

Fiche technique

Harmonisation des modalités d'ouverture au public dans les services de la DDFiP 37

Dans son contrat d'objectifs et de moyens signé en 2020, la DGFIP souligne que pour répondre aux attentes des usagers, elle a développé depuis plusieurs années une offre « multi-canal » qui permet à chacun, en fonction de sa situation, de ses préférences et de ses préoccupations du moment, de trouver des réponses, de l'assistance et du conseil.

L'ambition de la DGFIP en matière d'accueil peut se résumer ainsi :

- une plus grande transversalité de l'offre de service aux usagers. Cette ambition s'incarne notamment au travers du déploiement des démarches en ligne à travers le portail « impots.gouv.fr », ainsi que du projet d'Espace Numérique Sécurisé et Unifié. Elle passe également par une harmonisation progressive et une modernisation des canaux de contacts, afin que les usagers puissent contacter la DGFIP dans des conditions simples, et identiques, quel que soit le besoin ;
- un effort de simplification, à la fois par des procédures en ligne adaptées, mais également par la clarification de l'ensemble des formulaires, documents et communications sortantes à destination des usagers ;
- une amélioration des conditions d'accueil physique avec une adaptation à de nouveaux besoins des personnes (accueil sur rendez-vous, accueil personnalisé, accompagnement aux démarches en ligne, assistance, etc.).

Dans cet esprit, la Direction générale a souhaité développer progressivement l'accueil personnalisé sur rendez-vous (APRDV) dans les Centres des Finances publiques (CDFiP) en s'engageant parallèlement à assurer une présence humaine auprès des publics en ayant besoin et à multiplier les points de contact physiques sur le territoire, notamment dans les zones rurales ou péri-urbaines, en partenariat avec le réseau France Services.

Si la crise sanitaire a mis temporairement un frein à cet élan, elle a aussi permis de constater que le public avait su s'adapter à l'organisation mise en place par la DGFIP, essentiellement axée sur les contacts par téléphone et par courriel, tout en lui permettant de bénéficier de ses droits et d'accomplir ses obligations ainsi que l'ont démontré la mise en place du fonds de solidarité pour les entreprises et la campagne de déclaration des revenus pour les particuliers.

Sur ce dernier point et à titre d'exemple, 22 millions de contribuables ont déjà rempli leur déclaration en ligne (ce chiffre ne tient pas compte des professionnels qui disposent d'un délai supplémentaire ni des contribuables qui ont bénéficié de la déclaration automatique).

Cela a été rendu possible parce que les services de la DGFIP se sont adaptés afin de répondre aux questions des usagers dans les conditions exceptionnelles de crise sanitaire, en renforçant notamment l'accueil « à distance », que ce soit par courriel ou par téléphone :

- 2,65 millions d'appels reçus par les plateformes téléphoniques (numéro impôts service), ce qui est le niveau équivalent d'une année complète «classique». L'année dernière, 1,07 million d'appels avaient été reçus pendant la campagne déclarative ;
- 3,12 millions de courriels reçus contre 2,77 millions en 2019 ;
- 88 millions de visites sur impots.gouv.fr contre 67 millions en 2019.

Au-delà de cette expérience, source de contraintes fortes mais aussi riche d'enseignements, il

convient d'ajouter au contexte de reprise d'activité plusieurs éléments importants :

- la généralisation des centres de contact avec une couverture nationale qui va permettre de renforcer l'accueil téléphonique au bénéfice des usagers qui obtiendront ainsi une réponse plus rapidement et sur une plage horaire étendue ;
- la poursuite de la création du réseau France Services va améliorer la vie des usagers par un service de plus grande proximité géographique, multi-opérateurs, et diminuer la nécessité de se déplacer au guichet des CDFiP ;
- la mise en œuvre du plan « paiements de proximité » entraînera également à terme une baisse de la fréquentation des CDFiP tout en élargissant les points de contact pour le paiement par les usagers de leurs impôts et des factures émises au profit des ordonnateurs locaux ;
- la baisse progressive depuis 2018 de la taxe d'habitation pour les résidences principales pour 80 % des Français qui ne la paieront plus à compter de 2020 va considérablement alléger la réception du public lors de la campagne des avis.

