

Fiche technique

Bilan de la campagne IR-ISF 2017

La campagne de souscription des déclarations des revenus est, traditionnellement, un moment marquant de l'activité des services de gestion des particuliers.

En 2017, elle s'est inscrite dans la poursuite de la généralisation de la déclaration en ligne avec l'abaissement à 28 000 euros du seuil de l'obligation de déclarer en ligne et la promotion de l'offre de services à distance à travers le site rénové « impots.gouv.fr ».

Dans ce contexte, il a été demandé aux chefs de service de s'assurer que tous les agents en contact avec le public (en face-à-face, par téléphone ou par courriel) utilisent les acquis de la formation locale sur les services en ligne afin de renseigner les usagers sur la création des comptes, la procédure de déclaration en ligne et sur les autres services numériques à leur disposition.

1 - Accueil du public

Dans les SIP d'Amboise, de Chinon et de Loches, l'accueil s'est organisé comme par le passé autour d'un accueil généraliste et d'un accueil spécialisé.

À Tours, les demandes des usagers ont été traitées dans le cadre de l'accueil personnalisé mis en œuvre début avril 2017, dont les modalités ont été présentées au CTL du 28 mars 2017 (accueil d'orientation renforcé, traitement des demandes prioritairement au guichet, offre de rendez-vous pour les sujets longs ou complexes).

De plus, afin d'accompagner les usagers dans le processus de la déclaration en ligne, des espaces dédiés dotés de postes informatiques ont été mis à disposition dans chaque service des impôts des particuliers du département. Ces guichets numériques ont notamment été animés par des auxiliaires à Amboise, à Chinon et à Loches, et par des volontaires du service civique à Tours.

Les volumes de réception de la campagne 2017 sont en baisse pour les accueils physique ou téléphonique. En revanche, les contacts par courriel sont en progression.

Le tableau ci-dessous présente le décompte des sollicitations des usagers observées durant les périodes de référence retenues par l'administration centrale, soit du 11 avril au 18 mai pour la campagne 2016 et du 10 avril au 17 mai pour la campagne 2017.

Campagnes	2016	2017	Evolution
Accueil physique	34 483	25 557	-26 %
Accueil téléphonique	14 936	13 210	-11,5 %
Contact électronique	5 591	6 050	+ 8 %

On observe une forte diminution de la fréquentation de l'accueil physique, un retrait plus mesuré des appels téléphoniques et une hausse des contacts par messagerie.

Rapporté au nombre de jours d'ouverture (24 en 2016 et 20 en 2017) le flux moyen journalier à l'accueil physique est de 1 437 usagers en 2016 contre 1 278 usagers en 2017.

Deux motifs peuvent expliquer la diminution des sollicitations :

- la stabilité de la loi fiscale ;
- le plus grand recours aux services en ligne à partir du site www.impots.gouv.fr qui a été repensé pour mieux répondre aux questions d'actualité des usagers.

S'agissant de l'accueil personnalisé mis en œuvre sur le site de Tours Champ-Girault, la proportion de chaque type de réception est la suivante :

Mode de réception	Proportion
Guichet	57,7 %
Box	18,4 %
Rendez-vous	2,4 %
Espace en ligne	21,5 %

L'accueil au guichet est un facteur de fluidité des réceptions.

2 - Traitement des déclarations

Au 30 juin 2017, date d'extraction du rôle 16, le nombre de déclarations traitées (329 414) est quasiment identique à celui de 2016 (329 302).

Mode de traitement	2016	2017	Evolution	%
Saisie « papier »	162 080	138 968	-23 112	-14,26
Transmission dématérialisée	167 222	190 446	23 224	+13,89
- dont <i>smartphone</i>	426	279	-147	-34,51
- dont <i>déclarations en ligne</i>	160 341	182 517	22 176	+13,83
- dont <i>EDI-IR</i>	6 455	7 650	1 195	+18,51
Total traité	329 302	329 414	112	+0,03

Source : état statistique d'ILIAD

Les souscriptions dématérialisées représentent 58 % du total traité. À la date de l'extraction du rôle 16, il restait 2 500 déclarations en instance d'exploitation (décompte manuel). Le taux de traitement des déclarations disponibles est donc supérieur à 99 %.

Cet excellent résultat, obtenu dans un contexte de distribution plus tardive des déclarations pré-imprimées, est la conséquence des efforts consentis par les équipes des SIP, d'une moindre sollicitation à l'accueil des services de gestion et du concours apporté par la cellule départementale de contrôle sur pièces, tant pour la saisie de déclarations que pour la participation à l'accueil sur rendez-vous à Tours.