Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES D'INDRE-ET-LOIRE

CTL du 28 mars 2017

Fiche technique
Organisation de la campagne IR-ISF 2017

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

La campagne 2017, comme celle de 2016, sera caractérisée par le développement de l'utilisation des services en ligne par les usagers. Dans ce cadre, l'abaissement du seuil de l'obligation de déclarer en ligne est ramené de 40 000 à 28 000 euros ;

Elle s'inscrira également dans la préparation de la mise en œuvre du prélèvement à la source au 1er janvier 2018, avec la collecte d'informations afférentes aux comptes bancaires, à l'état-civil des enfants à charge et aux revenus de source étrangère.

Le calendrier 2017 est comparable à celui de l'an dernier :

- date limite de dépôt des déclarations « papier » le mercredi 17 mai 2017 ;
- date limite de souscription de la déclaration en ligne le mardi 30 mai 2017 pour le département d'Indre-et-Loire ;
- première et deuxième extractions les 14 juin 2017 et 3 juillet 2017, date limite de constitution du rôle majorable au 15 septembre 2017.

En revanche le dépôt des déclarations pré-remplies à La Poste sera un peu plus tardif cette année : 6 % des plis remis au 4 avril 2017, 40 % au 11 avril 2017 et 100 % le 20 avril 2017, contre 33 % le 5 avril 2016 et 100 % le 14 avril 2016. La Poste s'engage à distribuer les déclarations au plus tard 5 jours après leur remise (hors dimanche).

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 IR est une période de sollicitation intense de la part du public. L'expérience de la campagne des avis 2016 a cependant montré que les usagers avaient intégré la modification des horaires d'ouverture intervenue le 1er juillet 2015.

Dès lors, les centres des finances publiques de la DDFiP d'Indre-et-Loire conserveront dans le principe les horaires habituels d'ouverture au public avec toutefois les aménagements suivants :

- les SIP seront ouverts le mercredi 17 mai date de l'échéance du dépôt de la déclaration « papier » ;
- à Tours, le CDFIP accueillera le public de 8h30 à 16h sans interruption du mardi 2 mai 2017 au mercredi 17 mai, en dehors des mercredis 3 et 10 mai qui seront fermés ;
- du mercredi 26 avril au mardi 30 mai 2017 les SIP de Chinon, de Tours ainsi que les SIP-SIE d'Amboise et de Loches assureront la réception téléphonique[1] les jours ou demi-journées habituels de fermeture au public.

1 selon les modalités d'organisation retenues pour la campagne avec la constitution d'un pool téléphonique, hormis le SIP de Chinon (cf. § 3.).

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

À Tours, l'accueil personnalisé sera progressivement mis en œuvre du 27 mars au 10 avril 2017. Il 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 difficile ou longue à traiter ;
- de diriger les autres usagers vers l'accueil au guichet pour les questions les plus simples et 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 et pour faire face à la demande liée à l'abaissement progressif des seuils de déclaration en ligne ou à ceux des paiements dématérialisés, l'espace dédié aménagé l'an dernier a été étendu à la salle 5. Il dispose de huit postes informatiques. Un agent DGFiP au minimum assurera l'animation de cet espace. Il disposera d'un poste de travail lui donnant accès aux applications métiers. Trois volontaires du service civique (VSC) accompagneront les usagers dans leurs démarches en ligne. Les VSC ne délivreront pas de renseignements fiscaux. Leur rôle sera de faciliter l'accès au compte fiscal, d'aider à la souscription de la déclaration et, si la situation s'y prête, de faire découvrir les autres services offerts par le compte.

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 ou en box sans rendez-vous. Ils pourront, le cas échéant, être appelés en renfort à l'espace dédié et à assurer des réceptions sur rendez-vous.

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

Dans les autres sites, le dispositif adopté l'an dernier est reconduit. 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 de deux postes. Compte tenu des possibilités de recrutement offertes à la DDFiP et des enseignements de la campagne précédente aucun volontaire du service civique ne sera affecté à ces trois résidences. Un dispositif de soutien à l'accompagnement des usagers aux services en ligne sera néanmoins assuré.

2.2.Trésoreries exerçant la mission fiscale

Dans les trésoreries exerçant la mission fiscale, l'accueil des usagers s'inscrit dans le cadre du guichet fiscal unique. 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 avec les présidents des (ex-)communautés de communes de Touraine du Sud, du Pays de Richelieu et de Bléré – Val de Cher.

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 a été 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, le PCRP et le PCE 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.

Le dispositif de délestage des courriels vers un groupe d'agents mis en œuvre depuis 2015 n'est pas reconduit compte tenu du faible volume des échanges observé l'an dernier.

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. Cette consigne s'inscrit dans le cadre du développement de l'utilisation du compte fiscal et de la messagerie sécurisée associée. Elle vise également à accompagner la fin annoncée de la mention des adresses « Balfus » sur les avis d'imposition.

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 qui seraient 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, du PCE et de la direction le souhaitant y seront associés.
- la division des particuliers et des professionnels auprès des trésoriers et des agents des trésoreries de proximité.

Au cours de ces réunions, la division du contrôle fiscal et des affaires juridiques développera la notion de revenus exceptionnels au titre de l'année de transition au prélèvement à la source.

Des formations présentielles sur les services en ligne ont été dispensées à l'ensemble des agents des SIP et des services apportant leur concours pendant la campagne (PDCSP, PCRP, PCE).

Les agents mobilisés par la campagne IR doivent également suivre l'e-formation à la déclaration en ligne qui souligne les nouveautés de l'année 2017.

La référente « déclaration en ligne » pourra être sollicitée 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 24 avril au 9 juin 2017.

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 2016. Ce dispositif garde son intérêt malgré la suppression de la prime pour l'emploi.

9. Communication

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

- 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. ISF

Les agents des SIP et des trésoreries sont compétents pour répondre aux questions simples telles que celles portant sur les modalités déclaratives, le barème, la délivrance d'imprimés.

En revanche, chaque fois que la question posée nécessite une expertise (caractère imposable ou non d'un bien ou son mode d'évaluation), 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.