

Fiche technique n°05

Partenariats entre la DDFiP et les MSAP d'Indre-et-Loire dans le contexte de la création du réseau France Services

1. Le nouveau réseau France Services

Le Président de la République a annoncé le 25 avril 2019 la mise en place d'un réseau France Services capable de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près du terrain.

Précisé dans [une circulaire du Premier Ministre le 1er juillet 2019](#), le réseau France Services porte notamment les priorités suivantes :

- un renforcement de l'offre de service : les usagers seront accompagnés dans leurs démarches administratives propres aux neuf partenaires de France Services (Pôle emploi, CNAMTS, CCMSA, CNAF, CNAV, DGFIP, La Poste, ministère de la Justice, ministère de l'Intérieur). Ce déploiement s'appuiera sur la montée en gamme des Maisons de services au public (MSAP) existantes, qui obtiendront la labellisation France Services à la condition qu'elles respectent les exigences de qualité de service requises. L'objectif étant que les maisons du réseau actuel deviennent progressivement « France Services » avant 2022. L'offre de service socle sera enrichie progressivement par l'apport de nouveaux partenaires, tant publics que privés. Les « France Services » ont par ailleurs vocation à devenir un acteur clé de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme sur les territoires.
- un ancrage local privilégié : France Services s'inscrit dans une volonté d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics de l'État, mais aussi de l'ensemble des collectivités territoriales. Chaque structure sera donc amenée à collaborer étroitement avec les collectivités pour fournir un service proche des besoins de la population.
- un engagement à la résolution des difficultés : l'accompagnement des usagers ne se fera pas sur de la réorientation, mais comprendra un engagement à la résolution des difficultés rencontrées. Celui-ci sera permis grâce à une formation des agents polyvalents aux démarches propres à chacun des partenaires, ainsi qu'à une relation privilégiée avec les interlocuteurs spécialisés désignés par chacun des opérateurs du bouquet de service.
- un renforcement du maillage.

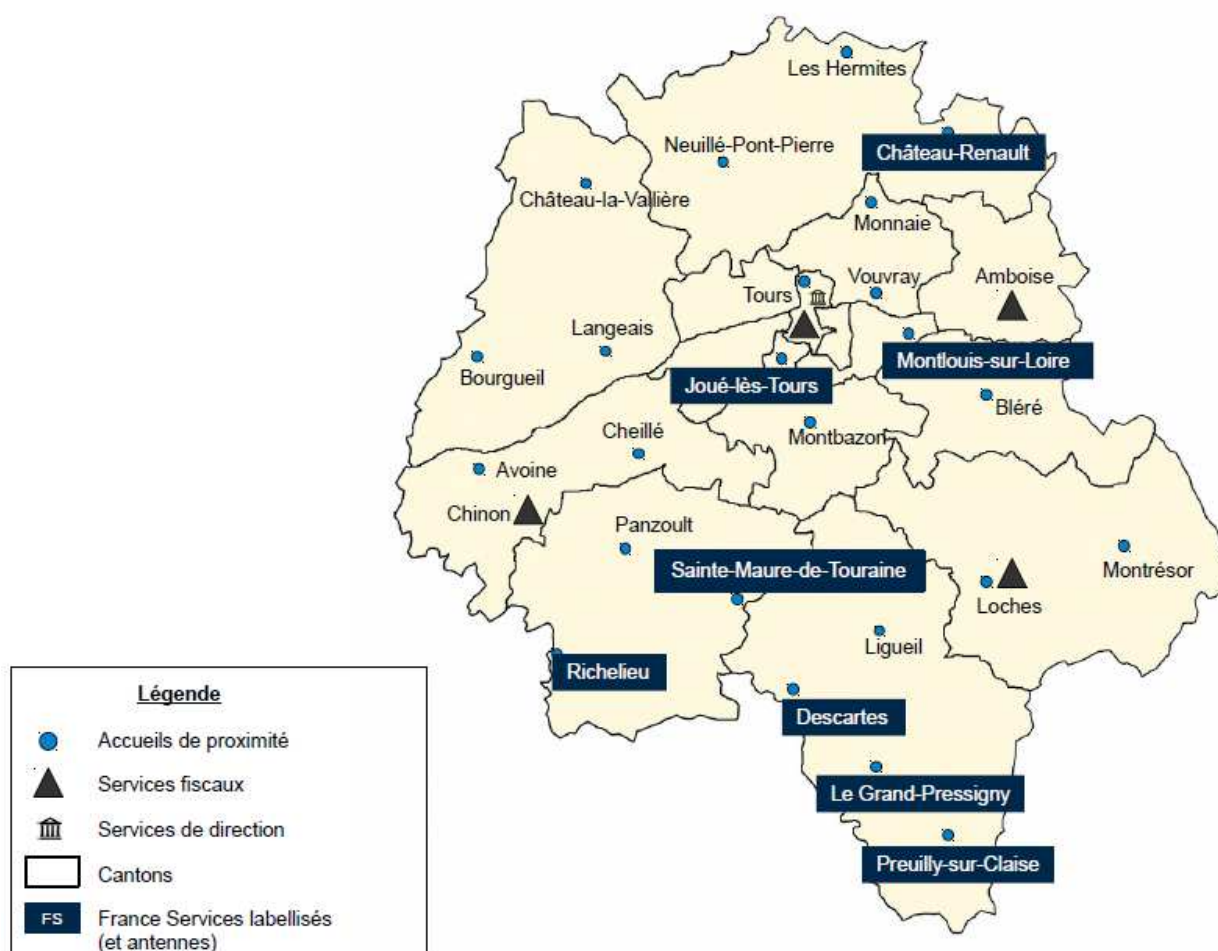
2. Le réseau France Services en Indre-et-Loire

