



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

économie : fonctionnement

Question écrite n° 36480

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie de lui donner des indications sur les démarches qualité qui ont été engagées dans ses services, ainsi que ses projets dans ce domaine.

Texte de la réponse

Les très nombreuses initiatives visant à améliorer la qualité de service, développées depuis quelques années au sein du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie (Minéfi), trouvent naturellement leur place dans le cadre de la réforme de l'État et de la stratégie ministérielle de réforme. En octobre 2002, le ministre a initié un processus de changement auquel, d'une façon ou d'une autre, toutes les directions participent. Ce programme s'articule autour de quatre chantiers pour concrétiser la dynamique de changement : - mieux exercer les missions : le ministère examine la façon dont il exerce ses missions pour renforcer son efficacité ; - placer l'utilisateur au cœur de l'organisation et du fonctionnement : le ministère doit être à l'écoute des besoins des usagers et devenir une administration de service ; - promouvoir une culture de résultats et alléger les tâches : le ministère doit augmenter son efficacité en analysant ses processus de production et en mesurant les résultats de l'effort collectif ; - reconnaître les compétences professionnelles des agents : l'objectif est de placer le ministère à la pointe des administrations en terme de performance et de reconnaître ainsi la qualité du travail des agents. Les deuxième et troisième chantiers renvoient directement à la mise en oeuvre de démarches qualité. Pour le deuxième chantier, une série d'actions ont été engagées en direction de chacun des trois grands publics. En ce qui concerne les particuliers contribuables, il s'agit d'améliorer concrètement le service rendu. Pour cela un important programme « pour vous faciliter l'impôt » vise à simplifier la vie des contribuables. Il comporte : - neuf engagements affichés dans les services des impôts et du Trésor public depuis janvier 2004, pour un meilleur accueil téléphonique, l'amélioration de l'accueil au guichet, des réponses aux courriers claires et rapides. Ces engagements s'inscrivent en cohérence avec la charte accueil des services publics (charte Marianne), en anticipant sur la date de mise en place, fixée à fin de 2004 ; - des mesures pour rendre plus pratique le prélèvement automatique de l'impôt (impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière), dont un centre expérimental à Lyon spécialisé dans le traitement immédiat des modifications de la situation du contribuable ; - des délais de paiement, donnés de droit aux contribuables qui subissent des baisses brutales de revenus ; - en 2005, si les tests se révèlent concluants, une déclaration préremplie pour les revenus salariaux et les pensions. Par ailleurs, pour les entreprises, un interlocuteur fiscal unique a été mis en place. A cette fin, la direction des grandes entreprises (DGE) commence à percevoir, depuis février 2004, la totalité de l'impôt sur les sociétés et de la taxe sur les salaires. En janvier 2005, le nombre d'entreprises relevant de la DGE passera à 35 000 (contre 23 000 actuellement). En outre, pour éviter les doubles démarches, le rapprochement entre centres des impôts et centres des impôts fonciers est largement entamé (55 % sont effectifs). Enfin, en vue de renforcer l'efficacité de l'offre de conseil aux collectivités locales, le réseau du Trésor public devient l'interlocuteur financier et fiscal unique des élus locaux, grâce à des transferts des missions correspondantes des centres départementaux d'assiette de la direction générale des impôts (DGI). Ce transfert a été mené à bien dans 38

