

## **Comité technique de réseau du 16 février 2016**

### **Avenir des missions**

#### **- Les impôts des professionnels (hors DGE) et le recouvrement forcé dans les PRS-**

Les Services des impôts des entreprises (SIE) ont été mis en place il y a près de dix ans pour créer l'interlocuteur fiscal unique (IFU) des usagers professionnels. Depuis, des évolutions ont modifié leur paysage tant en ce qui concerne leur champ de compétence que leur taille dans un contexte marqué par l'essor des téléprocédures, le déploiement de nouvelles applications informatiques et une diversification des canaux de communication offerts aux usagers.

#### **1. L'évolution du travail en SIE est en cours et elle est souhaitable**

- **Les attentes évolutive des usagers**

Les usagers, au travers des instances qui les représentent<sup>1</sup>, expriment peu d'attentes en matière de proximité physique des SIE mais sont demandeurs de contacts avec les SIE au travers de sollicitations téléphoniques ou par courriels, pour lesquelles ils attendent des réponses rapides et précises. Les évolutions des prochaines années pourraient amplifier la baisse de la fréquentation physique au sein du SIE<sup>2</sup>, notamment sous l'effet de :

- la réduction des déclarations et paiements papier (plus de 3,5 millions d'entreprises sont utilisatrices de la procédure EDI-TDFC tandis que seuls 3 % des dépôts ont été effectués « papier » depuis le début de la campagne 2015) ;
- la dématérialisation des timbres fiscaux et l'offre d'achat en ligne d'un nombre grandissant de ces timbres.

La centralisation de la délivrance des quitus automobiles, si l'expérimentation est probante, irait dans le même sens.

Les besoins et exigences du public appellent une offre de la DGFIP davantage caractérisée par la réactivité et l'expertise et moins par la proximité géographique et la polyvalence même si le réseau de la DGFIP a vocation de manière générale à rester très présent dans les territoires.

Les SIE sont par ailleurs appelés à demeurer très réactifs et capables de se mobiliser rapidement sur des missions nouvelles (comme, ces dernières années, la gestion du CICE), en fonction des priorités gouvernementales.

- **La généralisation des téléprocédures et l'allègement des tâches**

L'essor des téléprocédures réduit les tâches répétitives de saisie et d'appariement. En outre, le partage d'informations, lié aux référentiels communs nationaux, supprime des tâches redondantes de ressaisie et allège les travaux de gestion. L'automatisation de certaines tâches libère les agents de gestes à faible valeur ajoutée (remboursement des crédits de TVA à faible risque) tout en réduisant les risques d'erreurs. Elle pourra s'étendre à d'autres domaines (remboursements d'excédents, par exemple). Par ailleurs, les outils informatiques d'aide à la décision (grille d'analyse risque, *data mining*...) peuvent apporter un appui précieux dans des domaines nouveaux (profilage des contribuables pour déterminer la stratégie de recouvrement, par exemple)<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Comme le comité national des usagers.

<sup>2</sup> Le nombre de visites dans les SIE a baissé 12,5 % entre 2014 et 2015.

<sup>3</sup> L'allègement des tâches répétitives passe par l'essor d'outils informatiques performants. Il passe aussi par la

Les outils dont les SIE ont été équipés au cours des dernières années<sup>45</sup> permettent de traiter de manière plus productive et rapide les situations qui ne présentent pas de difficulté particulière, et concentrent l'attention des SIE sur des situations complexes ou à problèmes, qui exigent une expertise fiscale réaffirmée. Il les recentre sur l'analyse des cas atypiques ou complexes, l'accompagnement des usagers et le traitement réactif des questions posées, et surtout, sur les missions de contrôle de l'assiette et de recouvrement (relance amiable, taxations et évaluations d'office, recouvrement forcé, renseignement en interne).

## **2. Cette évolution des SIE invite à repenser leur organisation interne**

L'évolution du cadre applicatif et méthodologique de travail implique un accompagnement : formation des comptables et des équipes, mutualisation des bonnes pratiques, soutien de l'administration centrale, mise à disposition de nouveaux outils (SIE En Ligne, site documentaire MEDOC) et de nouveaux vecteurs de communication (réseaux Wifi).