D'ici à 2022, le réseau France Services en Indre-et-Loire pourrait compter 27 structures (dont 25 MSAP existantes au 1er janvier 2020) implantées sur 23 communes : Avoine, Bléré, Bourgueil, Château-La-Vallière, Château-Renault, Cheillé, Descartes, Joué-lès-Tours, Langeais, Le Grand Pressigny, Les Hermites (à créer), Ligueil, Loches, Monnaie (à créer), Montbazou, Montlouis-sur-

Loire, Montrésor, Neuillé-Pont-Pierre, Panzoult, Preuilly-sur-Claise, Richelieu, Sainte-Maure-de-Touraine, Tours¹ (Courteline, Forum Europe, Maryse Bastié, Quartiers Sud, Sanitas).

Début 2020, 8 MSAP seront labellisées France Services : Château-Renault, Descartes, Joué-lès-Tours, Le Grand Pressigny (antenne de Descartes), Montlouis-sur-Loire, Preuilly-sur-Claise (antenne de Descartes), Richelieu et Sainte-Maure-de-Touraine.

Ainsi, à terme et comme le montre la carte ci-dessous, chaque canton sera doté *a minima* d'une France Services.



N. B. : la Mairie de Vouvray a manifesté son intérêt pour un fonctionnement de type France Services avec la DDFiP d'Indre-et-Loire.

3. La DDFiP d'Indre-et-Loire dans le réseau France Services

La démarche France Services – pour laquelle la DGFIP est d'ores-et-déjà un opérateur essentiel – s'inscrit dans la même finalité en termes de service à l'utilisateur et le même calendrier que le projet de nouveau réseau de proximité des Finances publiques.

Au plan local, les deux démarches sont menées en étroite collaboration avec Madame la Préfète. Par exemple :

¹ À Tours, le SIP fusionné sera le plus important du département. Compte tenu de sa localisation et des habitudes prises par les usagers, il continuera très probablement à recevoir ces derniers pour leurs démarches fiscales. De ce fait, les conventions susceptibles d'être mises en place avec les MSAP de Tours porteront exclusivement sur un accompagnement pédagogique des animateurs et, en tant que de besoin, la possibilité de rendez-vous à distance par webconférence.

- des visites conjointes organisées dans toutes les MSAP d'Indre-et-Loire de juillet à septembre 2019 ont permis de rencontrer *in situ* les animateurs de ces MSAP, les responsables des structures porteuses et les élus concernés (président de Communauté de communes, maire...) ;
- un séminaire tenu à la Préfecture, le 9 septembre 2019, dans le cadre de la mise en oeuvre du dispositif France Services a réuni les parlementaires, les présidents d'association des Maires, les présidents de Communautés de communes, divers partenaires institutionnels – dont la DDFiP – et les associations porteuses et gestionnaires de MSAP ;
- une animatrice de la MSAP de Bourgueil et la cheffe du bureau de l'appui au développement local à la Préfecture d'Indre-et-Loire ont participé au collège des chefs de services du 21 novembre 2019 ;
- deux agents de la DDFiP ont participé à la formation des animateurs des MSAP labellisées France Services, les 11,12 et 13 décembre 2019 dans les locaux du CNFPT.

La labellisation des premières France Services en Indre-et-Loire sera officialisée par la signature en janvier 2020 d'une convention départementale France Services, convention tripartite entre la Préfète, les porteurs de France Services et les représentants locaux des partenaires nationaux, dont la DGFIP.

Parallèlement à ce processus progressif de labellisation, la DDFiP a proposé ou proposera à l'ensemble des MSAP du département de signer des conventions transitoires visant à préfigurer un partenariat « en mode France Services » dans le but d'offrir au plus tôt à leurs usagers le même niveau de qualité de service que celui qui sera rendu dans les MSAP déjà labellisées et d'acquérir ainsi une expérience valorisante.

