



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

Direction régionale des Finances publiques
de Provence-Alpes-Côte d'Azur
et du département des Bouches-du-Rhône

CTL du 3 septembre 2020
Point n° 2 de l'ordre du jour
**Bilan des campagnes déclaratives 2019 et
2020 et de la campagne des avis 2019**

1- Campagne déclarative 2019 :

La campagne déclarative 2019 s'est déroulée du 10 avril (date d'ouverture du service de déclaration en ligne) au jeudi 16 mai 2019 pour les déclarations déposées papier ou au mardi 21 mai 2019 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 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 probable de la réforme du prélèvement à la source 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 (soit + 11,4 %). De sorte que l'augmentation de réception des usagers constatée en 2019 est directement liée à 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 %** 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 prélèvement à la source et à l'assiette de l'impôt pour plus de **83 %**, **4 %** des réclamations PAS avant impôt.

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 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 plate-formes 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- Campagne déclarative 2020 :

La campagne déclarative 2020 s'est déroulée dans le contexte très particulier et inédit de la crise sanitaire imposant la fermeture de l'ensemble des SIP au public pendant une très grande partie de la campagne. Celle-ci comportait de nombreuses nouveautés d'importance :

- affichage pour la première année des prélèvements à la source effectués l'année précédente,
- mise en œuvre de la déclaration automatique,
- nouveautés sur la déclaration en ligne et sur le parcours déclaratif (contrôles de cohérence, revenus de l'économie collaborative, comptes bancaires détenus à l'étranger ...).

Dans les Bouches-du-Rhône, les SIP ont rouvert l'accueil physique exclusivement sur rendez-vous dès le 25 mai puis progressivement les accueils physiques généralistes à partir du 22/06/2020 uniquement sur les quatre matinées de la semaine (hors jeudi). Les après-midi étant réservés à l'accueil sur rendez-vous téléphonique et physique.

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

L'accueil sur rendez-vous pouvant également être organisé sur les plages matinales d'ouverture au public.

Pendant la période de confinement, l'accueil de la campagne, qui a débuté le 20/04, a par conséquent été principalement un accueil téléphonique ou numérique.

Dans ce contexte, de nombreux moyens ont été déployés par la Direction afin d'assurer aux SIP des solutions techniques pour élargir nos solutions d'accueil :

- mise en place de plates-formes téléphoniques,
- dispositif d'entraide pour l'accueil téléphonique sur rendez-vous avec le soutien des PCRP et la dotation de téléphones portables,
- dispositif d'entraide au numéro national par le recours aux vérificateurs,
- renforcement des équipes intervenant sur les e-contact et donc l'accueil numérique par la dotation d'ordinateurs portables pour les agents confinés et pour les vérificateurs intervenant dans le dispositif de soutien.

Sur la période du 20 avril au 04 juillet :

- les SIP de la DRFiP ont répondu à **84 265** appels téléphoniques,
- l'accueil sur rendez-vous téléphonique a permis d'honorer **3 562** rendez-vous sur les mois d'avril, mai et juin.
- l'accueil physique sur rendez-vous proposé dès le 25/05 a permis de recevoir au 04/07, **298** usagers.
- 137 119 contacts numériques ont été traités (71 428 e-contacts et 65 691 balpus) soit une progression de près de 38 %.

Au 18 juillet 2020, sur 1 193 406 déclarations attendues, la DRFiP a enregistré 1 200 062 déclarations dont la validation de 749 289 déclarations automatiques sur les 766 976 attendues.

La déclaration automatique a permis à la campagne de déclaration des revenus 2019 d'accélérer l'avancement de la campagne en dépassant les ratios des années précédentes (+ 4,36 % par rapport à 2019).

