

## CTPD du 1<sup>er</sup> juin 2011

\*\*\*\*\*

### Point d'étape de la campagne IR 2011 (situation au 23 mai 2011).

La campagne de souscription des déclarations de revenus de 2010 en Corse-du-Sud s'est déroulée du 2 au 30 mai 2011. Le délai est prorogé jusqu'au 16 juin pour les télédéclarants.

#### I PRESENTATION DES ACTIONS MISES EN PLACE

##### ◆ **Accueil physique :**

Les services assurant la réception permanente tout au long de l'année, les plages horaires ont été légèrement modifiées en fin de campagne afin de permettre un accueil des usagers dans les meilleures conditions.

Le public a ainsi été reçu tous les jours ouvrables de 8H30 à 11H45 et de 13H30 à 16H15 et au SIP D'AJACCIO pendant la pause méridienne, les trois derniers jours de la campagne.

Sur l'ensemble des trois sites des SIP de Corse du Sud, l'accueil primaire et secondaire s'est déroulé dans les espaces accueil dédiés des centres des finances publiques. Aucun incident n'a été relevé.

A l'image des campagnes IR précédentes, les flux des usagers se sont essentiellement concentrés sur les deux dernières semaines de la campagne avec des moyennes respectives de 350 usagers par jour sur le SIP d'AJACCIO.

Concernant l'accueil fiscal de proximité, ce dernier a été mis en place, dans les 5 trésoreries de proximité du département. Une formation des agents sur site a été assurée par Marie-Paule GIACOMETTI-BEDINI et Jean-François PIERANDREI.

Le nombre d'usagers reçus au sein de ces postes a connu une légère augmentation par rapport aux données 2010. Au total, ce sont près de 360 contribuables qui ont été accueillis par les chefs de poste et leurs agents à la date du 20/05 (le poste de BONIFACCIO concentrant la plus grande partie de cet accueil).

Les questions posées par les contribuables ainsi que l'aide à la télédéclaration n'ont pas posé de difficulté aux collègues des postes excentrés qui avaient bénéficié au préalable d'une demi journée de formation assurée par Jean François PIERANDREI.

Au sein du SIP d'AJACCIO, la réception du public et le renseignement des usagers ont été principalement assurés par l'équipe accueil (les agents de la cellule gestion ayant été sollicités uniquement les jours de forte affluence soit 2,5 jours/agent au 24/05).

A AJACCIO, Jean-François PIERANDREI a assuré l'accueil des usagers pendant 4 jours, dans les maisons de service public de MEZZAVIA et des SALINES.

Au SIP de PORTO-VECCHIO, la réception (généraliste et spécialisée) a été assurée exclusivement par les agents de la filière fiscale.

Au SIP de SARTENE, la réception (accueil généraliste et spécialisé) a été assurée, à tour de rôle, par l'ensemble des agents y compris l'agent de la trésorerie principale de SARTENE affecté au SIP.

#### ◆ **Accueil téléphonique :**

A AJACCIO, une cellule de renseignements téléphonés distincte a été mise en place dès le début de la campagne. Ainsi, deux numéros de téléphone dédiés à la campagne ont été mis en place tout le mois de mai à AJACCIO (35-99 et 35-00). Le dispositif qui a fonctionné de 9H à 12H et de 14H à 17H a permis aux agents de se consacrer à l'accueil physique des contribuables et au traitement des déclarations.

Au total ce sont au 20/05 près de 2725 appels qui ont été dénombrés. Le principe de rappel de l'interlocuteur suite à message déposé dans les boîtes vocales a permis de donner satisfaction à 100% des contribuables qui ont laissé leurs coordonnées téléphoniques pour pouvoir être rappelés.

Sur les sites de SARTENE et de PORTO VECCHIO, les permanences téléphoniques ont été assurées à tour de rôle par les agents des SIP. Le volume des appels reçus reste sensiblement équivalent à ce qui avait pu être constaté lors des précédentes campagnes IR.

Les trésoreries de proximité n'ont pas fait état de difficulté pour assurer cet accueil téléphonique en raison du faible nombre d'appels reçus.

