
Le bilan DRFiP 67 de la campagne des avis des impôts des particuliers de 2014

À compter de la campagne d'avis 2014, le Bureau de l'animation de la fiscalité des particuliers GF-1A a demandé, pour la première fois, aux DRDFiP, un bilan complet afin de disposer d'une approche quantitative et qualitative comparable à la campagne déclarative.

Ce bilan complète un dispositif de comptage : les SIP et les trésoreries ont recensé chaque semaine dans ORCFA les flux d'accueil **du 11 août** (semaine 33) **au 19 décembre 2014** (semaine 51) soit **19 semaines**.

Ce bilan et ce comptage permettent de faire un retour au CTL sur ce temps fort de la DGFiP. Cette campagne, préparée, a été maîtrisée, longue (93 jours ouvrés) et intense comme le montrent les chiffres de l'accueil.

1. La préparation de la campagne

La campagne des avis a été présentée aux SIP et aux trésoreries de proximité avec deux nouveautés en 2014 :

- cette présentation a été faite au cours de 3 réunions départementales les 26 (Sélestat), 27 (Strasbourg) et 30 juin 2014 (Haguenau) dès la parution de la note de campagne¹. Les années précédentes, ces réunions étaient programmées en septembre.
- le CPS et le SLRec ont été associés à ces réunions.

2. Le déroulement de la campagne

SIP et trésoreries ont reçu de nombreux usagers et ont été confrontés à plusieurs difficultés.

Comparé à 2013, le flux d'accueil physique a été plus étalé et stable avec un total de 188 000 usagers reçus, l'augmentation de l'accueil en SIP étant compensée par une diminution en trésorerie de proximité.

Le CDFiP de Strasbourg a élargi ses horaires d'ouverture de 8h30 à 16h30 ou 17h les jours d'échéance et les deux jours précédant l'échéance du 15 novembre.

Inscrite dans un contexte économique difficile concourant à une dégradation du climat de la réception physique et téléphonique, cette campagne a été spécifiquement marquée par des difficultés :

- de calendrier (restitutions d'IR émises avant la distribution des avis entraînant des contacts inutiles ; réception des avis des usagers mensualisés après la date d'échéance ne laissant que peu de temps aux usagers pour anticiper les échéances à rectifier ; date de remontée de la 1ère émission TH rapprochée par rapport aux contraintes de mise à jour de la TH ; sortie concomitante des avis TH et TF délicate pour les SIP-CDIF ; retour tardif des Plis Non Distribués par la Poste etc...) ;
- d'intégration des changements (insuffisance d'utilisation par les organismes institutionnels du service de vérification du justificatif d'impôt sur le revenu ; envoi d'avis d'imposition et de lettres de relance à l'ancienne adresse lié à un défaut d'intégration dans REC des changements d'adresse saisis dans GAIA) ;
- de lisibilité (mention du « taux moyen d'imposition » sur l'avis IR suscitant de nombreuses interrogations des usagers ; mention « DGFiP DRFiP Alsace et Bas-Rhin » figurant sur les avis et extraits de compte bancaire se traduisant par une sollicitation par des contribuables des autres régions) ;
- de paiement (souhait des usagers de fractionner leurs paiements ou d'utiliser deux moyens de paiement pour respecter le dispositif du seuil de paiement en espèces de 300 € ; paiement par chèques de contribuables ayant opté pour l'avis d'imposition dématérialisé et ne disposant plus du TIP ; importance du nombre de délais de paiement).

1 Note du 17 juin 2014

Accueil physique 2014 campagne d'avis

ORCFA - Statistique Liste

Critères :

- Tous les domaines
- Tous les panels
- **Accueil physique**
- **SIP**
- 670- BAS-RHIN
- Tous les services du département

670 - BAS-RHIN	
* SIP HAGUENAU	10 727
* SIP ILLKIRCH	10 720
* SIP MOLSHEIM	8 201
* SIP SCHILTIGHEIM	20 371
* SIP/SIE ERSTEIN	5 585
* SIP/SIE SARRE-UNION	3 671
* SIP/SIE SAVERNE	9 408
* SIP/SIE SELESTAT	7 736
* SIP/SIE WISSEMBOURG	4 811
* SIP STRASBOURG EST	14 063
* SIP STRASBOURG OUEST	59 956
* SIP STRASBOURG SUD	0

155 249 visites pour la direction

(soit, sur les 93 jours ouvrés, une moyenne de 1669,3 par jour)

DGFIP / SRP - état produit le mercredi 10 juin 2015 à 09:17

ORCFA - Statistique Liste

Critères :

