



CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LE SG DES MEF, LA DB ET LA DGFIP

La DGFIP assure des missions fondamentales de service public avec un professionnalisme et une capacité à se moderniser reconnus. A l'occasion de la crise sanitaire COVID-19, elle a conduit un plan de continuité d'activité qui a illustré le caractère indispensable de nos missions au bon fonctionnement de la société et sa capacité à les assurer pleinement avec un souci constant de l'appui aux acteurs économiques et aux partenaires publics.

La reprise progressive d'activité nous permet de conforter ce positionnement régalién, fort, moderne et numérique. Nous n'avons jamais cessé de nous adapter, d'évoluer, de rénover notre organisation pour la rendre toujours plus proche de nos interlocuteurs avec au premier chef, les contribuables et les élus.

C'est cet état d'esprit qui se poursuit aujourd'hui avec la déclinaison pratique d'un contrat d'objectifs et de moyens signé avec le secrétariat général des ministères économiques et financiers et la direction du budget le 16 mars dernier et dont la crise n'a permis ni la communication, ni la mise en œuvre immédiate.

Ce contrat qui rappelle les axes stratégiques de la Direction et les orientations qui ont fait l'objet d'une large consultation à l'automne va nous permettre d'ouvrir des perspectives de travail dans un cadre stratégique clair, pluriannuel et en sécurisant les moyens financiers nécessaires.

En effet, il assure à la DGFIP des moyens, notamment informatiques, en forte hausse et ce pour au moins 3 ans.

Les enseignements de la crise devront être tirés pour ajuster les modalités et le calendrier de certaines réformes, mais un premier retour d'expérience permet de conforter les grandes orientations présentées dans ce document.

Il nous appartiendra de tirer tous les enseignements, y compris sur nos modes de fonctionnement pendant la crise, pour qu'ensemble nous menions à bien la poursuite de nos missions au service du public, avec nos valeurs et appuyés sur le collectif humain que nous formons.

LA DGFIP, C'EST :

- Plus de 100 000 agents
- Près de 5000 services répartis sur le territoire
- 89 % d'usagers satisfaits de la qualité des services
- Des valeurs :
 - citoyennes, de qualité et de proximité du service public
 - déontologiques
 - de probité, neutralité et respect du secret professionnel
 - sociales, pour l'égalité des chances, la promotion de la diversité et la valorisation de l'engagement de ses agents

TROIS AXES TRANSVERSES

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ, LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS ET LA RELATION DE PROXIMITÉ AVEC LES USAGERS.

La DGFIP s'est engagée dans la mise en place d'un nouveau réseau de proximité avec pour objectif d'augmenter de plus de 30 % les points de contact, en participant notamment au réseau mutualisé des services publics « France services ». Elle va déployer également un nouveau réseau de paiement de proximité, en travaillant avec les buralistes et va enrichir les autres canaux de contact : téléphone et internet. Le contrat apporte les moyens nécessaires à cette profonde modernisation qui vise à améliorer encore le service rendu à l'utilisateur, tout en mettant l'accent sur l'accueil physique et personnalisé pour les personnes qui en ont besoin.

cibles

- Augmenter d'au moins 30% les communes offrant des points de contacts physiques
- Garantir un taux de satisfaction des usagers à l'issue de leur rendez-vous d'au moins 85% en 2022

ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE AU SERVICE DES AGENTS, DES USAGERS ET DES PARTENAIRES.

Le contrat fixe des objectifs précis en termes de modernisation des systèmes d'information et de développement de projets innovants pour saisir les opportunités qu'offrent l'intelligence artificielle, le partage des données et la numérisation des démarches. Le contrat apporte aussi les budgets nécessaires (budget en hausse de 40%) à ces évolutions.

L'ambition est double :

- offrir aux agents des outils performants, disponibles et ergonomiques ;
- simplifier les relations avec les usagers et les partenaires de la DGFIP.

cibles

- Moderniser les applications les plus anciennes (Medoc, IR-FIP-TH,...) d'ici 2023
- Garantir un taux de disponibilité applicative de 99 % dès 2020 et une note de plus de 7/10 en qualité perçue par les agents
- Réussir la révolution des données (déploiement du lac de données) et d'une plateforme de gestion des API

GARANTIR À L'ENSEMBLE DES AGENTS DES CONDITIONS DE TRAVAIL MOTIVANTES ET DE QUALITÉ.

