

DRFIP de Corse-du-Sud

**COMITE SOCIAL D'ADMINISTRATION LOCAL – 11 avril 2024
Organisation de l'accueil des usagers particuliers pendant la
campagne des avis 2023**

Ce document présente le bilan de l'accueil pendant la campagne des avis 2023 qui s'est déroulée entre le 24 juillet et le 15 décembre 2023.

Les suites de la campagne de déclaration des biens immobiliers (GMBI) et l'augmentation du nombre de contentieux liés à la taxe foncière et la taxe d'habitation sur les résidences secondaires ont particulièrement marqué l'accueil pendant cette campagne.

Les équipes ont donc fait face à de très nombreuses sollicitations des usagers, quels que soient les canaux de contact.

I. Le calendrier

Le calendrier 2023 était comparable à celui des années précédentes :

- visibilité des avis IR le 27 juillet 2023 et le 5 août 2023 ;
- visibilité des avis TF le 30 août 2023 pour les non mensualisés et le 22 septembre 2023 pour les mensualisés ;
- visibilité des avis TH le 7 novembre 2023 pour les non mensualisés et le 20 novembre 2023 pour les mensualisés ;
- envoi d'un mass mail le lendemain de la mise à disposition des avis sur l'espace sécurisé des usagers.

II. L'accueil

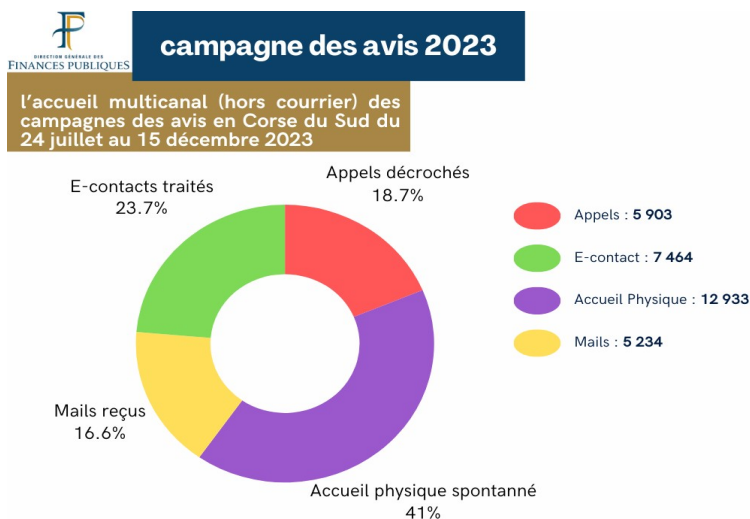
Compte tenu du niveau d'affluence constaté, la direction a mis à disposition des vacataires et un agent de la direction pour venir en renfort de l'accueil du service des impôts des particuliers durant la campagne des avis 2023.

Comme pour la campagne de déclaration, la sécurité du site a été renforcée avec la présence d'un vigile du 18/09/2023 au 14/12/2023.

Le graphique ci-dessous présente la part de chaque modalité d'accueil pendant la campagne.

L'accueil physique (41,0%) et les e-contacts (23,7%) représentent les deux principaux modes utilisés par les usagers.

Ces résultats diffèrent des résultats nationaux qui se situent respectivement à 21,32 % et 26,63 %.



II-1 L'accueil physique

Une organisation spécifique a été mise en place afin de permettre une gestion dynamique et fluide de la file d'attente. Il a été adopté un accueil d'orientation par un agent titulaire assisté d'un vacataire et l'utilisation d'un gestionnaire de file d'attente.



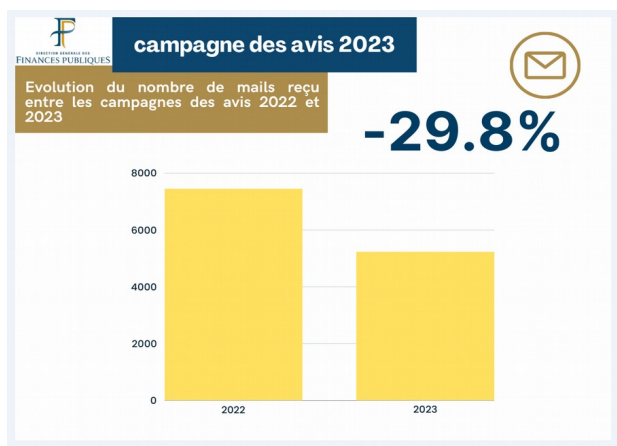
II-2 L'accueil téléphonique

La participation des services locaux de la direction au dispositif national d'accueil téléphonique durant la campagne des avis 2023 s'est limité à un agent du 25 septembre au 6 octobre 2023.

Le nombre d'appels téléphoniques est en nette progression, mais la mesure de l'écart n'est pas réellement parlante en raison du passage de l'outil de suivi ORCFA à la TOIP.

II-3 Contacts électroniques

La diminution du nombre de mails peut s'expliquer par la modification des adresses des balfs des services des impôts des particuliers lié à la fusion des SIP d'Ajaccio et de Sartène.



L'évolution des e-contacts est légèrement supérieure à la moyenne nationale (13,9% versus 11,64 %). Des actions de soutien dédiées ont été mises en place (vacataires et traitement en direction). Il a été constaté 9 624 nouvelles demandes. Cela a généré une augmentation du stock en fin de campagne de 2 160 demandes.

II-4 L'accueil personnalisé sur rendez-vous

En 2022, il y a eu 148 rendez-vous physiques et 886 rendez-vous téléphoniques, totalisant ainsi 1 034 rendez-vous. En 2023, les rendez-vous physiques sont passés à 116 et les rendez-vous téléphoniques à 994, soit un total de 1 110 rendez-vous. Cela représente une augmentation totale de 7,3 %, alors que la moyenne nationale se situe à + 12,96 %.