C'est d'ailleurs dans cet esprit que la DDFiP a proposé à l'ensemble des animateurs de MSAP :

- 2 séances de formation en mai 2019 (présentation des grands principes de l'impôt sur le revenu, du prélèvement à la source et des services en ligne proposés par la DGFIP) ;
- 4 sessions de formation en septembre 2019 (2 sessions dans les locaux de 2 MSAP excentrées et 2 sessions dans les locaux de la Préfecture). Organisée sur une journée, chaque session comportait un volet formation sur l'actualité fiscale et se concluait par un échange avec les représentants du Directeur.

La proposition de ces partenariats transitoires a reçu un écho très positif et des accords de principe ont déjà été reçus.

4. La mise en oeuvre du nouvel accueil de proximité par la DDFiP d'Indre-et-Loire

Le groupe de travail « Accueil de proximité » constitué localement a été chargé de réfléchir sur les modalités de la participation des services de la DDFiP aux accueils de proximité situés dans les actuelles MSAP et futures France Services.

S'appuyant notamment sur les observations et les propositions de ce groupe de travail, l'organisation envisagée est la suivante :

4.1 Rôle des animateurs des MSAP et des France Services

Les usagers de la DDFiP se rendant dans les MSAP et les France Services y trouvent un accueil de proximité offert par ses animateurs qui sont essentiellement en mesure :

- de leur délivrer une information généraliste de 1er niveau en matière de fiscalité des particuliers ou de paiement des recettes recouvrées par la DGFIP ;
- de leur présenter les principales fonctionnalités du site impots.gouv.fr ;
- de les aider dans leurs démarches simples en ligne et « papier » (ces démarches sont réalisées avec l'accord et en présence de l'utilisateur concerné) ;

- de les orienter vers l'interlocuteur compétent en cas de démarche complexe ou lorsqu'ils ne disposent pas des éléments de réponse.

Les animateurs des France Services sont astreints aux règles du secret professionnel. Pour la mise en œuvre de leur mission d'information et d'aide aux démarches administratives des usagers, ils peuvent avoir connaissance de certaines données personnelles relatives aux usagers, à condition qu'elles soient nécessaires à la démarche réalisée au bénéfice de l'utilisateur et sous réserve qu'une base juridique ou un mandat autorise la communication du renseignement confidentiel. L'utilisation des données à caractère personnel de l'utilisateur s'exercera conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.

En tout état de cause, les animateurs des France Services ne disposent pas des prérogatives accordées aux agents de la DDFiP qui sont tenus au secret fiscal et seuls habilités à accéder aux applications informatiques de gestion ou de contrôle.

4.2 Rôle des agents de la DDFiP

Pour toutes les demandes des usagers auxquelles ils ne peuvent répondre, notamment celles relatives à leur situation fiscale personnelle, les animateurs des MSAP et des France Services favorisent pour eux la prise de contact ou de rendez-vous avec un référent expert de la DDFiP :

- par téléphone en appelant le référent par une ligne dédiée dont le numéro confidentiel ne doit jamais être communiqué à l'utilisateur ;
- par courriel – en précisant les identifiants (nom, prénoms, adresse) et les coordonnées de l'utilisateur (téléphone et adresse courriel), la date et la nature de la demande, les disponibilités de l'utilisateur pour être contacté par téléphone – adressé au référent.

Dans un délai moyen de 48 h, le référent de la DDFiP prend contact avec l'utilisateur, par téléphone ou, en cas d'impossibilité, par courriel, afin :

- de répondre immédiatement à la demande ;
- de proposer un rendez-vous organisé dans les locaux des MSAP et des France Services, par visio-contact si le local est équipé d'un dispositif *ad hoc* ou en présentiel.

Si la demande ne relève pas du périmètre de compétence naturelle du référent, celui-ci transfère cette demande au(x) service(s) compétent(s) qui la traite(nt) en répondant directement à l'utilisateur et en informant le référent en retour.

En toute hypothèse, le référent de la DDFiP informe les animateurs des MSAP de la clôture du dossier lorsque la demande de l'utilisateur a été satisfaite par lui ou par un autre service.

Tenant compte d'un critère géographique et de la compétence des SIP, chaque MSAP a été informée de la désignation de son référent choisi parmi les cinq suivants : Mme Michèle BARBE, Mme Dominique BORNET, M. Stéphane GAULTIER, Mme Catherine LAPIERRE ou M. Laurent SARRAZIN.

