



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 23824

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc se référant aux propositions du vingtième rapport du conseil des impôts remis en décembre 2002 au Président de la République demande à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie de lui préciser la suite réservée à la proposition tendant à améliorer l'organisation administrative et à simplifier les relations des contribuables avec leur administration fiscale, notamment en développant un dispositif permettant de mieux suivre les relations entre les administrations fiscales et les contribuables.

Texte de la réponse

Les propositions du vingtième rapport du conseil des impôts relatives à la simplification des relations des contribuables avec l'administration fiscale, notamment en ce qui concerne l'amélioration de leur suivi, trouvent une réalisation concrète dans les engagements pris par la direction générale des impôts (DGI) dans son contrat de performance pour la période 2003-2005. Ce contrat s'inscrit dans une démarche de contractualisation par objectifs et dans le processus lancé par les ministres le 7 octobre 2002 visant à mettre « Bercy en mouvement », confirmé par la lettre du Premier ministre du 2 décembre 2002 sur la réforme de l'État. Il prévoit notamment de mieux individualiser les rapports de l'administration avec ses usagers par une triple évolution des structures, du système d'information, de la culture de qualité de service. Évolution des structures, en passant progressivement d'une organisation des services par type d'impôt à une organisation « centrée usagers » (par catégorie d'usagers). Une direction pour les grandes entreprises a été créée en janvier 2002 et son champ de compétence sera étendu ; les PME trouveront un interlocuteur unique par le rapprochement - en cours - des centres des impôts et des recettes des impôts ; pour les particuliers, un rapprochement des missions fiscales des centres des impôts et des centres des impôts fonciers va être expérimenté très prochainement, permettant de leur offrir une gestion commune des impôts d'État et de la fiscalité locale. Évolution du système d'information, en mettant en place une administration multi-accès, qui permette à l'utilisateur d'effectuer ses démarches courantes par le courrier, le téléphone, l'Internet, comme au guichet. Cette évolution, commune à la DGI et à la direction générale de la comptabilité publique (DGCP), donnera à l'utilisateur dès 2005 la possibilité d'effectuer ses principales démarches fiscales par l'accès à son dossier fiscal électronique. Déjà, dès 2003, l'offre de services de la DGI a été fortement enrichie, sur tous les canaux d'accès Internet, avec la mise en place d'un nouveau portail fiscal, le développement des services en ligne (plus de 600 000 déclarations d'impôt sur le revenu en ligne en 2003) et de l'utilisation des courriers électroniques ; le téléphone, avec la mise en place en 2003 de trois centres d'appels « impôt services » à couverture nationale et large disponibilité (8 heures - 22 heures en semaine, 9 heures - 19 heures le samedi) ; le guichet, avec le développement des liaisons télématiques entre la DGI et la DGCP, permettant une meilleure information de l'utilisateur. Évolution de la culture de qualité de service, autour du programme ministériel « pour vous faciliter l'impôt », commun à la DGI et à la DGCP. Ce programme permettra un accès élargi et de meilleure qualité aux services des impôts, une plus grande réactivité dans le traitement des demandes, une offre de services plus personnalisée ainsi qu'une écoute et une information des usagers accrues : la réception du public sera mieux adaptée aux besoins locaux par une ouverture quotidienne sur une plage horaire suffisamment large (six heures) ; les demandes par courrier recevront une réponse dans les trente jours

et les courriers électroniques recevront une suite dans les quarante-heures heures ; dans chaque département, un conciliateur fiscal sera chargé d'aider les usagers dans la résolution amiable de leurs conflits avec l'administration et une évaluation annuelle des résultats sera effectuée devant des comités d'usagers. Par ailleurs, la DGI a déjà pris un certain nombre d'engagements en matière de qualité de service, dont elle surveille la réalisation au moyen d'indicateurs de performance (ne pas laisser d'appel téléphonique sans suite ; lever l'anonymat des agents dans tous les contacts ; recevoir sur rendez-vous quand l'utilisateur le demande ; envoyer une réponse d'attente si une expertise approfondie est nécessaire ; envoyer à domicile les formulaires et dépliants). Enfin, le Minéfi est doté depuis le 26 avril 2002 d'un médiateur, chargé de recevoir les réclamations individuelles des personnes physiques et morales et de favoriser la solution des litiges. Les préconisations du vingtième rapport du conseil des impôts de développer une approche individualisée de l'utilisateur font donc l'objet d'une mise en application très attentive et suivie de la part de l'administration fiscale et figurent au premier rang de ses engagements.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23824

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 août 2003, page 6585

Réponse publiée le : 6 octobre 2003, page 7663