3- Campagne des avis 2019 (du 22/07/2018 au 20/12/2018) :

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 prélèvement à la source (PAS), et du 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 réservées aux services, gestion des avances RI/CI ;

- 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 mais, par mesure de tempérament, sans pénalité de 0.2% en 2019 en application de 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, reprise de l'application de la majoration de 0,2 % 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 de 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 remboursements 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, réponses 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 :

- 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 avait 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 %,
- forte 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).

BILAN DE LA CAMPAGNE DECLARATIVE IR 2019 (REVENUS 2018) Du mercredi 10 avril 2019 au mardi 4 juin 2019			
Les principaux éléments de volumétrie de l'accueil			
		2018 *	2019
Accueil physique	SIP	126 090	144 387
	TRESORERIES	15 621	11 948
	Total	141 711	156 335 **
Typologie de l'accueil physique dans les SIP (gestionnaires files d'attente)	Généraliste	84,87 %	90,42 %
	Spécialisé	15,12 %	9,17 %
Volume d'accueil ORCFA	Moy/jour pendant la campagne de réception (28j en 2018 - 32 jours en 2019)	5 061	4 886
Gestion de l'accueil numérique	Balfus (année civile)	138 284	231 818
	E-contact (année civile)	212 024	274 549
	Évolution	**	44,55 %
	E-contact SIP uniquement Avril/Mai	32 005	48 783
	total		52,42 %
Télédéclarants	Nombre	690 084	758 193
	% de télédéclarants	58,40 %	63,53 %
	Évolution	11,72 %	9,87 %
Foyers Fiscaux	Nombre	1 181 692	1 193 406
	Évolution	0,78 %	0,99 %

* (Évolution par rapport 2017)

** Analysé sur une durée de campagne équivalente à celle de 2018, soit 28 jours, le niveau de réception observé est stable.

*** Données incomplètes en 2018 suite à indisponibilité Balfus de mars à juin.

BILAN DE LA CAMPAGNE DES AVIS 2019			
Du lundi 22 juillet 2019 au vendredi 20 décembre 2019			
Volume de l'accueil issu d'ORCFA			
Années	2017	2018	2019
SIP	324 765	311 178	295 184
Trésoreries	58 073	47 730	33 943
Total	382 838	358 908	329 127
Evolution des flux		-6,28 %	-8,10 %

Bilan campagne déclarative 2020(IR 2019) du 20/04 au 12/06
(date limite de dépôt des déclarations papier)
Au 30/06 report d'échéance déclarative pour les déclarations des revenus des indépendants
Et des revenus fonciers
Au 04/07 : date de validation des déclarations automatiques

Les principaux éléments de volumétrie

Rappels des périodes :

Période de confinement : Du 17/03 au 11/05/2020
 Accueil téléphonique : A compter du 20/04/2020
 Accueil numérique : A compter du 20/04/2020
 Accueil physique sur rendez-vous : A compter du 25/05/2020
 Accueil physique généraliste : A compter du 22/06/2020 : 4 matins par semaine

34 jours de campagne jusqu'au 12/06/2020

		2 019	2 020
Accueil physique	SIP	144 387	88
	TRESORERIES	11 948	
	Total	156 335 **	88
Typologie de l'accueil physique dans les SIP (gestionnaires files d'attente)	Généraliste	90,42 %	
	Spécialisé	9,17 %	
Volume d'accueil ORCFA	Moy/jour pendant la campagne de réception 32 jours en 2019 -34 en 2020 mais uniquement téléphone	4 886	64 377
Gestion de l'accueil numérique	Balfus (année civile)	231 818	
	E-contact (année civile)	274 549	
	Évolution	44,55 %	
	E-contact SIP uniquement Avril/Mai (et jusqu'au 12/06 pour 2020)	48 783	56 527
	total	52,42 %	15,88 %
Chiffres au 29/07/2020			
Télédéclarants	Nombre	758 193	757 250
	% de télédéclarants	63,53 %	63,10 %
	Évolution	9,87 %	-0,12 %
Foyers Fiscaux	Nombre	1 193 406	1 200 062
	Évolution	0,99 %	0,56 %