



La Directrice des Services fiscaux de l'Yonne

Le Trésorier-Payeur général de l'Yonne

PROTOCOLE LOCAL DE FONCTIONNEMENT DE L'ACCUEIL COMMUN DES PARTICULIERS

DE L'HÔTEL DES FINANCES DE TONNERRE

Dans le cadre des décisions ministérielles du CTPM du 7 juillet 2005, un programme de création d'hôtels des finances dotés d'accueils communs aux services de la direction générale des impôts (DGI) et de la direction générale de la comptabilité publique (DGCP) est engagé sur la période des deux contrats de performance des directions générales.

Le présent protocole local définit les missions et les conditions d'organisation de l'accueil commun de Tonnerre.

Le présent protocole sera transmis aux organisations syndicales de la Direction des Services fiscaux et de la Trésorerie générale de l'Yonne avant sa mise en application. Il sera présenté au CTPD de la DSF et de la TG en mars 2007.

L'accueil commun offre un point d'entrée unique auprès duquel les usagers particuliers peuvent obtenir, sans démarche supplémentaire, dès l'accueil, une réponse à l'essentiel de leurs demandes.

En conséquence, l'accueil commun doit progressivement offrir un niveau de service comportant l'orientation, l'information, la prise en compte et le traitement des demandes des contribuables.

Article 1 : Les missions de l'accueil commun

L'accueil commun assure prioritairement l'accueil physique des usagers particuliers selon les modalités définies dans le cadre du présent protocole. Le trésorier et le responsable du CDI-SIE s'assurent par ailleurs que l'accueil téléphonique et la gestion des courriers et des courriels sont pris en charge, sans démarche supplémentaire de l'utilisateur même s'il ne s'est pas adressé au bon service. A Tonnerre l'ensemble des services du site sont rattachés à un autocommutateur commun, ceci de manière à faciliter la transmission des appels téléphoniques entre les deux réseaux.

L'accueil commun mis en place à l'hôtel des finances de Tonnerre offre une large gamme de services aux usagers particuliers. Les agents de l'accueil traitent directement les demandes courantes relatives à la délivrance d'informations fiscales ou d'imprimés, aux réclamations, aux délais de paiement et au prélèvement. Les demandes gracieuses font l'objet d'un traitement en différé par les agents du centre des impôts. Une typologie des demandes du ressort de l'accueil commun figure en annexe 1 du présent protocole.

L'organisation de l'accueil repose sur la polyvalence des agents qui répondent, dans la limite des missions de l'accueil commun, aux demandes des usagers en matière d'assiette et de recouvrement des impôts des particuliers. Pour faciliter l'acquisition progressive de la polyvalence, lors du démarrage de l'accueil commun et à titre transitoire pour une période qui peut aller jusqu'au 30/09/2007, les demandes des usagers pourront être traitées conjointement par un agent de chaque réseau.

Lorsque la demande excède le champ de compétence de l'accueil commun, elle est traitée par les agents de la trésorerie ou du centre des impôts. Tel est le cas également s'agissant du contrôle sur pièces, de la réception des régisseurs ou des usagers du secteur local.

Les agents d'accueil assurent aussi l'orientation des usagers professionnels et délivrent les imprimés les plus courants.

Article 2 : Le périmètre géographique de l'accueil commun

L'accueil commun traite les demandes relatives à l'assiette de l'impôt des contribuables qui relèvent du CDI et les demandes en matière de recouvrement pour les contribuables qui relèvent de la trésorerie située dans l'hôtel des finances de Tonnerre. Les demandes concernant un autre CDI ou une autre trésorerie sont prises en compte à l'accueil commun et transférées directement aux services compétents.

Article 3 : La mise en œuvre juridique

Les délégations nécessaires aux agents de l'accueil commun pour traiter les demandes des usagers (traitement des réclamations, octroi de délais de paiement) sont établies conformément aux dispositions figurant dans le décret n° 2006-552 du 15 mai 2006 et dans la limite des seuils de décisions fixés dans l'arrêté du 17 août 2006.

Article 4 : Le pilotage de l'accueil commun

La fonction de responsable de l'accueil commun est confiée en alternance au responsable du CDI-SIE durant le 1^{er} semestre et au trésorier durant le second semestre de chaque année.

Le responsable de l'accueil a compétence pour assurer un pilotage transversal sur l'ensemble des missions de l'accueil commun. Il établit en particulier, en liaison avec les différents chefs de service, les plannings de présence et de renfort des agents de l'accueil commun. Il peut solliciter le trésorier ou le responsable de centre lorsque les délais d'attente des usagers s'accroissent fortement en raison de l'affluence constatée à l'accueil.

