



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

**DIRECTION REGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES
DE PROVENCE-ALPES-CÔTES D'AZUR
ET DU DEPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHÔNE**

CTL du 23 mars 2021
Point n° 3 de l'ordre du jour
Bilan de la campagne des avis 2020

1- Bilan de la campagne des avis 2020 (du 30/07/2020 au 18/12/2020)

Cette campagne, marquée par le contexte sanitaire, constitue l'achèvement d'un premier cycle de prélèvement à la source (PAS), avec la mise en œuvre pour la première fois du recouvrement de l'impôt sur les revenus en mode PAS.

Les autres éléments marquants étaient notamment :

- la fin de la première phase de réforme de la taxe d'habitation, et la préparation de la seconde ;
- la promotion des services en ligne, axe prioritaire d'autant plus souligné dans le contexte sanitaire ;
- l'affichage sur l'ensemble des avis d'un numéro d'appel national unique (hors avis de taxe foncière) ;
- le déploiement du paiement de proximité ;
- le paiement en ligne par téléphone auprès plateformes d'appels, dispositif exceptionnel créé pendant la crise sanitaire ;

En matière d'accompagnement des services, deux nouvelles «Boîtes à outils», conçues en liaison avec l'ENFiP, et accessibles via la plate-forme d'e-formation, ont été mises à disposition des agents pour les sensibiliser aux enjeux et aux nouveautés de cette campagne

Une audioconférence, associant les SIP et trésoreries mixtes, s'est tenue le 2 juillet 2020 pour présenter le cadre général de déroulement de la campagne ainsi que les points principaux suivants :

- Mise en œuvre du PAS :
Pour la 1ère fois, seul est mis en recouvrement le solde d'IR/PS (après retenues à la source, acomptes contemporains, avance RI/CI ou restitution PAS avant impôt, détaillés sur l'avis).
La mention "non imposable" est supprimée mais le RFR et le nombre de parts sont indiqués en 1ère page, avec une campagne de communication renouvelée auprès des organismes sociaux notamment.

Les modalités de paiement évoluent. Le paiement se fait par prélèvement automatique sur le compte connu dans GESTPAS :

- pour un solde < ou = 300€ : en une fois, le 25 du mois de la date limite de paiement,
- pour un solde > 300€ en plusieurs fois (hors rôle 36)
 - 4 prélèvements de septembre à décembre pour les deux premiers rôles (011 et 016)
 - 2 prélèvements en novembre et décembre pour le troisième rôle (026)
- un seul prélèvement en février pour le 4ème rôle (rôle 36)
- modalités spécifiques pour les salariés de particuliers employeurs
- fin de la 1ère phase de la réforme TH principale (dégrèvement total pour 80% des usagers) et préparation de la 2nde phase pour les 20% d'usagers restant, avec information sur les avis
- poursuite du dispositif "talons d'adhésion" : sur rôles généraux de taxes d'habitation hors habitation principale et de taxes foncières. usagers relevant de l'obligation de paiement dématérialisé pour les non titulaires d'un contrat de prélèvement mensuel, n'ayant pas payé la dernière échéance par moyen de paiement dématérialisé et n'ayant pas opté pour la dématérialisation des avis.
- paiement de proximité : présence d'un flashcode permettant aux usagers redevables d'un montant inférieur ou égal à 300€ de payer en espèces ou par carte bancaire auprès des débitants de tabacs partenaires.
- procédure exceptionnelle (accompagnement n'ayant pas vocation à perdurer) de paiement en ligne par téléphone sous réserve obligatoirement de la souscription immédiate d'un contrat de prélèvement pour les TF et TH; de l'enregistrement du RIB dans GestPAS pour l'IR-PS (acomptes PAS/ restant dû à la mise en recouvrement) .
Point d'attention: cette procédure de paiement à distance est réservée aux plateformes et n'est donc pas autorisée pour les centres des finances publiques.
- Sur les services en ligne : diverses évolutions de GESTPAS visant à faciliter l'utilisation par les usagers et, pour les agents, nouvelle fonctionnalité .

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.

