

# Une meilleure qualité de service

« Le passage d'une administration de procédure à une administration de services organisée pour et autour de l'utilisateur constitue notre cap stratégique. »

Thierry Breton — CTPM du 4 juillet 2006



L'administration des finances est une administration de service. Répondre aux attentes des usagers par la qualité de ses prestations constitue une priorité de son action. Sur la période 2006-2008, Bercy s'engage ainsi sur des objectifs chiffrés de qualité de service dont il sera rendu compte chaque année.

## Bercy s'engage sur la qualité de ses prestations de service

La qualité du service fait l'objet d'engagements précis, quantifiés, mesurables et vérifiés. Ils sont déclinés dans les contrats de performance, dans le référentiel commun à l'agence française pour le développement international des entreprises (Ubifrance) et au réseau des Missions économiques (ISO 9001), dans une Charte du contribuable pour l'administration fiscale ou dans des conventions de service comptable et financier avec les principales collectivités ou établissements publics locaux pour le Trésor public. S'agissant de l'accueil, toutes les directions à réseau appliquent la Charte Marianne, appelée à évoluer vers un dispositif plus exigeant de labellisation (Label Marianne). D'ores et déjà, l'administration fiscale met en œuvre un référentiel commun à la DGI et à la DGCP, QualiFinances dont l'application fait l'objet d'une certification par un organisme extérieur: 200 sites seront certifiés d'ici 2008.

### • Vis-à-vis des particuliers

#### Contribuables

Réponse aux courriels en 48 heures (DGI-DGCP, Programme « Pour vous faciliter l'impôt »)

Objectif 2007-2008: **supérieur à 90 %**

Traitement des réclamations contentieuses en matière d'IR et de TH dans un délai d'un mois (DGI)

Objectif: **93,3 %** en 2006  
**94,1 %** en 2008

#### Consommateurs

Réponse aux demandes d'information dans les 10 jours (DGCCRF)

Réalisé en 2005: 76 %  
Objectif: **90 %** en 2008 (+ 18 %)

### • Vis-à-vis des entreprises

Remboursement des crédits de TVA dans les 30 jours (DGI)

Objectif 2006-2008: **80 %**

Délai d'immobilisation des marchandises dédouanées dans la journée (Douane)

Réalisé en 2005: 12' 30"  
Objectif 2008: **10 minutes (-20 %)**

Taux de satisfaction des entreprises clientes d'Ubifrance et du réseau des Missions économiques (DGTFE)

Objectif 2006-2008: **supérieur à 90 %**

Taux moyen de créations d'entreprises effectuées après le jour de réception (moyenne annuelle) (INSEE)

Objectif: **18 %** en 2006,  
**15 %** en 2008, **14 %** en 2009

### • Vis-à-vis des collectivités locales

Couverture du secteur local par des conventions de service comptable et financier (DGCP)

Objectif 2008: **50 %**

Couverture des analyses financières pour les collectivités et établissements publics locaux ciblés (DGCP)

Objectif 2008: **50 %**

Taux de respect du délai d'un mois (hors délais négociés) pour répondre aux demandes d'évaluation réglementaires adressées à France Domaine

Objectif 2008: **94 %**