

# Article 1



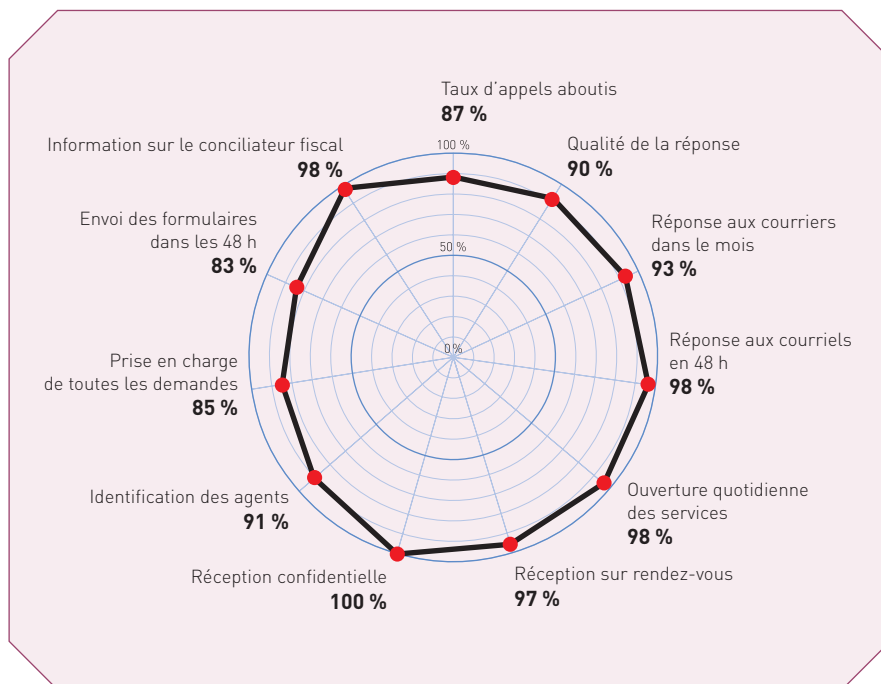
## FACILITER L'IMPÔT

### UN IMPÔT PLUS SIMPLE

Lancé en 2004, le programme "Pour vous faciliter l'impôt" vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers de l'administration fiscale. Il repose sur dix engagements de service communs avec le Trésor public. Déclinés sur l'ensemble du territoire, ils portent sur l'accueil physique, le courrier, le téléphone, les courriels.

Le respect de ces engagements est évalué chaque trimestre par des audits internes des deux administrations. Afin de renforcer l'objectivité et la pertinence des résultats, ces mesures sont également externalisées, sur la base d'appels-mystères passés par un opérateur indépendant. Ce dispositif est contrôlé chaque année par l'Inspection générale des Finances.

Le niveau de qualité de service atteint s'exprime sous la forme d'un indice global<sup>1</sup> :



### Résultats du programme "Pour vous faciliter l'impôt"

Depuis 2004, des comités d'usagers ont été mis en place aux niveaux national et départemental. Ils réunissent régulièrement des représentants des différentes catégories d'usagers de l'administration fiscale : associations de consommateurs, de personnes handicapées ou de personnes défavorisées, représentants des secteurs bancaire, immobilier ou comptable, syndicats de professionnels....

Ils répondent à une double préoccupation :

- informer les relais institutionnels sur l'actualité des relations entre l'administration fiscale et ses usagers ;
- recueillir leurs suggestions ou critiques d'ordre général, solliciter leur avis sur des projets les concernant.

	Fin 2005	Fin 2006	Objectif 2007	Résultat 2007
Indice global de qualité de service	91,7 %	90,6 %	≥ 90 %	92,3 %* ↗

\* Part DGI

<sup>1</sup> L'indice global de qualité de service est un indicateur pondéré des résultats des engagements du programme "Pour vous faciliter l'impôt".



La démarche de **certification de service** est désormais engagée sur la base d'un référentiel commun à la DGI et au Trésor public. Baptisé "QualiFinances", il a débouché sur une première vague de certification qui a distingué 28 sites en octobre 2007.

Ce référentiel comporte 15 engagements de service axés sur l'accueil des usagers. Il a vocation à s'appliquer dans les services des Impôts et du Trésor public. Validé par les représentants des usagers, il a été publié au Journal Officiel du 5 juillet 2007.

Au total, début 2008, 118 sites sont engagés dans la démarche.



Présentation sur le portail fiscal des avantages de la déclaration de revenus par Internet.



Jean Bonnel, agent, oriente un usager à l'hôtel des Finances de Coutances (Manche).

**La déclaration de revenus préremplie** est un élément important des simplifications offertes par la DGI. En plus des informations concernant l'état civil et la situation familiale, sont préimprimés les salaires, les retraites, les allocations chômage et les indemnités journalières de maladie.

Depuis 2007, les salaires versés à l'aide des chèques emploi-service universels (CESU) et ceux financés par la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) sont également préremplis.