Il s'assure que les agents de l'accueil commun ont bénéficié de toutes les formations nécessaires compte tenu de leur profil et de leurs compétences.

Un comité de pilotage associant le trésorier, le responsable du CDI-SIE et leurs adjoints est constitué et se réunit au moins trimestriellement. Il définit les modalités de fonctionnement de l'accueil commun, propose au directeur des services fiscaux et au trésorier-payeur général les actions de formation complémentaires nécessaires aux agents d'accueil.

Article 5 : L'organisation de l'équipe de l'accueil commun

5-1 L'aménagement de l'accueil

Le nouvel aménagement de l'accueil commun respecte les principes fixés par la charte d'aménagement des halls d'accueil commun. Il permet :

- un accueil « debout » par les agents de l'accueil commun pour l'orientation des usagers et le traitement des questions simples (informations, remises d'imprimés, réception des chèques, prise de rendez-vous,...);

- la réception confidentielle des contribuables par les agents des services compétents dans des bureaux ou boxes de réception pour traiter les cas les plus complexes nécessitant un examen plus approfondi.

Un espace de paiement réservé aux encaissements est installé dans l'accueil commun. Il est aménagé selon la configuration prévue par la charte d'aménagement précitée.

La caisse du trésor public est située à l'intérieur de cet espace de paiement.

La vente des timbres fiscaux aux particuliers est réalisée au sein de cette caisse du trésor public. Le comptable du service des impôts des entreprises consent au trésorier un approvisionnement gratuit. Le trésorier peut également être directement approvisionné par le magasin du timbre et de la vignette.

5-2 L'organisation de l'équipe à l'accueil

Avant la mise en place de l'accueil commun, le responsable du CDI-SIE et le trésorier se sont concertés et ont déterminé la composition de l'équipe nécessaire à un bon fonctionnement de l'accueil lors des périodes habituelles de fréquentation. Des points d'étape réguliers seront réalisés au cours des premiers mois de fonctionnement pour vérifier le bon calibrage de l'équipe.

Afin de garantir aux usagers un délai d'attente raisonnable, en cas de forte affluence, le responsable du CDI-SIE et le trésorier mettront en place un dispositif de délestage vers leurs services réciproques.

Dans le cadre de leur responsabilité hiérarchique, le comptable du Trésor et le responsable du CDI-SIE continuent d'assurer la gestion de leurs agents pour ce qui concerne les actes administratifs courants (congrés, autorisation d'absence, notation, etc), après avis du responsable en charge de l'accueil et en cas d'absence de l'un des agents d'accueil organisent conjointement son remplacement.

S'il apparaît nécessaire de confier des tâches complémentaires aux agents installés à l'accueil du fait d'une faible affluence, ces travaux sont confiés par chaque chef de service après avis du responsable de l'accueil.

Article 6 : Formation - Outils

6-1 La formation des agents

Les agents de la cellule d'accueil bénéficient d'un parcours de formation adapté, organisé dans un cadre commun. La formation concerne la réglementation et l'utilisation des applications informatiques en matière d'assiette (impôt sur le revenu et taxe d'habitation) de recouvrement de l'impôt (mensualisation, prélèvement et délais de paiement).

Le contenu et la durée des formations sont définis au niveau national (cf. annexe 2), les modules de formations créés en fonction des attributions des accueils communs figurent dans les catalogues de formation des deux réseaux. Ces formations sont organisées au niveau local par les responsables de la formation professionnelle des deux réseaux en étroite relation avec le responsable du CDI-SIE et le trésorier, selon le calendrier défini en commun (cf. annexe 2). Ces formations font l'objet d'une évaluation dans les conditions habituelles définies par les bureaux formation de chaque réseau.

Elles concernent les agents d'accueil ainsi que les agents des services appelés à venir en renfort pour assurer le dimensionnement correct de l'accueil commun lors des pics d'activité ou la gestion des remplacements.

En complément, une immersion des agents d'accueil dans le service de l'autre réseau sera organisée en avril. Elle peut néanmoins débuter avant la session de formation et aura plusieurs objectifs : une présentation des services de l'hôtel des finances et de leur fonctionnement, une

première approche des applications informatiques et la découverte pratique du traitement des demandes des usagers.

Un guide des procédures est également mis à disposition des agents pour les aider dans le traitement des principales demandes des usagers.

Pour faciliter l'acquisition de la polyvalence pendant les premiers mois de fonctionnement de l'accueil commun, un dispositif d'appui est organisé localement par les chefs de service avec un référent métier issu du centre des impôts pour les questions d'assiette et un référent métier issu de la trésorerie pour les questions de recouvrement.