À la lumière des transformations que traversent les SIE, leur organisation interne mérite d'être questionnée. Plutôt qu'une polyvalence absolue, au demeurant largement tempérée, d'ores et déjà, dans beaucoup de services, la constitution d'équipes à compétence dominante, pour des SIE d'une certaine taille, constitue une réponse intéressante. En articulant l'organisation autour de plusieurs équipes (par exemple des équipes à dominante gestion, transversale et comptabilité), il est en effet possible de gagner en maîtrise, en expertise, en efficacité et en sérénité dans le travail tout en s'assurant qu'aucune mission (AVISIR, relance, recouvrement force) n'est, même momentanément, délaissée. L'expérimentation du travail à distance c'est-à-dire de l'entraide entre SIE est une faculté nouvelle, permise par l'évolution de l'environnement applicatif, qu'il n'y a aucune raison, sous réserve des difficultés éventuellement révélées par l'expérimentation en cours, de ne pas exploiter. L'entraide entre SIE doit permettre, lorsque les déplacements physiques d'agents sont impossibles ou non pertinents, d'améliorer l'adéquation « charges/ressources », en particulier dans les petits SIE.

## **3. Les PRS doivent être confirmés comme acteur central du recouvrement offensif**

Cinq années après leur création, les PRS ont établi leur légitimité comme acteur incontournable du recouvrement forcé complexe.

Très actifs sur les mesures conservatoires et les avis à tiers détenteur (ATD), les PRS sont toutefois à l'origine d'une moitié seulement des actions lourdes entreprises par la DGFIP, alors que ces actions correspondent à leur cœur de mission. Pour progresser, les PRS doivent être saisis aussi précocement que possible. À cet égard, la coordination entre le PRS et les services vérificateurs revêt une importance particulière. En expérimentant la centralisation du recouvrement des créances de DIRCOFI par des PRS dédiés, la DGFIP teste une organisation qui peut renforcer cette nécessaire coordination. Une réflexion sur les critères de remontée des dossiers au PRS est également en cours, afin de mieux identifier, très en amont, le risque de recouvrement nécessitant un transfert immédiat au PRS.

La départementalisation des procédures collectives a représenté, pour les PRS, une importante mutation. Destinée à améliorer la prise en charge de ces procédures complexes nécessitant des agents experts, cette réforme doit s'accompagner, pour ne pas peser démesurément sur les PRS, d'un allègement de la charge de travail liée aux procédures collectives. La circulaire de mars 2015 sur la sélectivité des poursuites, la convention signée en décembre 2015 avec les mandataires judiciaires (dispensant de transmission des pièces justificatives) et les réflexions en cours sur la simplification des procédures d'ANV illustrent cette volonté.

---

simplification des procédures chronophages et peu productives, en particulier le suivi des procédures collectives (sélectivité des poursuites, convention avec les mandataires...).

4 Et qui continuent de s'enrichir, notamment en termes d'outils de pilotage. L'application « Pilotage SIE » permet ainsi la mise à disposition d'informations synthétiques sur la charge et l'avancement du travail. Déjà opérationnelles pour la CET, les fonctionnalités de l'outil seront développées progressivement pour couvrir l'ensemble des missions du SIE.

## Annexes

### 1) Tableau des Effectifs

Effectifs mobilisés sur la mission au 31/12/2014* (données Sagerfip, en ETP)	
Fiscalité des professionnels	8 500 ETP

\* tous services DGFIP (directions territoriales, DNS, services centraux), hors contentieux

### 2) Tableau des Résultats

Indicateur		Cibles 2014	Résultats au 31/12/2014	Cibles 2015	Résultats 2015
GF-06	Taux de paiement des impôts des particuliers (mesure trimestrielle : résultat au <b>31/10/2015</b> )	>=98,3%	98,32 %	>=98,1 %	97,92 % (31.10.2015)
GF-08	Taux de recouvrement des amendes et condamnations pécuniaires (mesure mensuelle : résultat au <b>30/11/2015</b> )	29%	29,11 %	28 %	29,39 % (30.11.2015)
GF-15	Taux net de recouvrement DGFIP en droits et pénalités sur créances CFE au titre de l'année N-2 (mesure trimestrielle : résultat au <b>30/09/2015</b> )	62%	53,40 %	61,5 %	59,16 % (30.09.2015)
GF-18	Taux net de recouvrement forcé des impôts des professionnels	56,5 %	52,57 %	56,5 %	52,28 % (30.11.2015)