

## Les 10 points clés pour mieux comprendre la démarche stratégique

### **1. Toutes les missions sont non seulement conservées mais seront renforcées ; nous demeurons une grande administration territoriale**

Renforcée et consolidée par la fusion, la DGFIP doit continuer à s'adapter pour exercer l'ensemble de ses missions avec toute l'efficacité nécessaire au service de l'Etat et de nos concitoyens.

Des missions exercées au plus près des citoyens, des entreprises et des territoires :

- Un réseau territorial très dense, véritable atout de la DGFIP, avec de nombreuses implantations dans chaque département et en milieu rural
- Une qualité de service reconnue : plus de 30 millions de contacts soit à l'accueil physique, soit au téléphone, une présence auprès des élus locaux et des collectivités territoriales dont nous sommes les teneurs de comptes
- Une expertise reconnue par les usagers et les élus locaux
- Des téléprocédures fiscales d'une qualité et d'une sécurité incontestées

### **2. La fusion permet d'affirmer pour la première fois que la DGFIP représente deux piliers essentiels de la crédibilité de l'Etat : une administration fiscale reconnue, une administration garante de la fiabilité des comptes publics**

Principaux objectifs :

- Fiabiliser l'ensemble des comptes publics et obtenir la certification annuelle des comptes de l'Etat : diminuer le nombre de réserves formulées par la Cour des comptes, proposer notre expertises aux hôpitaux et aux collectivités locales qui s'engagent dans le processus de certification
- Moderniser le recouvrement de l'impôt et des recettes publiques (simplicité et sécurité du paiement en ligne, modernisation de la chaîne d'émission et de recouvrement des produits locaux), accroître nos actions envers les redevables non coopératifs (pôles de compétences spécialisés, sélectivité des actions pour un recouvrement efficace)
- Intensifier la lutte contre la fraude en rénovant les méthodes et les outils de recherche, de programmation et de contrôle fiscal et en renforçant nos partenariats aux plans national et international : renforcement du pilotage de la DNEF, amélioration des outils de programmation et expérimentation du data mining, soutien technique renforcé avec des réseaux de référents, des réseaux collaboratifs, expertise pour le contrôle des comptabilités informatisées, pôles patrimoniaux
- Poursuivre la modernisation du contrôle et du paiement des dépenses publiques : dématérialisation des factures, sélectivité et efficacité des contrôles
- Optimiser le patrimoine immobilier public et accroître notre expertise domaniale élargissement du périmètre de la PIE au-delà de l'immobilier de bureau et aux opérateurs, rôle renforcé du RPIE régional

### **3. Les conditions de vie au travail (cf. poste de travail) et la sécurité des agents sont une priorité**

- Progresser vers un poste de travail adapté au numérique avec une amélioration de la navigation inter applicative et la création de dossiers numériques pouvant regrouper pour un usager particulier ou professionnel l'ensemble des informations ou documents le concernant.
- De nouvelles possibilités de travail à distance et des réseaux professionnels au service du travail collaboratif.
- Des actions renforcées en prévention des risques psychosociaux : allègement de la pression statistique, intégration des conditions de vie au travail dans le dialogue de gestion, baromètre social, TBVS, DUERP
- Sécurité : réduire les paiements en espèces pour éviter la détention de fonds dans les centres des finances publiques

### **4. L'expertise et les synergies doivent être développées pour demeurer légitime**

- Soutien renforcé aux agents et aux cadres, mutualisation renforcée avec les outils du travail collaboratif
- Animation ou pilotage de certaines missions confiée à un niveau supra départemental (national, interrégional, régional) : recherche, domaine, action économique
- Spécialisation de certaines missions dans des pôles ou services dédiés : hôpital, contrôle patrimonial, contentieux juridictionnel
- Identifier les synergies entre les métiers : missions économiques et gestion des professionnels, cadastre et collectivités locales, recouvrement de tous les types de recettes et produits

### **5. L'ambition numérique au bénéfice des agents et des usagers et partenaires**

Principaux objectifs :

- Améliorer l'ergonomie et la fluidité du poste de travail et favoriser les réseaux professionnels au service du travail collaboratif
- Créer un « espace numérique sécurisé et unifié » couvrant à terme l'ensemble des échanges avec nos usagers et toutes leurs démarches (impôts, amendes, produits des collectivités locales)
- Encourager la dématérialisation la plus complète avec nos partenaires (collectivités locales, offices notariaux, établissements publics de santé) et avec les fournisseurs de l'Etat

### **6. Faire évoluer nos dispositifs d'accueil, dont le téléphone, pour une approche bien adaptée aux besoins des publics**

Principaux objectifs :

- Des services physiques ou numériques accessibles et personnalisés,
- Un accueil téléphonique repensé : meilleure articulation entre les plates-formes nationales (CIS et CPS) et l'accueil téléphonique local, prise de décision par téléphone dans les cas simples (comme pour les délais de paiement encadrés)

- Des réponses aux besoins spécifiques de nos différents publics et notamment des plus fragiles, en liaison avec les acteurs sociaux

### **7. Faire évoluer les processus de travail : approche par les enjeux, simplifications, partenariats**

Approche par les enjeux : adapter nos méthodes de travail par une plus grande sélectivité avec des outils adéquats, dans les travaux où l'exhaustivité n'est pas requise (contrôle fiscal, contrôle de la dépense, recouvrement forcé, vérification en publicité foncière...)

Simplifications : recenser des propositions auprès des agents, des usagers et des partenaires (comités d'usagers)

### **8. Clarifier audit et maîtrise des risques**

- Apporter du soutien aux divisions métiers et aux services locaux en maîtrise des risques
- Mettre en place une unité d'audit interrégionale pour des audits complexes
- Confier l'animation de l'audit et de la maîtrise des risques à un cadre supérieur unique en distinguant bien les principes et doctrines d'emploi de ces 2 missions

### **9. Un nouveau pilotage budgétaire pour faciliter la soutenabilité**

- Un effort mieux réparti sur les emplois en faveur des emplois C
- Une maîtrise du processus budgétaire améliorée : études d'impact, resserrement du nombre de BOP pour opérer les ajustements et les arbitrages nécessaires à partir d'une masse critique significative
- Un dialogue de performance globale intégrant les dimensions conditions d'exercice des missions et résultats, performance sociale, soutenabilité

### **10. La stratégie 2013-2018 c'est une méthode précise, concertée, maîtrisée, phasée**

- Le service Stratégie, Pilotage, Budget est chargé d'animer et de piloter la démarche stratégique dans l'esprit de déconcentration défini par le directeur général
- En vue de leur mise en œuvre optimale, les mesures ou orientations définies dans le projet stratégique donneront lieu à un cadrage adressé aux directeurs par le service SPiB, sur la base d'un diagnostic préalable et partagé. Ce dispositif comportera des éléments de méthodologie globaux et de calendrier précis, indispensables à la bonne réalisation de la stratégie au plan local.