# Article 1



## FACILITER L'IMPÔT

### UNE ADMINISTRATION PLUS ACCESSIBLE GRÂCE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le programme Copernic s'intègre à la stratégie de services de la DGI et du Trésor public en fournissant des services dématérialisés centrés sur le compte fiscal, et diversifiés : Internet, courriel, téléphone. L'accueil traditionnel évolue également avec le guichet unique. L'utilisateur choisit ainsi son moyen de relation avec l'administration fiscale, dans des conditions optimales de souplesse et de sécurisation des données.

L'utilisation des services en ligne progresse :

- 7,4 millions de déclarations d'impôt sur le revenu (pour 6,7 millions de télédéclarants) par Internet (soit 1,7 million de plus qu'en 2006) ;
- 11 millions de calculs d'impôt sur le revenu par Internet ;
- 23 millions de consultations du portail fiscal [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) pendant la campagne d'impôt sur le revenu ;
- 92 millions de connexions ont été enregistrées sur ce site ;
- 563 000 adhérents à TéléTVA (soit 156 000 de plus qu'en 2006) et 20 000 certificats gratuits délivrés aux entreprises ;
- 76 % de la TVA est collectée par téléversement.

Le portail fiscal confirme sa position de premier site français d'administration électronique en audience et en qualité.

**98,7 %** de disponibilité des applications usagers Internet  
(objectif de réduction de 5 % par an du taux d'indisponibilité)



Le service de déclaration des revenus par Internet a été fluide, grâce aux informations données en permanence aux usagers sur la fréquentation du site et les plages horaires les plus propices. La prise de rendez-vous, proposée uniquement lors des pics exceptionnels d'affluence, a été activée pour la première fois quelques heures dans la soirée du 11 juin 2007, première date limite pour la télédéclaration.

En outre, afin de répondre à la demande des usagers dont la situation fiscale est très simple et qui n'ont ni modification ni complément à apporter à leur déclaration, une validation par téléphone des déclarations a été expérimentée dans les cinq départements de Basse et Haute-Normandie.

### ■ POUR LES PARTICULIERS

Le compte fiscal permet aux particuliers d'accéder à leur dossier fiscal sur Internet. Ils peuvent y consulter leurs déclarations de revenus, leurs avis d'imposition (impôt sur le revenu, prélèvements sociaux, taxe d'habitation, taxes foncières) ainsi que les informations relatives à leurs paiements. En 2007, le compte fiscal a été complété des données de paiement sur les sommes non payées dans les délais, ainsi que les pénalités.

**6,7 millions** de déclarants à l'impôt sur le revenu  
(objectif de 8,5 millions)



Plus de 221 000 formulaires ont été commandés par le portail fiscal et plus de 7 millions de formulaires ont été téléchargés, dont 2 millions de déclarations de revenus.



## ■ POUR LES PROFESSIONNELS

Le compte fiscal en ligne permet aux professionnels de consulter l'ensemble de leurs déclarations de résultats, de TVA et de taxe sur les salaires, et le paiement de leurs impôts. Les demandes de remboursement de crédits de TVA déposées (via TéléTVA), ainsi que les créances et paiements de taxe professionnelle sont également consultables. En 2007, le compte fiscal des professionnels compte 16 339 adhésions, soit une augmentation de 86 %.

Depuis août 2007, la délivrance des certificats électroniques est gratuite. Cette offre permet aux entreprises d'utiliser TéléTVA, de consulter leur compte fiscal professionnel et de payer leur impôt sur les sociétés et leur taxe sur les salaires. Au total, 20 000 certificats électroniques ont ainsi été délivrés.

Fin 2007, on recense 563 000 adhérents à TéléTVA. Cette forte progression (+38 %) a deux raisons : l'obligation d'utiliser TéléTVA pour toutes les entreprises dont le chiffre d'affaires hors taxes de l'année précédente excède 760 000 € (112 000 nouvelles adhésions), et la souscription volontaire à ce service (44 000 adhésions spontanées supplémentaires).


Plus des trois quarts de la TVA collectée par la DGI ont été télépayés, soit 122 Md€. Ajoutés aux télépaiements d'impôt sur les sociétés et de taxe sur les salaires, ce sont 158 Md€ qui ont été acquittés par téléprocédures en 2007.

Enfin, deux entreprises sur cinq utilisent désormais la procédure de transfert de données fiscales et comptables (TDFC) pour envoyer leurs déclarations de résultats par voie électronique, soit une augmentation de 14 %.

563 000	télédeclarants à la TVA
1 329 800	utilisateurs de la procédure TDFC



Armelle Martinelli, agente, au service des Impôts des entreprises de Metz ouest (Moselle).

