

Fiche technique

Organisation de la campagne IR-IFI 2018

La campagne de souscription des déclarations de revenus est traditionnellement un moment important de l'activité des services. Elle nécessite notamment la mobilisation des agents des SIP et des trésoreries de proximité.

La campagne 2018 est marquée par de nouvelles étapes de la mise en œuvre concrète du prélèvement à la source (PAS) au 1er janvier 2019 :

- la communication du taux de prélèvement personnalisé à l'issue de la déclaration en ligne et les possibilités d'option pour :
 - o le taux individualisé de chaque conjoint ;
 - o l'absence de transmission du taux à l'employeur ;
 - o un prélèvement trimestriel et non mensuel des acomptes contemporains¹.
- la poursuite de la collecte des informations relatives :
 - o à la fiabilisation des états civils ;
 - o à l'identification des personnes à charge ;
 - o aux coordonnées du compte bancaire sur lequel seront opérés les acomptes contemporains ou effectuées les restitutions ;

Elle se caractérise également par la poursuite du développement de l'utilisation des services en ligne par les usagers, avec l'abaissement du seuil de l'obligation de déclarer en ligne de 28 000 euros à 15 000 euros (revenu fiscal de référence).

Enfin, la campagne 2018 voit disparaître l'ISF au profit de l'impôt sur la fortune immobilière (IFI), nouvel impôt sur rôle aux modalités déclaratives unifiées.

Le calendrier 2018 est comparable à celui de l'an dernier :

- date limite de dépôt des déclarations « papier » le jeudi 17 mai 2018 ;
- date limite de souscription de la déclaration en ligne le mardi 29 mai 2018 pour le département d'Indre-et-Loire ;
- fin de saisie dans Iliad le 8 juin 2018 pour la constitution du rôle 11 et le 29 juin 2018 pour la constitution des rôles 16 en IR et 17 en IFI.

Le calendrier de remise des déclarations pré-remplies à La Poste est sensiblement identique à celui de l'an dernier : 3 % des plis remis au 4 avril 2018, 5 % au 10 avril 2018, 41 % le 12 avril 2018, 53 % le 17 avril 2018 et 100 % au 23 avril 2018. La Poste s'engage à distribuer les déclarations au plus tard 5 jours après remise (hors dimanche).

1 Les déclarants « papier » pourront, quant à eux, connaître leur taux et exercer leurs options à compter du 16 juillet. Les taux et les acomptes, prenant en compte les éventuelles options prises par les déclarants en ligne pendant la campagne, figureront sur les avis.

Il est à noter que près de 30 % des foyers ont opté pour ne plus recevoir de déclaration « papier » et disposeront donc de leurs informations dès le 11 avril 2018.

S'appuyant sur l'expérience acquise les années précédentes, l'organisation de la campagne s'articulera autour des principes directeurs suivants.

1. Horaires d'accueil dans les SIP

La campagne déclarative 2018 se déroulera dans un contexte particulier avec trois jours fériés (mardi 1^{er} mai, mardi 8 mai et jeudi 10 mai) précédés par un pont naturel le lundi 30 avril.

Les centres des Finances publiques de la DDFiP d'Indre-et-Loire conserveront les horaires habituels d'ouverture au public, avec toutefois des aménagements identiques à ceux de l'an dernier :

- à Tours, le CDFiP accueillera le public de 8 h 30 à 16 h sans interruption du jeudi 3 mai 2018 au vendredi 18 mai 2018, en dehors des mercredis 9 et 16 mai 2018 qui seront fermés ;
- du mercredi 25 avril au mercredi 30 mai 2018, les SIP de Chinon et de Tours ainsi que les SIP-SIE d'Amboise et de Loches assureront la réception téléphonique les jours (ou demi-journées) habituels de fermeture au public.

2. Réception physique du public

2.1. SIP

Compte tenu des différences de conditions d'accueil des usagers à Tours et sur les autres sites, les organisations reposeront sur les modalités suivantes :

2.1.1. Centre des Finances publiques de Tours

Depuis l'an dernier, le dispositif d'accueil se compose d'un accueil d'orientation, d'un espace dédié aux services en ligne, d'un accueil classique au guichet ou en box, et d'un accueil sur rendez-vous.

L'accueil d'orientation est chargé :

- d'inviter les usagers en capacité d'utiliser les services en ligne à se rendre à l'espace dédié ;
- de proposer un rendez-vous aux usagers dont la question s'avère à l'évidence complexe ou longue à traiter ;
- de diriger les autres usagers vers l'accueil au guichet pour les questions les plus simples et vers un accueil en box pour les autres.

Pour répondre à la nécessité d'accompagner les usagers dans l'utilisation de tous les services de leur compte fiscal, un espace dédié aux services en ligne est équipé de dix postes dont huit hors réseau interne et deux avec accès aux applications métiers.

Il sera animé par un ou deux agents et cinq volontaires du service civique (VSC) qui aideront les usagers :

- à créer leur compte ;
- à déclarer en ligne ;
- à exercer une option dans le cadre du PAS.

Les VSC ne délivreront pas de renseignements fiscaux.

Deux boxes seront réservés à la réception sur rendez-vous pour les questions complexes ou longues à traiter se rapportant notamment aux revenus de source étrangère, aux investissements locatifs ou aux revenus fonciers.

Les agents de l'équipe d'accueil ont vocation à occuper les postes situés à l'orientation, à l'espace dédié et à assurer l'accueil sur rendez-vous.

