

Fiche de simplification n°1 : Délivrance des duplicatas d'avis

Service concerné	Services des Impôts des Particuliers / Trésoreries Mixtes
Nature de la mesure	Limiter la délivrance des duplicatas d'avis d'impôt à un seul exemplaire
Description de la mesure	<p>Limiter la remise des duplicata d'avis à 1 seul exemplaire en ne le délivrant qu'une seule fois, de préférence par envoi à une adresse courriel. Cela nécessite une annotation systématique du bloc-notes et l'indication à l'usager que la deuxième demande ne peut se faire que sur impôts.gouv (système bloquant) et qu'il doit prendre ses précautions en faisant une copie du document.</p> <p>Une fiscocarte (cf modèle mis en ligne sur le site de la délégation SERM) annotée des identifiants est systématiquement remise à l'usager, ainsi qu'un dépliant de promotion des services en ligne</p> <p>De plus, les duplicatas ne sont pas délivrés en priorité au guichet mais en box (éviter la facilitation de la délivrance des documents papier sans attente).</p>
Apports attendus	<p>Limiter les flux d'accueil</p> <p>Orientation des usagers vers les services en ligne</p>
Application	Immédiate

Fiche de simplification n°2 : Collecte systématique des coordonnées de l'utilisateur

Service concerné	Services des Impôts des Particuliers / Trésoreries Mixtes
Nature de la mesure	Enrichir notre base des adresses courriel et coordonnées téléphoniques
Description de la mesure	<p>Collecte systématique lors de chaque contact avec l'utilisateur de son adresse mail (avec saisie dans les applications métiers et/ou bloc-notes) L'idée est de rendre « naturelle » la demande à l'utilisateur de ses coordonnées téléphonique et courriel (<i>vous êtes M. ou Mme... votre adresse est bien.... votre n° de portable..... et votre courriel...</i>), avant même de traiter sa question. L'utilisateur est habitué à ces demandes et sensibilisé aux services en ligne</p>
Apports attendus	<p>Facilitation des travaux de gestion (relance par courriel) Orientation de l'utilisateur vers les services en ligne Limitation des flux d'accueil Développement d'une réponse mono-canal, dématérialisée de la DDFiP Fiabilisation des fichiers</p>
Application	Immédiate

Fiche de simplification n°3 : orienter l'utilisateur vers la correction en ligne

Service concerné	Services des Impôts des Particuliers / Trésoreries Mixtes
Nature de la mesure	Orienter l'utilisateur vers la correction en ligne
Description de la mesure	<p>A l'accueil il faut acquérir des réflexes : « déclarant en ligne = correction en ligne » <i>(Vous avez déclaré en ligne, faites la correction par internet, le traitement est plus rapide)</i>. Avantage : pas de pièce justificative à fournir.</p> <p>Si possible ne pas prendre le contentieux et l'inviter à le faire sur impots.gouv ou l'accompagner vers un PC en libre service (si disponible) L'utilisateur prend conscience que le traitement de sa demande n'est pas plus rapide lorsqu'il se déplace (au contraire)</p>
Apports attendus	<p>Allègement des travaux Orientation de l'utilisateur vers les services en ligne Limitation des flux d'accueil</p>
Application	Immédiate

Fiche de simplification n°4 : Limiter le traitement en direct du contentieux

Service concerné	Services des Impôts des Particuliers / Trésoreries Mixtes
Nature de la mesure	Ne pas traiter directement le contentieux à l'accueil
Description de la mesure	<p>Limiter très fortement le traitement « en direct » du contentieux, sauf pour celui généré par une erreur de l'administration.</p> <p>L'aménagement des horaires d'ouverture facilite cette mesure (traitement des contentieux en différé lorsque l'accueil est fermé) et permet de limiter l'afflux .</p> <p>L'utilisateur n'obtient pas sa réponse plus rapidement en venant sur place.</p>
Apports attendus	<p>Orientation de l'utilisateur vers les services en ligne</p> <p>Limitation des flux d'accueil</p>
Application	Immédiate

Fiche de simplification n°5 : Insérer des messages de promotion des services en ligne

Service concerné	Services des Impôts des Particuliers / Trésoreries Mixtes
Nature de la mesure	Insérer des messages de promotion des services en ligne en bas des courriels issus de la Balf et des agents
Description de la mesure	<p>Insérer des messages de promotion des services en ligne (ciblés selon la période) en bas des courriels externes envoyés par les SIP et les TM en les modifiant régulièrement en fonction de l'actualité</p> <p><u>Exemples :</u> "Payez vos impôts sur internet, c'est simple, sécurisé 7j7j - 24h/24 www.impots.gouv.fr " "Retrouvez facilement votre avis d'imposition dans votre Espace Particulier sur le site impots.gouv.fr" "Corrigez votre déclaration de revenus en ligne à compter du 4 août 2015 sur notre site www.impots.gouv.fr" "Pour 2016, facilitez le paiement de vos impôts, adhérez au prélèvement mensuel pour tous vos impôts sur impots.gouv.fr " "Créer son compte fiscal en ligne, c'est simple et sécurisé"</p>
Apports attendus	Orientation de l'utilisateur vers les services en ligne Limitation des flux d'accueil
Application	Immédiate