La DGFIP s'appuie sur le professionnalisme, l'engagement et le sens du service public de ses agents. Elle s'engage à leur garantir des perspectives de carrière attractives et de promouvoir l'égalité des opportunités pour les femmes et les hommes et la diversité des profils. Elle accompagnera les agents dans les réformes à venir par des mesures facilitant les mobilités géographiques et les changements de métier ou de mission. Elle poursuivra l'effort de formation pour permettre aux agents de consolider et de diversifier leurs compétences notamment dans le domaine numérique. Elle veillera à garantir un cadre propice à un épanouissement tant personnel que professionnel.

cibles

- 50 % de femmes dans les primo-nominations aux emplois de direction en 2022 (40 % en 2020)
- Augmenter le nombre d'agents bénéficiant de la formation continue et ouvrir un « passeport numérique » pour l'ensemble des agents
- 100 % des agents accompagnés pour leurs mobilités professionnelles ou géographiques



TROIS AXES MÉTIERS

Le contrat fixe également des objectifs ambitieux de renforcement des principales missions de la DGFiP pour :

MODERNISER ET SIMPLIFIER LA GESTION FISCALE TOUT EN FACILITANT L'ACCÈS AUX USAGES NUMÉRIQUES.

Dans le sillage de la mise en place du prélèvement à la source et de la réforme de la taxe d'habitation, la DGFiP poursuivra les chantiers de simplification (déclaration automatique, dématérialisation des déclarations foncières, suppression de la TH et rénovation de l'établissement de la TH sur les résidences secondaires, développement d'un outil unique pour le recouvrement forcé des impôts, amendes, produits locaux et recettes non fiscales). Elle sera progressivement chargée de tout le recouvrement fiscal et contribuera à la convergence du recouvrement fiscal et social, en assurant notamment la maîtrise d'œuvre d'un portail commun.

cibles

- 84% de déclarations dématérialisées ou automatiques en 2022
- + de 90% de recettes fiscales totales recouvrées par la DGFiP en 2022

ACCOMPAGNER LA NOUVELLE RELATION DE CONFIANCE EN MATIÈRE D'APPLICATION DU DROIT FISCALE, ET LUTER CONTRE LA FRAUDE FISCALE.

La mission de contrôle fiscal reste au cœur de l'activité de la DGFiP. Elle devra distinguer plus nettement les contribuables de bonne foi qui bénéficient du droit à l'erreur et ceux qui fraudent intentionnellement qui doivent être sanctionnés. Des objectifs en termes d'accompagnement et de partenariat fiscal avec les entreprises et de développement du droit à l'erreur sont fixés dans le contrat tandis que les moyens de lutte contre la fraude sont renforcés.

cibles

- 800 PME bénéficieront d'un accompagnement fiscal en région en 2022
- Un taux de satisfaction des entreprises bénéficiant d'un partenariat fiscal de plus de 80%
- Plus de 50% des contrôles ciblés avec le data mining en 2020-2021

CONFORTER SON RÔLE D'OPÉRATEUR DE RÉFÉRENCE DE LA FONCTION FINANCIÈRE ET COMPTABLE ET DÉVELOPPER SON RÔLE DE CONSEIL.

La DGFiP tient les comptes de l'État et des collectivités locales. Elle a su faire évoluer cette mission fondamentale ces dernières années et elle poursuivra la modernisation engagée (développement des services facturiers (SFACT), notamment au niveau local, rapprochement entre centres de services partagés et SFACT, contrôle partenarial...). Elle s'engage à maintenir un haut niveau de qualité comptable et valorisera ces données auprès des décideurs. Elle développera son rôle de conseil notamment auprès des collectivités.

cibles

- développement des SFACT dans le secteur local et hospitalier
- Déploiement de plus de 1000 conseillers aux décideurs locaux (CDL)
- Un indice de satisfaction supérieur à 80% en 2022 pour les collectivités territoriales concernant les prestations des CDL

LES MOYENS

LE CONTRAT APPORTE UNE GARANTIE SUR DES MOYENS EN HAUSSE SUR TROIS ANS AVEC NOTAMMENT :

- plus 40% de crédits pour les systèmes d'information
- un plan d'équipement pour les agents «nomades»
- des investissements immobiliers pour moderniser les sites et déployer le nouveau réseau de proximité
- près de 100 M€ sur 3 ans dédiés à l'accompagnement des agents et à la formation
- l'expérimentation de budgets participatifs
- un appui des fonds de transformation ministériel (FTM) et interministériels (fond de transformation de l'action publique (FTAP) et fond d'accompagnement RH (FAIRH))
- des niveaux de recrutements sans précédent (plus de 3000 personnes par an)

...

Ce contrat constitue une première étape fondamentale dans la construction d'une feuille de route stratégique à plus long terme, que la DGFIP poursuivra en associant l'ensemble de ses agents.

Ce travail fera de plus l'objet d'une déclinaison dans les services, au plus près des préoccupations des agents.