Ces référents pourront être sollicités par les agents de l'accueil commun pour toute précision concernant l'application de la réglementation ou le traitement informatique de la demande de l'utilisateur.

Après la mise en place de l'accueil commun, des séances de formation ou d'information sont programmées régulièrement en fonction de l'actualité législative et réglementaire et des besoins de formation complémentaires identifiés.

6-2 Les outils informatiques

Les applications informatiques nécessaires à l'exercice des missions sont ouvertes aux agents de l'accueil commun en consultation et en mise à jour pour le traitement des demandes.

Le guide national de l'environnement informatique (cf. site MCA) décrit les conditions d'implantation sur un même poste de travail de l'ensemble des applications informatiques nécessaires au traitement des demandes des usagers.

Article 7 : Les frais de fonctionnement de l'accueil commun.

Les frais de fonctionnement liés au poste de travail de chaque agent sont répartis entre les deux administrations au prorata des effectifs de l'accueil commun.

Une convention de gestion précisera les clés de répartition des dépenses de fonctionnement et d'entretien de l'hôtel des finances entre les deux administrations.

Article 8 : La communication

La dénomination « hôtels des finances » est retenue pour la signalétique extérieure. La plaque extérieure d'entrée commune aux deux réseaux précise les horaires d'ouverture de l'accueil commun.

Le trésorier-payeur général et le directeur des services fiscaux décident localement des mesures de communication à mettre en œuvre pour faire connaître le nouveau service.

Article 9 : Les engagements de service

Les accueils communs respectent les engagements de qualité de service qui figurent dans la Charte du contribuable.

Les horaires d'ouverture des différents services du site sont harmonisés et ils respectent les engagements du programme « Pour vous faciliter l'impôt ». Ils sont les suivants :

8 h30 – 12 h

et 13 h 45 – 16 h 15 du lundi au vendredi

Le niveau de qualité des services de l'accueil commun doit permettre à l'hôtel des finances de Tonnerre d'engager une démarche de certification de service par un organisme externe en 2008.

Article 10 : Les contrôles internes et l'audit

Un contrôle interne de l'accueil commun est mis en place. Ce contrôle comprend le contrôle de premier niveau ou de supervision du responsable de l'accueil commun et le contrôle de deuxième niveau des inspecteurs principaux.

Les modalités pratiques d'organisation du contrôle interne et sa périodicité sont décidées conjointement par le trésorier-payeur général et le directeur des services fiscaux sur la base du guide de contrôle interne.

A cet effet, des audits conjoints de l'accueil commun seront organisés.

Article 11 : Le suivi de l'activité

Des réunions périodiques d'activité seront organisées par le responsable de l'accueil commun avec les agents qui y participent habituellement et les agents des services qui assurent les remplacements et apportent leur appui en cas de forte affluence. La composition et la périodicité de ces réunions seront définies localement. Elles donnent lieu à des comptes-rendus en comité de pilotage.

Pour faciliter le pilotage de l'accueil commun, un suivi du délai d'attente des usagers (par échantillon) et du taux de traitement des principales démarches par les agents d'accueil sera réalisé localement.

Périodiquement et a minima quelques mois après l'ouverture, une évaluation du fonctionnement de l'accueil commun permettra de s'assurer des conditions d'application du protocole local. Elle sera décidée conjointement par le trésorier-payeur général et la directrice des services fiscaux et associera les chefs de service et les inspecteurs principaux auditeurs.

Article 12 : Le dialogue social

Le trésorier-payeur général et la directrice des services fiscaux présenteront dans les instances paritaires locales le projet de l'hôtel des finances de Tonnerre et le présent protocole local. Ils informeront régulièrement les organisations syndicales des conditions de fonctionnement de l'accueil commun.