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

- le contexte sanitaire contraignant et un fort impact sur les conditions d'accueil : l'accueil sur rendez vous a été un élément important de cette campagne. Par ailleurs, une attention particulière a été portée aux rappels des usagers, l'objectif restant de résoudre un maximum de dossiers sans déplacement physique.
- une appropriation difficile, tant pour les usagers que pour les services, des nouvelles modalités de paiement du solde IR : une possibilité pour les usagers d'intervenir directement par leur espace est souhaitée.
- dans les premières semaines de la campagne notamment, des problèmes de prise en charge des démarches des usagers par les plateformes unifiées (retard de traitement, connaissances métier).

2/ L'accueil pendant la campagne des avis :

2.1 : Nouvelle organisation de l'accueil :

La DRFIP a mis en place ,lors de cette campagne des avis, les nouveaux horaires d'accueil des services, à savoir :

1- Pour les SIP :

- ouverture de l'accueil généraliste durant les 5 matinées de la semaine de 8h30 à 12h
- accueil sur rendez-vous ,a minima, 3 après-midi lorsque le service est doté d'un vigile :
 - SIP 1/8 et 5/6 : lundi, mercredi et jeudi après midi,
 - SIP 7/9/10 : lundi, mercredi et vendredi après-midi,
 - SIP 11/12 : lundi, mardi, mercredi et vendredi après midi,
 - SIP 2/15/16 : lundi, mardi et jeudi après midi,
 - SIP Aix-Nord : lundi, mardi et jeudi.après-midi.
- accueil sur rendez-vous soit les matins soit les après-midi pour les autres SIP
- accueil téléphonique toute la journée pour l'ensemble des services

2- Pour les trésoreries :

- Les trésoreries futurs SGC : ouverture au public les 5 matinées de la semaine de 8h30 à 12h
- Les autres trésoreries ont maintenu leurs horaires d'ouverture au public habituels.

2.2 : Les volumes de l'accueil pendant la campagne des avis :

Sur la période de la campagne des avis, une réduction de 47 % de l'accueil physique généraliste est constatée :

Accueil Physique			
TOTAL / EVOLUTION			
Total Période 2019	Total Période 2020	Comparatif Période 2019/2020	Evolution
320 268	169 736	-150 532	-47,00 %

L'accueil numérique est quant à lui en forte hausse avec près de 57 % d'augmentation par rapport à la campagne des avis de 2019 :

Accueil numérique :

E-CONTACT-BALFUS – Campagne des Avis année 2020						Comparaison au 30/11
TOTAL Période 2020 (27/07 au 30/11)		TOTAL Période 2019 (29/07 au 30/11/19)		PROGRESSION		
E-Contact	Balfus	E-Contact	Balfus	E-Contact	Balfus	
152 592	122 176	102 159	74 546	49,37 %	63,89 %	

Les SIP ont honoré plus de 10 157 rendez-vous sur les 17 199 sollicités par les usagers, ce qui correspond en majorité par de l'accueil spécialisé soit par un rendez-vous physique soit par un rendez-vous téléphonique :

Accueil sur Rendez-Vous

Synthèse DRFIP	Juin 2020	Juillet 2020	Août 2020	Sept 2020	Oct 2020	Nov 2020	Déc 2020	Total
Nombre de rendez-vous enregistrés								
Agent rattaché au service	389	258	197	659	235	217	168	2 123
Agent extérieur au service	24	53	78	149	89	98	62	553
Usager par internet	1 802	1 481	1 497	2 635	2 622	2696	1790	14 523
TOTAL	2 215	1 792	1 772	3 443	2 946	3011	2020	17 199
Nombre de rendez-vous honorés	1 487	803	848	2 045	1 836	1878	1260	10 157
Rendez-vous non honorés	241	129	110	206	225	250	182	1 343
Rendez-vous annulés	487	860	814	1 192	885	883	578	5 699

En outre, la mesure de l'accueil téléphonique pendant la campagne a permis de dénombrer plus de 92 000 appels décrochés (NB : à défaut de recensement automatisé, ce chiffre constitue un minimum).

