

L'INTERLOCUTEUR FISCAL UNIQUE DES PARTICULIERS

Généralisé pour les entreprises depuis le 1^{er} janvier 2006, l'interlocuteur fiscal unique se met progressivement en place pour les particuliers.

Cette démarche ambitieuse vise à offrir aux usagers, quel que soit le lieu où ils se trouvent et quel que soit le mode de contact, la possibilité d'effectuer l'essentiel de leurs démarches fiscales auprès d'un seul interlocuteur.

- Plus de 200 **hôtels des finances** regroupant dans le même immeuble les services de la direction générale des impôts et le Trésor public sont mis en place sur la période 2006-2008. Ils sont dotés d'un accueil commun afin que les usagers particuliers puissent obtenir sans démarche supplémentaire, une réponse à l'essentiel de leurs demandes relatives au calcul et au paiement de leurs impôts.
- Lorsque le regroupement sur un même site des services de la direction générale des impôts et du Trésor public n'est pas possible, un dispositif de délégation croisée de compétences est expérimenté dans des **Accueils Finances**. Il permet aux centres des impôts et aux trésoreries de traiter de façon indifférenciée les demandes des usagers les plus courantes sans démarche supplémentaire de leur part. Les Accueils Finances sont expérimentés dans plus de 200 services, dans 12 départements.

Par ailleurs, des aménagements organisationnels visant à rapprocher les services des centres des impôts et des centres des impôts fonciers sont en cours. Ils permettront d'offrir aux particuliers un interlocuteur unique pour leurs impôts locaux comme pour leurs impôts d'Etat.

Enfin, pour le développement de l'accueil à distance, **deux expérimentations** sont en cours :

- un numéro d'accueil téléphonique unique permettant aux usagers d'accéder à l'ensemble des services des impôts et du Trésor public d'un département est testé dans l'Ain : plus de 100 000 appels ont été reçus avec un taux d'efficacité de 95% et un taux de satisfaction des usagers de 80% ;
- une adresse internet unique fait l'objet d'une expérimentation dans trois départements (Loiret, Essonne, Meurthe-et-Moselle). Les usagers de ces départements peuvent à partir du portail fiscal www.impots.gouv.fr, effectuer l'essentiel de leurs démarches en ligne.