- **Période du lundi 11 août 2014 au vendredi 19 décembre 2014 (93 jours ouvrés)**

- Données de l'observatoire et hors observatoire
- Tous les domaines
- Tous les panels
- **Accueil physique**
- **Trésoreries (impôt)**
- 670- BAS-RHIN
- Tous les services du département

670 - BAS-RHIN	
* TRES. BARR	1 650
* TRES. BENFELD	2 745
* TRES. BISCHWILLER	2 226
* TRES. BOUXWILLER	0
* TRES. BRUMATH	2 070
* TRES. DRULINGEN	1 576
* TRES. HOCHFELDEN	1 592
* TRES. HOERDT	0
* TRES. LA PETITE-PIERRE	455
* TRES. MARCKOLSHEIM	917
* TRES. MUTZIG	2 648
* TRES. NIEDERBRONN-LES-BAINS	2 224
* TRES. OBERNAI	4 385
* TRES. RHINAU	686
* TRES. ROSHEIM	2 227

* TRES. SCHIRMECK	2 312
* TRES. SELTZ-LAUTERBOURG	0
* TRES. SOULTZ-SOUS-FORETS	837
* TRES. TRUCHTERSHEIM	1 090
* TRES. VILLE	1 159
* TRES. WASSELONNE	868
* TRES. WOERTH	1 201

32 868 visites pour la direction

(soit, sur les 93 jours ouvrés, une moyenne de 353,4 par jour)

 DGFIP / SRP - état produit le mercredi 10 juin 2015 à 09:19

Accueil téléphonique 2014 campagne d'avis

ORCFA - Statistique Liste

Critères :

- Période du lundi 11 août 2014 au vendredi 19 décembre 2014 (93 jours ouvrés)

- Données de l'observatoire et hors observatoire

- Tous les domaines

- Tous les panels

- **Accueil téléphonique**

- **SIP**

- 670- BAS-RHIN

- Tous les services du département

 670 - BAS-RHIN

* SIP HAGUENAU	11 783
----------------	--------

* SIP ILLKIRCH	11 289
----------------	--------

* SIP MOLLSHEIM	11 535
-----------------	--------

* SIP SCHILTIGHEIM	7 864
--------------------	-------

* SIP/SIE ERSTEIN	5 925
-------------------	-------

* SIP/SIE SARRE-UNION	3 864
-----------------------	-------

* SIP/SIE SAVERNE	8 753
-------------------	-------

* SIP/SIE SELESTAT	7 417
--------------------	-------

* SIP/SIE WISSEMBOURG	5 843
-----------------------	-------

* SIP STRASBOURG EST	0
----------------------	---

* SIP STRASBOURG OUEST	47 895
------------------------	--------

* SIP STRASBOURG SUD	29 181
----------------------	--------

151 349 visites pour la direction

(soit, sur les 93 jours ouvrés, une moyenne de 1627,4 par jour)

 DGFIP / SRP - état produit le mercredi 10 juin 2015 à 09:20

ORCFA - Statistique Liste

Critères :

- Période du lundi 11 août 2014 au vendredi 19 décembre 2014 (93 jours ouvrés)

- Données de l'observatoire et hors observatoire

- Tous les domaines

- Tous les panels

- **Accueil téléphonique**

- **Trésoreries (impôt)**

- 670- BAS-RHIN

- Tous les services du département

 670 - BAS-RHIN

* TRES. BARR	339
--------------	-----

* TRES. BENFELD	2 122
-----------------	-------

* TRES. BISCHWILLER	545
---------------------	-----

* TRES. BOUXWILLER	0
--------------------	---

* TRES. BRUMATH	1 335
-----------------	-------

* TRES. DRULINGEN	454
-------------------	-----

* TRES. HOCHFELDEN	694
* TRES. HOERDT	0
* TRES. LA PETITE-PIERRE	457
* TRES. MARCKOLSHEIM	918
* TRES. MUTZIG	1 299
* TRES. NIEDERBRONN-LES-BAINS	1 587
* TRES. OBERNAI	1 814
* TRES. RHINAU	446
* TRES. ROSHEIM	1 659
* TRES. SCHIRMECK	2 212
* TRES. SELTZ-LAUTERBOURG	0
* TRES. SOULTZ-SOUS-FORETS	687
* TRES. TRUCHTERSHEIM	1 651
* TRES. VILLE	426
* TRES. WASSELONNE	387
* TRES. WOERTH	1 063

20 095 visites pour la direction

(soit, sur les 93 jours ouvrés, une moyenne de 216,1 par jour)