

DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

DIRECTION RÉGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES

DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

ET DU DÉPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHONE

16, RUE BORDE

13 357 MARSEILLE CEDEX 20

CTL du 19 mars 2020
Point n° 2 de l'ordre du jour
Bilan des campagnes déclarative
et des avis 2019

1. Bilan de la campagne déclarative 2019

La campagne déclarative 2019 s'est déroulée du 10 avril 2019 (date d'ouverture du service de déclaration en ligne) au jeudi 16 mai pour les déclarations déposées papier ou au mardi 21 mai minuit pour la souscription en ligne pour le département des Bouches-du-Rhône.

La DRFIP a organisé, comme chaque année, une réunion de présentation de la campagne aux chefs de services, adjoints et agents de SIP et a adressé une note fixant le cadre et l'organisation de la campagne d'impôt sur le revenu (note 008/2019).

La campagne de déclaration des revenus de l'année 2018 a revêtu une importance particulière en tant que première campagne déclarative depuis la mise en œuvre du Prélèvement à la source (PAS) au 1er janvier 2019.

Un des axes forts de cette campagne a été d'insister sur la double utilité de la déclaration de revenus : calculer le solde d'impôt dû sur une année et calculer le nouveau taux actualisé de PAS (le cas échéant, le nouveau montant d'acompte contemporain).

Cette campagne a comporté deux autres enjeux :

- l'appropriation par les usagers du dispositif d'avance sur réductions et crédits d'impôt récurrents, et la régularisation éventuelle lors de la taxation ;
- ainsi que la présentation des particularités liées à l'année de transition et à l'application du crédit d'impôt pour la modernisation du recouvrement (CIMR).

L'année 2019 constituait également la première année où l'obligation de déclarer en ligne s'imposait à tous ceux dont la résidence principale est équipée d'un accès internet et qui s'estiment en mesure d'utiliser Internet. Cette possibilité était également offerte pour la première fois aux primo-déclarants.

En 2019, le nombre de télédéclarants a progressé dans le département de **+5,13** points avec un taux s'établissant à **63,53** % contre **58,40** % en 2018.

Le taux le plus élevé de télédéclarants par SIP est de **73,99** % pour le SIP d'Aix-Nord et le taux le plus bas de **39,20** % pour le SIP 3/14 de Marseille.

Lors de cette campagne, l'ensemble des SIP du département ont été dotés d'ordinateurs libre-service afin d'accompagner les usagers vers cette dématérialisation.

Par ailleurs, conformément aux orientations de la direction générale, la sanction du non-respect de l'obligation de déclarer en ligne n'a pas été appliquée en 2019.

Les flux d'accueil physique lors de la campagne sont en progression de **+10,32 %**, conséquence directe de la réforme du PAS avec plus de **156 000 usagers** reçus dans les SIP et les trésoreries.

Cela étant, il convient de noter des durées de campagne déclarative différentes entre 2018 et 2019, respectivement de 28 et 32 jours, de sorte que l'augmentation de réception des usagers constatée en 2019 résulte notamment de cette différence calendaire. Analysée à équivalence sur 28 jours, le niveau de réception 2019 est quasi-stable au regard de celui observé en 2018.

L'accueil sur rendez-vous était déployé dans les SIP d'Aubagne et de Tarascon qui ont enregistré sur la période de campagne des revenus **552** rendez-vous.

L'accueil numérique a également enregistré une très forte augmentation en 2019 avec plus de **44 %** supplémentaires de mails adressés sur les Balfus et e-contact pendant la campagne.

Pour l'essentiel, les motifs d'interrogation des usagers concernaient les questions relatives au PAS et à l'assiette de l'impôt (plus de **83 %**) et des réclamations PAS avant impôt (**4 %**).

En outre, les services de la DRFIP sont également intervenus en soutien du numéro gratuit national d'information PAS pendant les deux campagnes et sur plusieurs vagues, mobilisant ainsi une dizaine d'agents dans les SIP et une inspectrice de la division chargée des particuliers.

Les dispositifs spécifiques mis en œuvre notamment dans les accueils « grands sites » ont été reconduits en 2019, notamment le pré-accueil des voltigeurs et des plateformes téléphoniques dans les principaux SIP Marseillais.

Les horaires des services n'ont pas été modifiés pendant cette campagne¹. Comme chaque année, l'accueil des usagers s'est déroulé dans le cadre habituel des horaires d'ouverture sans élargissement à la pause méridienne, ni au jeudi, jour de fermeture de nos services. Cela étant, les trésoreries mixtes et les SIP ont été exceptionnellement ouverts le jeudi 16 mai 2019, dernier jour pour la souscription des déclarations papier.

