, un intéressement de plus de 5,8 millions d'euros a été mis à la disposition des services pour améliorer leur fonctionnement.

Pour 2004, il a été attribué 320 euros à chaque agent affecté dans les structures les plus engagées dans les réformes, soit un montant global de 5 millions d'euros.

Pour 2005, chaque agent bénéficie d'une prime de 120 euros versée en 2006, après certification des résultats de la DGI.