



DIRECTION GENERALE DES
FINANCES PUBLIQUES

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES
FINANCES PUBLIQUES DES HAUTES-PYRENEES

COMITÉ TECHNIQUE PARITAIRE DEPARTEMENTAL

DU 22 décembre 2010



POINT D'ETAPE SUR L'ACTIVITE DU GUICHET FISCAL UNIFIE

La fusion de la direction générale des impôts et de la direction générale de la comptabilité publique pour former la direction générale des finances publiques, annoncée le 4 octobre 2007 par le Ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, a pour premier objectif de mieux répondre aux attentes des usagers particuliers en leur offrant un point d'entrée unique pour l'ensemble de leurs démarches concernant indifféremment l'assiette et le recouvrement des impôts directs.

La mise en place du guichet fiscal unifié des particuliers s'inscrit dans cette démarche :

- un service des impôts des particuliers (SIP) dans les communes où il existe une trésorerie (dite « de résidence ») et un centre des impôts,
- un accueil fiscal de proximité assuré dans les centres des impôts ou SIP et dans les trésoreries dites de proximité, pour les contribuables domiciliés hors circonscription géographique des SIP pour le recouvrement,
- un pôle de recouvrement spécialisé (PRS) qui prend en charge le recouvrement de certaines créances des professionnels et des particuliers

Le présent CTPD a pour objet de dresser un point d'étape sur l'activité du guichet fiscal unifié dans le département.

* *
*

I. Conditions d'installation des agents

Pour répondre à une demande des agents du SIP de *TARBES*, des stores ont été placés sur l'ensemble des fenêtres du service y compris la partie basse pour réduire à la fois l'intensité lumineuse et la gêne occasionnée par la vue depuis l'extérieur.

Des portes seront ajoutées aux cloisons de séparation existantes au sein de chaque secteur d'assiette pour réduire les nuisances sonores (téléphone) et les courants d'air.

II. Accueil physique des usagers

1. Accueil généraliste des usagers

L'organisation de l'accueil dans le SIP repose sur la distinction entre l'accueil généraliste et l'accueil spécialisé qui intervient quand le niveau de complexité de la demande le justifie.

Sur l'accueil généraliste, le calibrage des effectifs est différent selon la taille des SIP. Il est assuré comme suit :

- sur *TARBES* par 5 agents titulaires : 1 B et 3 C de la filière fiscale et 1 B de la filière gestion publique,
- sur *LOURDES* par deux agents C de la filière fiscale,
- sur *LANNEMEZAN* par un agent B de la filière fiscale affecté à titre principal suppléé par le secteur d'assiette en cas d'absence et par un agent de la mairie, à l'orientation.

Sur l'ensemble des sites la compétence des agents pour assurer cette mission est acquise. Sur Lannemezan, il est souligné que l'agent positionné à l'accueil s'est approprié le volet recouvrement.

Sur *TARBES*, les difficultés soulevées se concentrent surtout sur la très forte affluence du public au moment de la sortie des rôles et l'absentéisme constaté à l'accueil implique d'adapter son organisation ce qui a pour effet d'augmenter la charge des secteurs.

2. Accueil fiscal de proximité

L'appropriation de l'outil GAIA Guichet par les agents est contrastée.

S'agissant des 3 SIP, le nombre de création d'affaires par ce vecteur est très faible. Des marges de progression sont souhaitables.

Le traitement des affaires est bien pris en charge par les SIP. Aucune difficulté particulière n'est soulevée même si la forme des annotations inscrites dans l'application est à parfaire pour une meilleure lisibilité.

Dans les trésoreries de proximité, le bilan sur l'utilisation de GAIA guichet est mitigé.

Il ressort que cet outil est efficace pour transmettre et traiter les dossiers simples ne nécessitant pas d'explications détaillées ou d'investigations poussées. Il permet également d'assurer le suivi des demandes et d'informer éventuellement les usagers sur le traitement de leur dossier. Un des points positifs mentionnés par les utilisateurs est la possibilité de transmettre simultanément une demande d'un contribuable avec la réclamation correspondante.

Les points négatifs soulevés sont la lourdeur et la lenteur de l'application. En cas de période d'affluence notamment pendant la campagne à l'impôt sur le revenu ou lors des échéances, les agents privilégient le contact direct avec le SIP par téléphone plutôt que le recours à GAIA.