4.3 Formation des animateurs des MSAP et de France Services

À l'instar des formations proposées en avril et septembre 2019 à l'ensemble des animateurs des MSAP d'Indre-et-Loire, la DDFiP s'engage à informer les animateurs des MSAP et des France Services sur les sujets relevant de sa compétence et susceptibles d'entraîner des démarches d'utilisateurs. Selon l'importance et la nature de ces sujets, l'information peut être transmise par courriel ou, occasionnellement, par l'intermédiaire d'une session de formation.

4.4 Permanences DDFiP organisées dans les locaux des MSAP et des France Services

Dans les MSAP où des permanences sont tenues actuellement (Bléré, Bourgueil et Descartes), les jours de permanence habituels (sauf si les parties en conviennent autrement) seront réservés aux rendez-vous pris dans les conditions définies *supra*. La permanence ne sera donc pas tenue si aucun rendez-vous n'a été pris au préalable.

Dans les autres MSAP, afin de permettre la mise en place de rendez-vous entre les usagers et les agents de la DDFiP, pris dans les conditions définies *supra*, la DDFiP et les MSAP conviendront ensemble et en tant que de besoin des jours de permanence au sein de chaque site. Ces permanences ne seront pas tenues si aucun rendez-vous n'a été pris au préalable.

Dans les autres cas, c'est-à-dire durant les périodes de forte affluence comme celle de la campagne annuelle des déclarations de revenus, celle de la sortie des avis ou en fonction de besoins spécifiques, la DDFiP proposera que ses agents tiennent ponctuellement des permanences dans les locaux des MSAP et des France Services.

Pour ces permanences ou les rendez-vous avec des usagers, les MSAP et France Services s'engagent à mettre à disposition un lieu d'accueil du public et un bureau pour l'agent de la DDFiP qui dispose de son propre équipement informatique. En principe (réflexion en cours sur l'environnement matériel), celui-ci serait constitué :

- d'un ordinateur portable ou ultraportable DGFIP, muni d'un socle DGFIP télétravail et d'un VPN, dont les ports USB sont verrouillés, hormis pour les claviers/souris, écrans, et dispositifs d'impression/scan (comme pour le télétravail, l'agent ne disposerait plus d'un poste fixe dans son service de rattachement où il serait doté d'une station d'accueil, d'une souris qui peut être confondue avec celle de France Services, d'un clavier et d'un écran supplémentaire) ;
- d'un dispositif portatif d'impression et éventuellement de scannage ;
- d'un smartphone professionnel permettant les appels et les SMS, ce qui lui permet notamment de contacter un collègue resté dans un service DGFIP, autant que de besoin.

Au fur et à mesure des labellisations France Services, le rendez-vous à distance avec l'utilisateur sera privilégié lorsqu'il sera nécessaire.

D'une part, dans le cadre de la transformation numérique des administrations publiques, une offre de webconférence propre à l'État, dénommée « Jitsi Internet », permet désormais d'organiser des réunions entre des utilisateurs répartis sur différents sites géographiques (agents, partenaires, usagers, etc.). La DGFIP bénéficie de cet outil qui participe à l'amélioration de l'environnement de travail numérique des agents et développe les usages collaboratifs. L'installation sur les ordinateurs portables s'est déroulée de manière automatique et progressive depuis le 2 décembre 2019. Pour les postes fixes, la DDFiP a fait une première acquisition de 5 webcam équipées de micro et de haut-parleurs (1 par référent).

D'autre part, l'outil APRDV a évolué pour permettre à compter du 18 décembre 2019 l'intégration des points de contacts (MSAP, France Services, permanences, etc.) et offrir à l'utilisateur la possibilité de prendre rendez-vous directement dans ces nouveaux accueils de proximité. En parallèle, un nouveau parcours destiné à faciliter la prise de rendez-vous par les usagers sera mis en place sur le portail impots.gouv.fr.

4.5 Suivi et règlement des difficultés éventuelles dans la mise en œuvre de la convention

Pour la mise en œuvre des conventions, leur suivi, l'organisation de points d'étape et la résolution d'éventuelles difficultés, la DDFiP a désigné M. Michel MARAL pour être « Interlocuteur départemental France Services ».

4.6 Calendrier

Les responsables des SIP et leurs référents, ainsi que la référente départementale APRDV ont été réunis à la Direction le 17 décembre 2019 pour une séance de travail sur les modalités pratiques de l'organisation à mettre en place au regard des principes exposés *supra*.

À cette occasion, une démonstration de webconférence a été réalisée avec succès.

Les participants ont répondu favorablement à la proposition de la Direction visant à organiser des réunions de présentation et d'échanges avec les agents des SIP au cours de la 2^e quinzaine de janvier 2020.

Parallèlement, des tests de webconférence sont menés avec les animateurs des MSAP, qu'elles soient labellisées ou non.