Fait à AUXERRE, le

La Directrice des Services fiscaux

Le Trésorier-Payeur général

Martine MEGRET

Francis SPITZER

ANNEXE 1 : PERIMÈTRE DE COMPÉTENCE DE L'ACCUEIL COMMUN

1- InformATIOn
☐ Information sur les principales dates d'échéance (date d'envoi des déclarations, date d'envoi des avis d'imposition, date limite de paiement, dates d'envoi des lettres de rappel...) ☐ Informations fiscales simples (exemple : certaines nouveautés de la campagne IR) ☐ Information sur le conciliateur ☐ Informations sur les évolutions législatives ou réglementaires ☐ Information sur la PPE et la redevance audiovisuelle ☐ Information et promotion sur les moyens de paiement dématérialisés ☐ Promotion de la télédéclaration et du paiement direct en ligne ☐ Information sur le dispositif « baisse brutale de revenus » ☐ Informations sur la situation du contribuable (montant des impositions dues, avis d'imposition ou de non-imposition, contentieux ou gracieux en cours, actions de poursuites en cours, etc) ☐ Information sur les conséquences d'un changement de situation familiale (changement d'adresse, mariage, divorce, décès..) ☐ Information sur les pièces justificatives pour une demande de délais de paiement, une demande de remise gracieuse ☐ Information sur les éléments d'imposition à la taxe foncière hors calcul de la valeur locative ☐ Délivrance d'imprimés, de formulaires et de différents supports sauf en matière foncière (dépliants, documents d'information, guides) ☐ Délivrance du questionnaire gracieux TH et IR et du questionnaire délais de paiement ☐ Délivrance de formulaires d'adhésion au prélèvement et à la mensualisation
2- TRAITEMENT DES DEMANDES
☐ Simulation de calcul de l'impôt sur le revenu ☐ Contrôle formel de documents déposés (déclarations initiales ou rectificatives) ☐ Traitement des changements de situation : changement d'adresse, changement de situation familiale, modification de l'état civil, rattachement de tiers provisionnel et de mensualités ☐ Traitement des moyens de paiement dématérialisés : adhésion à la mensualisation ou au prélèvement à l'échéance, simulation de la mensualisation, modification des mensualités, modification de compte bancaire, suspension des prélèvements mensuels, résiliation du contrat

- ❑ Traitement des contentieux d'assiette courants dans la limite des seuils fixés par arrêté:
 - en matière d'impôt sur le revenu : erreurs matérielles de saisie, de rubrique de déclaration, de montant déclaré ou de report, rectification du quotient familial, charges ouvrant droit à réduction d'impôt (dons aux œuvres, cotisations syndicales, emploi d'un salarié à domicile, frais de garde, forfait de scolarité) ;
 - en matière de taxe d'habitation : le contentieux d'affectation, les demandes liées à la personne ou aux conditions de ressources, l'omission de personnes à charge et le plafonnement en fonction de l'impôt sur le revenu.
- ❑ Traitement des demandes de délais de paiement de contribuables qui ne sont pas reliquataires d'impositions antérieures et dans la limite du montant fixé par l'arrêté, et selon les modalités définies par le tableau joint en annexe
- ❑ Traitement des demandes de remise de majoration dans la limite du montant fixé par arrêté, et selon les modalités définies par le tableau joint en annexe

Les demandes de délais de paiement et de remise de majoration font l'objet d'un traitement immédiat à l'accueil lorsque les conditions prévues dans le formulaire « délais de paiement à l'accueil » sont réunies. Les autres demandes qui nécessitent un examen approfondi font l'objet d'un traitement différé.

Les demandes gracieuses font l'objet d'un traitement différé par les agents du CDI.

3- PRISE EN CHARGE DES DEMANDES

- ❑ Réception des chèques
- ❑ Prise en charge des demandes gracieuses et de celles portant sur des délais de paiement complexes : la demande du contribuable est traitée par courrier ou dans le cadre d'un rendez vous fixé lors du dépôt de la demande
- ❑ Prise en charge des demandes contentieuses complexes en matière d'impôt sur le revenu et de taxe d'habitation ainsi que les demandes contentieuses en matière de taxe foncière portant sur la valeur locative et le contentieux du plan cadastral
- ❑ Prise en charge des autres demandes qui ne sont pas traitées à l'accueil (recouvrement contentieux, contrôles sur pièces,...)

ANNEXE 2 : DISPOSITIF DE FORMATION

Intitulé de la formation	Objectif de la formation	Durée de formation Date localisation	Public
Formation au recouvrement des impôts des particuliers	Connaître les principales règles de recouvrement des impôts des particuliers, les principales fonctionnalités de REC et MEN	5 jours mars 2007 à Tonnerre à la salle informatique	Agents DGI participant à l'accueil commun
Formation aux délais de paiement	Connaître les conditions d'attribution des délais de paiement, découvrir leurs modalités de traitement dans l'application SISPEO	1,5 jours mars 2007 à Tonnerre à la Trésorerie	Agents DGI participant à l'accueil commun
Formation à l'impôt sur le revenu	Connaître les principales règles de l'IR (foyer fiscal, imposition des revenus, déductions et réductions d'impôts, PPE), connaître les fonctionnalités d'ILIAD	5 jours mars 2007 à Tonnerre à la salle informatique	Agents DGCP participant à l'accueil commun
Formation à la taxe d'habitation	Connaître les principales règles applicables en matière de taxe d'habitation et de traitement des contentieux simples et des gracieux	2,5 jours mars 2007 à Tonnerre à la salle informatique	Agents DGCP participant à l'accueil commun
Stage d'immersion	Découvrir l'organisation et les missions de l'autre réseau et être associé au traitement des demandes des usagers	Durée indicative 2 à 5 jours avril 2007 à Tonnerre	Pour les agents DGCP participant à l'accueil commun au sein d'un centre des impôts et pour les agents DGI au sein d'une trésorerie