La volumétrie de l'utilisation de l'outil GAIA pour la période du 1^{er} janvier 2010 au 30 novembre 2010 est détaillée dans le tableau ci-dessous :

Trésoreries	création	refus	transfert	clos	suppression
ARGELES-GAZOST	6	0	5	5	0
ARREAU	151	0	145	1	1
BAGNERES	51	0	38	1	0
LA BARTHE DE NESTE	8	0	6	1	0
LOURES BAROUSSE	7	0	7	0	0
MAUBOURGUET	25	0	22	0	0
OSSUN	62	0	58	0	0
RABASTENS	2	0	2	0	0
ST LAURENT DE NESTE	157	0	153	1	0
TOURNAY	6	0	5	3	0
TRIE SUR BAISE	36	0	32	2	0
VIC EN BIGORRE	1	0	0	0	0
VIELLE AURE	168	0	160	0	0
TOTAL	680	0	633	14	1
SIP	création	refus	transfert	clos	suppression
TARBES	7	2	2	185	0
LOURDES	8	0	3	8	0
LANNEMEZAN	1	3	2	436	5
TOTAL	16	5	7	629	5

L'utilisation est très variable selon les trésoreries. On observe un emploi de l'application plus important sur les postes éloignés des SIP notamment celui de LANNEMEZAN (ARREAU, VIEILLE-AURE et St Laurent de NESTE) qui a clos 436 messages. Trois trésoreries de proximité rattachées au SIP de TARBES (OSSUN, BAGNERES et MAUBOURGUET) utilisent également l'outil de manière plus marquée.

Globalement, les créations de dossiers sont très opposées (680 pour les trésoreries contre 16 dans les SIP).

3. Réception du public

La réception physique pendant les pics d'affluence (campagne IR, sortie des rôles) a enregistré une solidarité entre les deux filières.

On observe une bonne synergie entre l'accueil généraliste et le secteur recouvrement sur le site de Lannemezan en particulier lors de la sortie des rôles. Sur Lourdes, il est constaté une prise en compte à l'accueil généraliste des demandes de mensualisation ou de paiement à l'échéance.

Sur TARBES, un agent B issu de la filière gestion publique a participé à l'accueil pendant la campagne IR et à temps partiel à la sortie des rôles.

4. Le guichet fiscal unifié dans le cadre de la campagne de recouvrement

La réception du public dans les SIP et dans les trésoreries de proximité au moment de la sortie des rôles se caractérisent par les éléments détaillés ci-après :

ACCUEIL FISCAL DU 09 08 2010 AU 26 11 2010

SEMAINES	32 à 35	36 à 39	40 à 43	44 à 47	TOTAL
SIP					
Tarbes	2755	2980	2863	3911	12509
Lourdes	1875	2147	1868	2569	8459
Lannemezan	623	824	673	759	2879
	0	0	0	0	0
TOTAL SIP	5253	5951	5404	7239	23847
TRESORERIES					
Argelès-Gazost	172	259	431	362	1224
Bagnères-de-Bigorre	444	573	938	848	2803
Arreau-Bordères	172	219	221	318	930
Barthe de Neste	64	83	68	77	292
Castelnau-Magnoac	84	168	248	150	650
Loures-Barousse	58	56	82	103	299
Luz-Saint-Sauveur	28	38	104	153	323
Maubourguet	36	26	28	46	136
Ossun	109	97	174	125	505
Rabastens	49	73	87	81	290
Saint-Laurent	118	205	226	179	728
Tournay	115	128	42	110	395
Trie-Sur-Baïse	54	86	42	37	219
Vic-En-Bigorre	137	101	82	108	428
Vielle-Aure	79	144	86	359	668
	0	0	0	0	0
TOTAL TRESORERIES	1719	2256	2859	3056	9890

- SIP

Sur **TARBES**, 12 509 personnes ont été reçues entre le 9 août et le 26 novembre 2010. Au total, les SIP ont reçu entre le 9 août et le 30 novembre 23 847 personnes.

- Trésoreries de proximité

Pour la première fois, l'administration centrale a demandé un comptage quantitatif de la réception du public au moment de la sortie des rôles dans les postes. Durant cette période (du 9 août au 30 novembre), les trésoreries de proximité du département ont enregistré une réception de 9 890 contribuables. La trésorerie de BAGNERES DE BIGORRE a reçu 2 803 visiteurs, soit 28,34% du total. Les « petits » postes (ARREAU, ST-LAURENT, VIEILLE-AURE) avec un total de réception s'élevant à 2 326 contribuables représentent 23,51%.

Le nombre paraît élevé mais il est impossible de réaliser une comparaison en l'absence de décomptes antérieurs.