départements et sera achevé fin 2004. Un portail internet a été ouvert qui regroupe toutes les données publiques détenues par le Minéfi et intéressant les collectivités territoriales (www.colloc@minefi.gouv.fr). Parmi les nombreuses autres démarches qualité mises en place dans les directions à réseau du ministère et en administration centrale, on peut citer les résultats suivants : - l'obtention, ou le renouvellement, d'une certification ISO (version 2000) dans six directions du Minéfi, couvrant près de 190 services territoriaux ou sous-directions en administration centrale ; - cinq hôtels des impôts certifiés (certification de service) en mars 2004 sur la base d'un référentiel sur l'accueil, Qualifisc, publié au Journal officiel du 13 février 2004 ; - des accréditations COFRAC obtenues dans tous les laboratoires d'analyse de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Certains laboratoires des douanes visent également ce type d'assurance qualité ; - l'ouverture de cinq centres d'appels destinés aux contribuables (centre impôts service : 0820-32-42-52 et centre prélèvement service expérimenté en Rhône-Alpes), aux consommateurs (inauguré en avril), aux entreprises (renseignements douaniers et renseignements demandés à l'Insee) ; - pour les entreprises, la déclaration et le paiement en ligne de la TVA, les procédures de dédouanement par internet. La politique qualité conduite par le ministère s'inscrit également dans une démarche d'écoute des besoins et attentes des usagers. Elle se traduit par diverses initiatives aux niveaux local et national. Dans le cadre de la stratégie de réforme du Minéfi : depuis janvier 2004, installation par l'administration fiscale, dans 13 départements pionniers, d'un conciliateur chargé de répondre aux sollicitations des usagers qui estiment que leur situation n'a pas été traitée correctement, ou ne sont pas satisfaits de la qualité du service qui leur a été rendu. Ce dispositif sera généralisé en 2004 ; - au niveau national, installation, le 15 janvier dernier, d'un Comité national des usagers, composé de deux collèges (particuliers et entreprises). En parallèle, est mis en place, dans chaque département, de comités locaux d'usagers ; - la satisfaction des usagers contribuables (la qualité perçue) fait l'objet d'une mesure annuelle au travers d'un baromètre de satisfaction grand public et entreprises. Pour l'ensemble des citoyens, également : possibilité d'avoir accès au médiateur du Minéfi, depuis le printemps 2002, en deuxième recours, par courrier ou par courriel (mediateurefinances.gouv.fr). Rapport d'activité sur www.minefi.gouv.fr ; - possibilité de témoigner sur la qualité des services rendus par le ministère, grâce à une boîte aux lettres dédiée sur le site internet : www.minefi.gouv.fr/minefi/qualite. La politique qualité s'inscrit aussi dans une démarche de développement de la culture de résultats, avec notamment la remise à plat d'un grand nombre de chaînes de traitement visant à simplifier la relation avec l'utilisateur, à améliorer la qualité du service rendu et à enrichir les tâches des agents. Une première série de travaux de réingénierie engagés en octobre 2002 a ainsi abouti à des reconfigurations : actuellement achevées ou en cours (selon le nombre de partenaires extérieurs concernés) dans les domaines du remboursement des crédits de TVA aux entreprises, du dédouanement du fret express, de la mensualisation de l'impôt, de la gestion du timbre, du recouvrement des amendes, de la garantie et du poinçonnage des métaux précieux, de la vente en détaxe et du recouvrement des produits locaux des collectivités locales. Huit nouvelles procédures sont en cours d'examen ; elles concernent les analyses en laboratoire, la gestion par le domaine des successions sans héritier, les taxes annexes à la taxe sur les salaires, la taxe locale d'équipement, le jaugeage des navires, l'autorisation des équipements commerciaux, le versement de secours en cas de catastrophe et la taxe spéciale sur les places de cinéma. La politique qualité du ministère s'incarne enfin dans la politique de dématérialisation développée par le ministère « Minéfi en ligne » avec des portails par type d'usagers (entreprises, contribuables, collectivités locales, consommateurs) et le développement des téléprocédures. La stratégie ministérielle de réforme pour 2003-2005, présentée récemment au Parlement, fournit le cadre de référence des nombreuses démarches qualité engagées au sein du Minéfi avec un objectif d'amélioration continue de la qualité et de la performance des services et prestations rendus aux usagers. Il s'agit donc d'un mouvement qui s'inscrit dans la durée et va ainsi se poursuivre dans les années à venir.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36480

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2411

Réponse publiée le : 1er juin 2004, page 4054