**68,2 %** de la TVA, de l'impôt sur les sociétés et de la taxe sur les salaires ont été télépayés par les usagers professionnels (objectif de 67 %) 

# Article 1



## FACILITER L'IMPÔT

### ■ LES CENTRES D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Les centres Impôts service (CIS) sont accessibles de 8h à 22h du lundi au vendredi, et de 9h à 19h le samedi. Ils délivrent aux particuliers et aux professionnels des informations générales ou adaptées au contexte personnel de l'utilisateur, grâce à l'accès à leur compte fiscal. Les centres Impôts service ont traité près de 1,3 million d'appels en 2007.



Malika Vaullerin, agente, au centre Impôts service de Nancy (Meurthe-et-Moselle).

## L'INTERLOCUTEUR FISCAL UNIQUE

### ■ LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Depuis 2006, l'interlocuteur fiscal unique pour les entreprises est généralisé à l'ensemble du territoire avec la mise en place des "services des Impôts des entreprises" (SIE) et améliore le service rendu aux usagers.

En plus des petites et moyennes entreprises, ces structures s'adressent aux professions libérales, aux artisans, aux commerçants et aux agriculteurs. Elles traitent l'ensemble de leurs affaires courantes grâce à une organisation décloisonnée permettant d'avoir une vue globale de chaque dossier professionnel.

Afin de faciliter les démarches des entreprises, la DGI a poursuivi en 2007 ses travaux de simplification des imprimés destinés aux professionnels, en collaboration avec des représentants des usagers. Dès 2008, plus de 2 millions de déclarations de taxe d'apprentissage et de contribution au développement de l'apprentissage et de participation à la formation professionnelle continue pour les employeurs de moins de dix salariés seront ainsi supprimées.

Le transfert au SIE du recouvrement de la taxe professionnelle et de la taxe foncière des entreprises complétera l'offre de services aux entreprises. Une première étape a été franchie en 2007 avec l'adoption, dans le projet de loi de finances rectificative, du transfert en 2008 du recouvrement de la cotisation minimale de taxe professionnelle au SIE. Cela conduira les SIE à assurer le recouvrement de 900 millions d'euros et à améliorer la qualité du service offert pour 8 000 entreprises concernées par cette taxe. La procédure de recouvrement sera simplifiée avec la suppression du recouvrement par voie de rôle.



## ■ OFFRIR UN POINT D'ENTRÉE UNIQUE AUX PARTICULIERS

Afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers quel que soit le mode de contact utilisé, de nouveaux services ont vu le jour. Cela répond à une attente fréquemment exprimée par les particuliers qui, pour 80 % d'entre eux, souhaitent disposer d'un service fiscal unique.

### → Le renforcement de l'accueil physique

La DGI a entrepris de fusionner les centres des Impôts et les centres des Impôts fonciers afin d'avoir un interlocuteur fiscal unique pour l'impôt sur le revenu et les impôts locaux.

Au 31 décembre 2007, cela concerne 180 centres des Impôts, dans 73 départements. L'objectif d'une centaine de sites réalisés à la fin du contrat de performance en 2008 est déjà atteint. Cette nouvelle organisation devrait encore connaître un essor d'ici la fin de l'année 2008 jusqu'à atteindre plus de la moitié des centres des Impôts.

Parallèlement à ces rapprochements, les structures chargées des missions topographiques, de délivrance des documents cadastraux et d'évaluation des locaux professionnels sont organisées sous forme de pôles de compétences départementaux.

Consacrés soit à la topographie et à la gestion cadastrale, soit à l'évaluation des locaux professionnels, ils seront étendus progressivement sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, l'accueil physique facilité se traduit par une offre de structures adaptées aux différents contextes :

- des hôtels des Finances proposent aux usagers un accueil commun où ils peuvent, en un même endroit, effectuer l'essentiel des démarches qui relèvent des services des Impôts et du Trésor public. Fin 2007, plus de six millions de particuliers disposent de ce nouveau service dans 116 hôtels des Finances.

- lorsque le regroupement des services en un même lieu n'est matériellement pas réalisable, et afin de garantir un service fiscal de proximité, un dispositif d'"accueil finances" est expérimenté. Il poursuit l'objectif de traiter les demandes les plus courantes des usagers, quel que soit le service contacté (centre des Impôts ou Trésorerie) et sans démarche supplémentaire de leur part. L'expérimentation s'est poursuivie en 2007 dans 12 départements, soit plus de 200 services. Elle s'adresse à près de deux millions d'usagers.

### → Le développement de l'accueil à distance

Deux expérimentations engagées en 2006 ont été reconduites.

La première tend à mettre à la disposition du public un numéro de téléphone unique permettant d'accéder à l'ensemble des services des Impôts et du Trésor public dans le département de l'Ain.

La seconde se matérialise par la mise en service d'une adresse Internet unique permettant aux usagers d'effectuer directement leurs démarches en ligne. Elle se déroule dans les départements du Loiret, de l'Essonne et de la Meurthe-et-Moselle.



Annick Violo, agente à l'accueil Finances du centre des Impôts de Thionville (Moselle).