5. Interventions de l'équipe de renfort départementale (EDAR)

L'équipe de renfort départementale a apporté son concours aux trois structures à hauteur de 114 jours effectifs, soit 14,88 % des missions assurées au cours du 1^o semestre 2010 et 123 jours pour la période du 1^{er} juillet au 30 novembre

Le renfort apporté par les équipes de dépannage de la filière gestion publique est en adéquation avec les besoins exprimés par les chefs de SIP et le soutien annoncé par la direction. Les membres de l'EDAR sont ainsi intervenus de façon plus marquée sur le site de TARBES à compter du second semestre et notamment à partir du mois d'octobre. Ces interventions s'expliquent à ce moment de l'année en période d'échéances.

L'intervention des membres de l'équipe de dépannage s'est articulée autour des axes suivants :

- tenue de la caisse et du guichet,
- tenue de la comptabilité auxiliaire de l'impôt (amiable et contentieux) et de la comptabilité générale,
- poursuites de masse (campagnes ATD notamment).

Interventions EDAR	2010 : 1er semestre		2010 : du 01/07 au 30/11	
	Nombre d'agents ERD sollicités	Nombre de jours d'intervention	Nombre d'agents ERD sollicités	Nombre de jours d'intervention
SIP LANNEMEZAN	1	66	1	43,00
SIP LOURDES	3	38	2	34,50
SIP TARBES	1	10	2	45,50
Total SIP		114		123,00
Total général		766		593
% utilisation SIP		14,88%		20,74%

III. Traitement des demandes gracieuses

Des avancées sur le traitement globalisé des demandes gracieuses (demandes de délais de paiement et de remises gracieuses) sont également relevées. Un dispositif de promotion de la mensualisation à l'occasion de la sortie des rôles de taxe foncière et de taxe d'habitation a été mis en place surtout lors du traitement du gracieux de ces deux taxes. Cependant, la très forte affluence ne permet pas toujours une concertation entre les agents qui traitent les demandes gracieuses et ceux qui accordent des délais de paiement malgré leur proximité.

IV. Positionnement des cadres

Sur Lourdes, le chef de service reçoit les usagers qui en font la demande et est présent à l'accueil pour affecter du renfort en provenance des SAID lorsque cela apparaît nécessaire.

Sur Lannemezan, l'implication progressive du A de la fiscalité immobilière sur les problématiques de recouvrement est relevée. Les circonstances particulières vécues par le personnel suite au déménagement du SIP dans les anciens locaux du tribunal sont un frein indéniable à la dynamique engagée.

Sur TARBES, une des adjointes du SIP, d'origine gestion publique, est dédiée au pilotage de l'équipe constituant l'accueil généraliste et apporte son soutien sur les questions de recouvrement. L'autre adjointe d'origine filière fiscale intervient sur les questions d'assiette.

V. La mise en place du Pôle de recouvrement spécialisé (PRS)

Le PRS est installé au 2^{ème} étage du centre des finances publiques de TARBES à proximité du SIE.

La structure est composée de 3 agents de catégorie B (2 issus de la filière fiscale dont un à 60% et 1 de la filière gestion publique). Dans un premier temps, les dossiers professionnels sont affectés aux deux agents de la filière fiscale et les dossiers particuliers à l'agent d'origine gestion publique.

A la mise en place du PRS, le stock de dossiers ne concerne que les professionnels et s'élève à 153 dossiers actifs pour 94 dossiers concernant des procédures collectives.

Depuis la mise en place, la structure a enregistré 36 nouveaux dossiers de professionnels et 22 de particuliers. 15 dossiers sont soldés dont 8 dossiers professionnels et 7 dossiers particuliers (situation au 30/11/2010).

Les actions en recouvrement au 30 novembre sont détaillées ci-après :

- 59 ATD sont émis dont 9 productifs (réglés ou en instance de paiement),
- 2 saisies-vente engagées,
- 11 inscriptions hypothécaires.

Le recouvrement des créances est de 361 270 € pour les dossiers professionnels et 141 950 € pour les dossiers particuliers.

S'agissant de la gestion des dossiers professionnels, en comparaison avec le pôle de recouvrement forcé ancienne structure du SIE-C, le nombre de dossiers par agent est en augmentation. En effet, le nombre d'agents a diminué passant de 2 à 1,6 et génère un ratio de 172 dossiers/agent contre 123 dossiers/agent auparavant (hors ceux pris en charge directement par le responsable du pôle).

Une répartition plus équilibrée des dossiers professionnels et particuliers interviendra progressivement au fur et à mesure de l'élargissement des compétences des agents.

*

*

*