ANNEXE 3 : PÉRIMÈTRES DES DÉLÉGATIONS DE COMPÉTENCES

I- COMPÉTENCES CDI EXERCÉES PAR LES TRÉSORERIES

Les impositions concernées	Détail de la demande entrant dans le champ de la délégation	Le seuil
Les réclamations contentieuses		
IR-CSG	<u>Erreur matérielle de saisie sur la déclaration</u> : montant des traitements, salaires et pensions, prime pour l’emploi <u>Erreur sur la situation de famille</u> : nombre de personnes à charge <u>Omission ou erreur de l’usager dans sa déclaration</u> : montant des salaires et pensions, prime pour l’emploi, pensions d’invalidité, dons aux œuvres, salariés à domicile, pensions d’invalidité, nombre de personnes à charge(enfants mineurs ou majeurs rattachés au foyer fiscal)	Le montant de la demande, par imposition et par année, est inférieur ou égal à 2000 euros, (droits et pénalités)
Taxe d’habitation (rôle général et rôles supplémentaires)	- Erreur d’affectation de la personne dans le local. - Non prise en compte de la situation personnelle du contribuable : conditions de ressources, omission de personnes à charge, le plafonnement en fonction des revenus, omission d’allègements en faveur de personnes âgées ou de condition modeste ⇒ Traitement uniquement de la demande en cas d’ admission totale de la demande de dégrèvement (la demande peut porter sur une fraction du total de la TH)	Le montant de la demande, par imposition et par année, est inférieur ou égal à 2000 euros, (droits et pénalités)
Redevance audiovisuelle	Seule la non détention d’un poste de télévision entre dans le champ de compétence	Le montant de la demande est inférieur ou égal à 2000 euros (droits et pénalités)
Taxe foncière	La TF n’entre pas dans le champ de la délégation de compétence pour les réclamations contentieuses	
Les demandes de remises gracieuses		
	Compétence Centre des impôts	

II- COMPÉTENCES DES TRÉSORERIES EXERCÉES PAR LES CDI

Les impositions concernées	Détail de la demande entrant dans le champ de la délégation	Le seuil
Les délais de paiement à l'accueil		
Tous les impôts dus par les particuliers pris en charge dans REC (rôles généraux et rôles supplémentaires concernés): IR (dont remboursement PPE), TH-RTV, TF, CSG <u>Sont exclus du champ</u> : les rôles supplémentaires IR et TH-RTV TF pris en charge dans RAR (une partie du contrôle sur pièce, taxation d'office, contrôle fiscal externe).	<u>Entrent dans le champ, les demandes qui réunissent les conditions suivantes :</u> - impôt pris en charge dans REC - demande faite au plus tard 10 jours après la date limite de paiement - le montant de la demande est inférieur ou égal à 2000 euros - la durée du délai n'excède pas 3 mois - le contribuable a un bon comportement fiscal (pas de poursuites en cours, respect des délais obtenus en N-1, pas de délais en N-2. - Le motif de la demande est recevable Le contribuable accepte le paiement des échéances du délai par prélèvement automatique	Le montant de la demande de délai est inférieur ou égal à 2000 euros
Les délais de paiement en gestion		
Tous les impôts dus par les particuliers pris en charge dans REC : IR, TH-RTV, TF, CSG <u>Sont exclus du champ</u> : les rôles supplémentaires IR et TH-RTV TF pris en charge dans RAR (une partie du contrôle sur pièces, taxation d'office, contrôle fiscal externe).	Pour les demandes qui n'étaient pas recevables à l'accueil, certains critères sont adaptés pour le traitement des demandes en gestion : - demandes effectuées au plus tard 45 jours après la date limite de paiement - durée du délai : maximum 6 mois à compter de la date limite de paiement <u>Les conditions de remises de majoration : compétence Trésorerie:</u>	Le montant de la demande de délai est inférieur ou égal à 2000 euros
Les délais « baisse brutale de revenus »		
IR uniquement dû au titre des revenus n-1	Les critères sont les suivants : - une baisse significative des revenus du foyer fiscal : 30% - la baisse intervient à compter de l'année N <u>Les conditions de remises de majoration : compétence Trésorerie:</u>	Le montant de la demande de délais est inférieur ou égal à 2000 euros