Enfin, il est précisé qu'en raison du délai spécial accordé aux télédéclarants (16 juin), la campagne IR de renseignements téléphonés se prolongera dans le courant du mois de juin.

#### ◆ **Promotion de la télédéclaration :**

Comme les années précédentes, la promotion de la télédéclaration a constitué un des objectifs principaux de cette campagne. Des actions ont été programmées pour faciliter la télédéclaration. Plusieurs volets peuvent être distingués :

##### *1. Partenariat avec la mairie d'AJACCIO :*

La convention de partenariat signée en 2009 et 2010 entre la Mairie d'AJACCIO et la DRFIP a été actualisée et reconduite. Dans le cadre de cet accord, la promotion de

la télédéclaration s'est portée vers les employés municipaux d'AJACCIO avec l'envoi d'un courriel ;

Par ailleurs, un message rappelant la date de dépôt de la télédéclaration et ses avantages a été apposé sur les panneaux lumineux de la ville ;

Enfin, une action d'aide à la télédéclaration a eu lieu le 26 mai de 17H à 21H à la médiathèque du quartier Saint Jean à AJACCIO.

## *2. Le soutien aux trésoreries de proximité*

Des réunions d'aide à la télédéclaration ont été organisées dans les trésoreries D'EVISA; VICO; Sainte-Marie SICCHE et assurées par Jean François PIERANDREI.

## *3. Les actions conduites vers les usagers et les partenaires externes.*

La promotion de la télédéclaration a également été faite par l'envoi de courriels reprenant les messages phares aux directeurs des administrations et organismes sociaux du département pour diffusion auprès des personnels, aux maires des principales villes du département ainsi qu'à l'association des Maires de la Corse-du-Sud et aux principaux employeurs publics du département (EDF, CCM...).

A AJACCIO, deux ordinateurs ont été installés dans le hall du centre des finances publiques et permettent aux usagers de télédéclarer avec l'aide des agents de l'accueil. A SARTENE et PORTO VECCHIO, le même dispositif a été mis en place.

### **◆ Le traitement des courriels dans la BALF du SIP d'AJACCIO et la messagerie SCOUP :**

La messagerie SCOUP et la BALF du SIP d'AJACCIO ont été gérées prioritairement par la Direction et délestées si nécessaire sur le SIP D'AJACCIO (courriels nécessitant une mise à jour des données des usagers comme /ex les changements d'adresse).

Au 20/05, 73 messages ont été reçus et traités sur la BALF SCOUP et 172 sur la BALF du SIP soit un total de 245 courriels.

## **II LES SUPPORTS D'INFORMATION**

La conférence de presse régionale a eu lieu le lundi 2 mai dans les locaux de la DRFIP, en présence de la presse locale. Elle a permis de présenter les nouveautés de la déclaration pré-remplie, les avantages de la télédéclaration et de la validation en trois clics.

Patrick LLINARES, Directeur Divisionnaire en charge des missions d'assiette au sein du pôle fiscal a participé à une émission télévisée régionale ayant pour thème la déclaration de revenus.

Enfin, il est indiqué qu'un document concernant l'organisation de la campagne a été mis en ligne sur les sites INTERNET des principales villes du département

#### **IV LES PLIS NON DISTRIBUES :**

Les services ont été dotés d'un lecteur optique pour faciliter le recensement et le traitement des PND. A cet effet, l'outil permet d'enregistrer les noms et adresses figurant sur les PND et d'affecter un numéro d'ensilage afin de réexpédier les déclarations ou de les remettre directement aux usagers qui se présentent au guichet.

A la fin de la campagne de distribution postale qui s'est échelonnée du 26 avril au 9 mai 2011, 2167 plis non distribués sont revenus au SIP D'AJACCIO, 467 au SIP de PORTO VECCHIO et 206 au SIP de SARTENE.

#### **V LE TRAITEMENT DES DECLARATIONS :**

Outre les agents en charge de la gestion sur les SIP, deux dactylocodeuses du DI participent à la saisie des déclarations qui sont transmises par les SIP D'AJACCIO et PORTO-VECCHIO du 01 mai au 30 juin 2011. L'équipe accueil du SIP d'AJACCIO réalise également la saisie des déclarations pour le compte du SIP.

\*\*\*\*\*