Les agents des SIP seront plus particulièrement chargés de renseigner les usagers au guichet, en box sans rendez-vous ou à l'espace en ligne.

Les agents du pôle CSP peuvent également assurer des réceptions sur rendez-vous pour des sujets qui demandent une expertise particulière ou si la situation de l'effectif disponible à l'accueil le nécessite.

2.1.2. SIP de Chinon et SIP-SIE d'Amboise et de Loches

Sur les autres sites, le dispositif d'accueil est semblable à celui retenu l'an dernier, avec toutefois la possibilité d'enregistrer sur l'application « APRV », les rendez-vous accordés.

L'accueil s'organise autour d'un accueil généraliste et d'un accueil spécialisé. L'accueil généraliste est assuré à la banque d'accueil, l'accueil spécialisé en box. L'espace dédié aux services en ligne dispose, selon les sites, d'un ou deux postes. Compte tenu des possibilités de recrutement offertes à la DDFIP et des candidatures reçues, seul un volontaire du service civique sera affecté à Amboise.

2.2. Trésoreries exerçant la mission fiscale (Château-Renault, Neuillé-Pont-Pierre)

Pour les trésoreries exerçant la mission fiscale, l'accueil des usagers s'inscrit dans le cadre du guichet fiscal unique. À cet effet, les agents disposent du kit de l'accueil fiscal unique.

Comme les années précédentes, les agents des trésoreries pourront, au besoin, contacter le SIP de rattachement grâce à des lignes dédiées.

Les demandes des usagers auxquelles les trésoreries ne pourront apporter de réponse seront transmises aux SIP via e-contacts.

Des permanences en mairie seront assurées conformément aux protocoles signés lors des fermetures de poste (Azay-le-Rideau, Descartes, Richelieu, Bléré, Luynes).

3. Accueil téléphonique

En accord avec les responsables de SIP, l'accueil téléphonique sera assuré par des pools téléphoniques, hormis pour le SIP de Chinon. La durée d'intervention de ces pools est définie en concertation avec les chefs d'unité opérationnelle.

Ils seront ouverts aux mêmes horaires que les SIP. Sur le site de Tours Champ-Girault, le pool téléphonique sera piloté par l'équipe encadrante du SIP de Tours Sud-Est et sera dimensionné en fonction des flux d'appels (avec un minimum de 2 agents). En complément, des vacations seront prises en charge par le PDCSP et le PCRP afin de privilégier le traitement des déclarations de revenus dans les SIP.

4. Contacts électroniques

Les SIP et les trésoreries de proximité demeurent responsables de la gestion de leur BALF.

Afin d'éviter que les contribuables réitèrent leur demande par Internet ou par téléphone, il sera répondu aux usagers dans un délai de 48 heures.

Les demandes des usagers formulées par leur messagerie sécurisée seront traitées de manière prioritaire.

Les questions relatives au PAS seront pris en charge directement par les centres de contact.

5. Réception du courrier

Le courrier sera pris en charge par chaque Centre des Finances publiques dans les conditions habituelles. Les trésoreries de proximité feront parvenir au SIP compétent, dans les délais les plus brefs, les déclarations déposées à leur guichet.

6. Formation et soutien des agents

La présentation des nouveautés de la campagne sera assurée par les responsables de SIP auprès des agents de leur service. Les agents du PDCSP, du PCRP, des trésoreries de proximité et de la direction le souhaitant y seront associés. Des informations simples sur l'IFI seront diffusées lors de ces réunions.

Il est souligné que tous les agents mobilisés pour la campagne ont d'ores et déjà bénéficié de la formation au PAS.

Ils devront également suivre l'e-formation sur les nouveautés de la déclaration en ligne et seront invités à se familiariser avec la maquette « gérer mon prélèvement à la source ».

Le référent « déclaration en ligne » pourra être sollicité par les agents des SIP, des trésoreries et les volontaires du service civique pour tout ce qui a trait aux procédures numériques.

7. Emploi des auxiliaires

Comme les années précédentes et afin d'assurer les travaux de la campagne IR à un moment de pic d'activité, des crédits d'auxiliaires sont attribués aux SIP pour la période s'étendant du 23 avril au 8 juin 2018 (dates précises à définir avec chaque chef de service).

8. Traitement des déclarations

Le PDCSP apportera son soutien dans le cadre de la campagne de réception (cf. supra) et du traitement des déclarations.

Pour lutter contre la fraude consistant à déposer de multiples déclarations à plat dans plusieurs départements afin d'obtenir une restitution d'impôt, des listes de contribuables sans tiers déclarant et bénéficiant d'une restitution supérieure à 780 euros seront dressées suivant les mêmes modalités qu'en 2017.

9. Communication

En dehors des renseignements pratiques, la communication locale se concentrera sur :

- les premières manifestations tangibles du PAS (inscription du taux de prélèvement et ouvertures des options à l'issue de la déclaration en ligne) ;
- la collecte des informations nécessaires à la mise en œuvre du prélèvement à la source ;
- l'obligation progressive de souscrire en ligne et l'offre de services en ligne via le compte fiscal (messagerie sécurisée, déclaration en ligne, délivrance immédiate d'un ASDIR, correction, réclamation, paiement, historique des démarches...).

10. IFI

Les agents d'accueil des SIP et des trésoreries répondront aux questions très simples telles que celles portant sur les modalités déclaratives.

Pour les autres demandes, le PCRP sera sollicité.

À cet effet, un numéro de téléphone unique (02.47.21.70.88) sera mis à disposition des SIP et des trésoreries de proximité.