Des actions ponctuelles ont été reconduites et ont permis d'accueillir et d'accompagner des publics spécifiques tels que :

- les personnes sourdes et malentendantes sur le site du Prado à Marseille,
- des opérations auprès des associations caritatives locales
- l'action en faveur des six centres pénitentiaires départementaux.

2. Bilan de la campagne des avis 2019 (du 22/07/2019 au 20/12/2019)

Cette campagne s'est inscrite dans la continuité des campagnes précédentes dans ses principes d'organisation tout en comportant des nouveautés significatives, notamment au titre de la mise en œuvre du PAS et du crédit d'impôt pour la modernisation du recouvrement (CIMR).

Les autres éléments marquants étaient notamment :

- la deuxième étape de la réforme nationale de la taxe d'habitation pour la résidence principale,
- la poursuite de l'abaissement du seuil de paiement dématérialisé obligatoire (300 € en 2019), assortie d'une mesure de tempérament visant à ne pas appliquer la pénalisation de 0.2%.

Une réunion, associant les SIP et trésoreries mixtes, s'est tenue le 27 juin 2019 pour présenter le cadre général de déroulement de la campagne ainsi que les points principaux suivants :

- mise en œuvre du PAS : informations sur les avis ; évolutions du service en ligne « gérer mon prélèvement à la source » avec notamment facilitation du parcours pour la gestion des acomptes, historique des restitutions avant PAS, affichage des bases de calcul des acomptes contemporains, suppression de coordonnées bancaires réservée aux services, gestion des avances RI/CI ;

¹ Les horaires n'ont également pas été modifiés pendant la campagne des avis.

- 2^e étape de la réforme nationale de la taxe d'habitation (TH) pour la résidence principale ;
- poursuite de la révision des valeurs locatives des locaux professionnels (3^e année d'application pour la TF et 2^e année pour la TH) ;
- poursuite de la dématérialisation avec seuil de paiement dématérialisé fixé à 300 € à compter de 2019. Par mesure de tempérament, aucune pénalité de 0.2% n'a été appliquée en 2019 conformément à la directive ministérielle : un courrier de rappel a été adressé en début d'année aux usagers concernés pour rappeler le cadre légal, puis à compter de 2020, la reprise de l'application de la majoration de 0,2 % est prévue de manière progressive (décalage de 2 ans : pénalisation si montants supérieurs à 1 000 € en 2020 et supérieurs à 300 € en 2021) ;
- poursuite du dispositif des talons d'adhésion au prélèvement à l'échéance, traités par les centres d'encaissement, qui concerne en 2019 les rôles généraux de TH et TF ; précisions apportées sur les conditions assouplies de traitement par les centres d'encaissement afin de limiter les renvois aux usagers ;
- enrichissement de l'Espace Numérique Sécurisé Unifié (ENSU) avec mise à disposition également des avis de rejet des acomptes PAS et des documents de recouvrement forcé issus de RAR (lettres de relance, mises en demeure de payer).

La vigilance des services a été également appelée sur des rappels importants :

- gestion des dates de valeurs
- modalités de traitement des remboursement et restitutions
- gestion des délais de paiement et utilisation de l'application SISPEO
- principes de paiement et de régularisation des acomptes contemporains PAS

Dès cette réunion de présentation, l'attention des services a été appelée sur la foire aux questions de la campagne des avis, accessible en ligne sur Nausicaa, listant les principales difficultés rencontrées, précisant leur nature et apportant les solutions, éléments de langage et/ou directives de la direction générale.

Tout au long de la campagne, les services ont été informés des mises à jour de cette foire aux questions.

Enfin, les principales difficultés relevées par les services et relayées auprès de la direction générale dans le cadre du bilan de campagne concernaient :

- des délais de traitement importants des centres d'encaissement, liés à la prise en charge des talons d'adhésion, qui ont généré un nombre élevé de contacts, d'autant plus sensible pour les services en l'absence d'appui des centres de contacts dont l'activité a été recentrée sur le PAS,
- des interrogations sur le PAS et le lien avec les avis d'IR 2019 portant sur les revenus 2018 : ce constat effectué très rapidement par la Direction Générale a d'ailleurs conduit à l'envoi d'un courrier de relance aux usagers n'ayant pas acquitté leur impôt à la date d'échéance et au report d'un mois et demi de la date d'application de la majoration de 10 %,
- incompréhension sur le dispositif d'avance RI/CI, malgré la possibilité offerte aux usagers de suppression ou modulation,
- difficultés liées à l'absence de taux de PAS sur certains avis (cas des usagers ayant eu recours aux services en ligne).