

## NOMBREUSES RÉORGANISATIONS DANS LE RÉSEAU : BILANS ET PERSPECTIVES

Le 2 mai 2007, M. Etienne EFFA, sous-directeur chargé de la 4<sup>ème</sup> S/D, a donné aux OS les informations suivantes :

### ➤ PROJETS D'EXTENSION DES CENTRES PRÉLÈVEMENT SERVICE EN 2007-2008 :

#### • Le constat :

Actuellement, il existe 4 CPS : Lyon (le premier en 2003, 73 agents ETP), Lille (40 agents ETP), Strasbourg (33 agents ETP) et Montpellier (24 agents ETP). Ces CPS ont pour objet de traiter les demandes des contribuables (courriers, courriels et téléphone), relatives aux prélèvements et à la mensualisation, sur 25 départements. Le bilan est positif : il y a eu 1, 2 millions de contacts en 2006, le taux de satisfaction des usagers s'élève à 85 % pour la qualité de service et à 93 % pour la qualité du contact téléphonique. Par ailleurs, le taux d'adhésion et de modification « à bonne date » est de 100 %.

Ce constat satisfaisant (efficacité, domination des incidents, bonne image) incite l'administration à promouvoir l'extension de ces CPS en tenant toutefois comptes des difficultés suivantes :

- L'activité est saisonnière : entre le mois le plus intense et le mois le plus faible le rapport est de 1 à 5 et il y a un taux d'inoccupation des agents de 20 % en moyenne sur l'année, ce qui représente 34 ETP sur 170.
- Les contacts par internet ne cessent de croître (actuellement 30 %).
- Le flux d'adhésion, plus important que celui des modifications, est appelé à diminuer.
- Le passage éventuel à la « retenue à la source » ferait disparaître 30 % de l'activité.

#### • Les orientations :

1) *Étendre les périmètres* (plus de départements) des 3 centres en les renforçant si besoin : LILLE (+ 24 ETP), STRASBOURG (+ 6 ETP), et MONTPELLIER (sans ETP supplémentaire, la DGCP considérant ce centre comme « sous productif » par rapport à la moyenne).

2) *Créer des CPS-relais « temporaires »*, de septembre à février, rattachés au centre de LYON dans les villes suivantes : ARRAS (14 postes avec 12 ETP + 1 cadre A), BORDEAUX (20 postes avec 16 ETP + 1 cadre A), TOULOUSE (21 postes avec 16 ETP + 1 cadre A) et TOURS (12 postes avec 10 ETP + 1 cadre A). Ces villes ont été choisies sur les critères suivant : locaux disponibles appartenant à l'état, activité importante dans le département, département demandeur en mutations. Ces 4 nouveaux sites rattachés à LYON seront transparents pour le contribuable (répartition automatique des communications téléphoniques selon disponibilité). Le recensement des candidatures des agents; se feront d'abord au plan local puis ensuite au plan national et sur « fiches de poste » : les candidats devront connaître les mécanismes de mensualisation et de prélèvement et accepter les contraintes d'affectations partagées (CPS-relais et autres services).

Au total, une cinquantaine de départements seront concernés au 1<sup>er</sup> janvier 2008. Ultérieurement, des CPS-relais rattachés aux centres de LILLE, STRASBOURG et MONTPELLIER sont envisagés.

### ➤ BILAN DE DÉLÉGATIONS DE COMPÉTENCES INTER-TRÉSORERIES :

L'expérience a été menée dans les départements du Nord, de la Marne, du Morbihan et du Rhône. 13 500 opérations ont été enregistrées au 31 décembre 2006 se répartissant comme suit : 25 % de demandes d'informations générales, 6 % de demande d'informations personnalisées, 35 % d'opérations traitées immédiatement (dont 40 % mensualisation, 33 % de changements de situation, 15 % de délais de paiement, 14 % de bordereaux de situation), 7 % de prise en compte de transferts et 25 % de paiements.

La Direction considère, après enquête, que les agents ainsi que les contribuables sont satisfaits. Il y aura une extension prudente, par exemple en « inter-frontières » des départements du Nord et du Pas de Calais. En revanche, il faudra attendre toutes les fonctionnalités de COPERNIC pour envisager une généralisation en raison de la multiplicité des fichiers (3 sur la seule région Ile de France).

### ➤ LE CENTRE AMENDE SERVICE DE TOULOUSE :

#### • Le bilan :

Ouvert en octobre 2005, le CAS (49 agents ETP) apporte des réponses par téléphone et courriels aux contrevenants de 32 départements répartis sur 6 régions administratives dans les domaines suivants : procédures, recouvrement, contestations, délais de paiement, changement d'adresse, mise en œuvre des mains-levées.

En décembre 2006 un audit de la MAEC a mesuré l'impact sur l'activité des trésoreries des départements concernés et l'organisation du CAS. Le rapport révèle que le CAS est très sous utilisé et qu'il y a un problème de positionnement par rapport aux trésoreries. En effet, il n'y pas de phase amiable dans le domaine des amendes, il y a une forte dimension juridique et des relations avec la Justice réservées aux trésoreries. Le CAS ne pouvant aller plus loin ne répond pas aux attentes initiales. .../...

#### • L'orientation :

Une trésorerie amendes à compétence régionale sur 8 départements de la région Midi-Pyrénées sera créée à titre expérimental. Le responsable de la nouvelle trésorerie et du CAS sera commun. Les effectifs actuels du CAS seront suffisants pour les 2 entités.

Par ailleurs, prochainement, le paiement des amendes par intranet sera possible par carte bancaire dans toutes les trésoreries de France, le timbre-amende étant appelé à disparaître à terme, y compris chez les buralistes.

En outre, un nouveau système d'immatriculation des véhicules entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2009 et sera géré par les concessionnaires. Le montant de la carte grise sera prélevé par le Trésor public pour le compte de la Région directement auprès du concessionnaire. Il faudra un site national pour gérer le système de prélèvement, en phase amiable, et le CAS pourrait être choisi puisqu'il assure déjà la mise en œuvre des mains-levées des OTCI (Oppositions aux transferts des Certificats d'Immatriculation).

➤ **PROJET D'EXPÉRIMENTATION D'UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE MUTUALISÉ À REIMS :**

La DGCP donne son accord au TPG pour réaliser un accueil téléphonique mutualisé entre 2 trésoreries (l'une « impôts », l'autre « impôts + amendes ») situées sur le même site.

➤ **TRANFERT DE LA TAXE PROFESSIONNELLE À LA DGI :**

Le ministre avait annoncé en juillet 2005 le transfert au 1<sup>er</sup> janvier 2008 de la TP à la DGI. Or, les outils informatiques nécessaires ne seront pas prêts. Le ministre a toutefois souhaité que les SIE (Service des Impôts des Entreprises de la DGI) exercent, dès 2008, certaines compétences dans le recouvrement de la TP (délais de paiement, plafonnement de la valeur ajoutée) dans les Hôtels des Finances des 10 départements suivants : Allier, Ardèche, Dordogne, Haute-Garonne, Indre, Loire-Atlantique, Haute-Marne, Seine-Maritime, Territoire de Belfort). Toutefois, les entreprises concernées (environ 150 000) pourront toujours avoir recours à leurs trésoreries habituelles.