

Fiche technique

Bilan de l'accueil lors de la campagne IR 2020

Le dispositif d'accueil et d'information du public pour la campagne des déclarations des revenus de l'année 2019, qui s'est déroulée du 20 avril au 12 juin 2020, a nécessité dans le contexte exceptionnel de crise sanitaire, une modification de son organisation.

L'accueil des usagers s'est déroulé exclusivement à distance, avec la fermeture au public des centres des Finances publiques (CDFiP). Les contribuables ont pu accéder à nos services, par les canaux suivants :

- le téléphone (numéro d'appel national / numéros des SIP avec possibilité de rendez-vous téléphonique) ;
- la messagerie sécurisée ;
- les BalFs génériques des SIP ;
- les rendez-vous physiques à titre exceptionnel à compter du 11 mai.

La mobilisation des renforts a été organisée en adaptant au quotidien les équipes chargées de l'accueil aux volumes de sollicitation des usagers.

Cette organisation a permis de garantir le respect des consignes sanitaires tout en assurant un accueil de qualité, reconnu par les usagers.

1. L'organisation

Le respect des règles sanitaires est resté un préalable obligatoire à cette organisation afin de permettre aux agents d'exercer leurs missions en toute sécurité. C'est pourquoi, la direction avait prévu une installation des agents dans des bureaux individuels ou en respectant les distances de sécurité. Les téléphones et les claviers étaient individualisés et n'étaient pas partagés.

La situation sanitaire exceptionnelle qui a empêché tout accueil physique au moins sur la période de confinement, ainsi que les nouveautés déclaratives ont imposé la mise en place de renforts constitués par les agents du PCR, du PGF, des BDV, et de la BCR.

Les renforts ont représenté 35 agents (dont 12 pour le PCR qui intervient traditionnellement lors des campagnes IR, mais dans une moindre mesure).

Afin de faciliter le pilotage de la campagne, le pôle gestion fiscale a conduit en étroite collaboration avec les chefs de service, l'organisation de l'ensemble des renforts.

Ces agents ont participé selon les besoins :

- au pool téléphonique (PCR ; BDV ; PGF) ;
- aux rappels des usagers sur rendez-vous téléphoniques (PCR, PGF) ;
- aux réponses aux messages e-contacts et Balfus (tous les services en renfort) ;
- au soutien national des centres de contact (PGF et BCR).

Ainsi, et dans un premier temps, les agents des SIP ont été affectés en priorité sur l'accueil téléphonique puis sur le traitement des listes d'anomalies et la saisie des déclarations.

L'organisation de l'instruction des messages E-contacts pour les cinq SIP a été centralisée en direction afin d'optimiser leur redistribution entre les agents des SIP et les agents en renfort et de garantir ainsi une réponse au contribuable sous 48 h.

Par ailleurs, des fiches de contact ont été mises à disposition des contribuables, placées en devanture des CDFiP, dès le début du déconfinement, le 11 mai, et ont ainsi permis de répondre en différé aux attentes des usagers s'étant déplacés en période de fermeture au public. En indiquant leurs coordonnées sur cette fiche puis en la déposant dans la boîte aux lettres (ou en la renvoyant par la Poste pour certains), les usagers ont été systématiquement rappelés par un agent du SIP.

Pour renforcer l'accueil téléphonique entrant et sortant, tous les sites ont augmenté la capacité de réception téléphonique en l'assurant tous les jours, du lundi 20 avril au 12 juin 2020. Les horaires sur la plage méridienne ont même été étendus jusqu'à 12h30 pour Vaillant.

2. Les résultats

Le tableau ci-dessous présente le décompte des sollicitations des usagers observées durant les périodes de référence retenues par l'administration centrale, soit du 10 avril au 16 mai pour la campagne 2019 et du 20 avril au 12 juin pour la campagne 2020.

Campagnes	2019	2020
Accueil physique	19 745	/
Accueil téléphonique	10 103	21 970
Courriel	6 105	13 915
Rendez-vous (téléphonique et physique)	445	2 668
Fiches contacts	/	1 338
TOTAL	36 398	39 891

Le volume de l'accueil en général et sur la campagne est par conséquent en hausse de 9,6 %.

En plus de ces résultats, la cellule de soutien aux centres de contact installée à la Direction et composée de 8 agents (BCR et PGF) a répondu à 3 958 appels nationaux.

Par ailleurs, compte tenu du contexte sanitaire et des consignes gouvernementales dans un premier temps, puis de l'organisation de la reprise d'activité, l'accueil physique a été limité pendant toute la durée de la campagne. Seuls 175 rendez-vous en présentiel ont été assurés, et autant ont pu être annulés grâce aux contre-appels téléphoniques.

3. Le premier bilan

Un premier bilan de l'accueil des usagers pour la campagne 2020 peut d'ores et déjà, être établi. Il apparaît que les différents canaux de contact proposés, alternatifs à l'accueil physique, ont permis d'apporter une réponse de qualité aux usagers, dans des conditions de travail plus sereines pour les agents.