La conjugaison de ces facteurs constitue une opportunité forte pour la DGFIP de concentrer ses ressources dédiées à l'accueil physique au profit des usagers rencontrant des difficultés importantes liées à la complexité de leur situation, en développant l'accueil personnalisé sur rendez-vous pour mieux traiter cette situation dès lors que le contre-appel permet de préparer l'entretien et pour limiter leurs temps d'attente ce qui contribue largement à la sérénité des échanges.

La présente fiche a pour objet de présenter le dispositif d'accueil existant à la DDFiP d'Indre-et-Loire et son évolution après la crise sanitaire.

1 - Accueil de proximité rénové dans les services de la DDFiP d'Indre-et-Loire

1 - 1 Organisation de l'accueil de proximité antérieure à la crise sanitaire

Les conditions horaires de l'accueil physique dans les CDFiP relèvent de la circulaire SRP 158-2014 du 22 octobre 2014.

L'APRDV dans les CDFiP a été institué par la circulaire du 21 juin 2016, complétée par les notes de service des 7 juin et 12 juillet 2019 qui en font la norme dans les SIP et SIE.

Dans ce cadre, pour les services des particuliers, les Directions peuvent instaurer des plages d'accueil réservées exclusivement aux rendez-vous, les services restant ouverts à tous un minimum de 18 heures ou de 12 heures (selon qu'ils se situent dans des communes de plus ou de moins 10 000 habitants).

Les plages d'accueil sur rendez-vous sont positionnées de préférence l'après-midi.

L'organisation recherchée doit également permettre d'offrir des possibilités d'accueil tout au long de la semaine avec ou sans rendez-vous. Quant aux Services des impôts des entreprises, ils doivent offrir aux usagers un accueil exclusivement sur rendez-vous sur l'ensemble des plages d'ouverture, rendez-vous physiques ou téléphoniques.

1 - 2 Situation en Indre-et-Loire

La situation des horaires d'ouverture hebdomadaire au public était la suivante jusqu'en mars 2020 :

Sites	Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total
Tours Vaillant	08h30-12h00			Fermé			24 h
	13h30-16h00			Fermé			
Tours Béranger	9h00-12h30						30 h
	13h30-16h00						

Sites	Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total
Trésorerie Tours CHRU	09h00-12h30						30 h
	13h30-16h00						
Trésorerie VTH	08h30-12h00						32h30
	13h00-16h00						
Trésorerie Joué-lès-T.	09h00-12h30						30h
	13h30-16h00						
Amboise	08h30-12h00						25 h
	13h30-16h00			Fermé		Fermé	
Chinon	08h30-12h00						25 h
	13h30-16h00			Fermé		Fermé	
Loches	08h30-12h00						25 h
	13h30-16h00			Fermé		Fermé	
Trésoreries hors aggro	09h00-12h00						20 h
	13h30-16h00	Fermé		Fermé		Fermé	

L'APRDV a été mis en place pour les SIP de Tours Champ-Girault, d'Amboise, de Chinon et de Loches depuis 2017 et 2018, pour les SIE à compter du 1^{er} décembre 2019 et pour le SDIF au 1^{er} mars 2020.

1 - 3 Réflexions du groupe de travail « Accueil de proximité »

Dans le cadre du nouveau réseau de proximité, un groupe de travail a été constitué localement pour réfléchir sur l'accueil de proximité et, après avoir été réuni en septembre et octobre 2019, a formulé plusieurs propositions :

- afin de rendre l'organisation plus lisible pour les usagers, un accueil sur rendez-vous exclusif tous les après-midi pourrait être proposé dans toutes les structures recevant du public en Indre-et-Loire, quelle que soit la taille de la commune ;
- le corollaire de la précédente proposition serait l'ouverture tous les jours ouvrés de la semaine (exclusivement sur rendez-vous l'après-midi), l'abandon des fermetures par journée ou demi-journée et, pour les postes comptables, la fermeture de la caisse au public pour les après-midi réservés à l'APRDV ;
- l'accueil téléphonique devrait de nouveau pouvoir être assuré tous les jours, indépendamment des horaires d'ouverture de l'accueil physique.

2 - Organisation de l'accueil de proximité postérieurement à la crise sanitaire

La crise sanitaire générée par la COVID-19 et les décisions gouvernementales de confinement prises à compter du 16 mars 2020 ont entraîné la fermeture totale au public des guichets des CDFiP, à l'exception de quelques réceptions indispensables et sur rendez-vous (paiement des bons de secours...). Pendant toute cette période, l'accueil téléphonique a permis de traiter l'essentiel des demandes des usagers et de réaliser une campagne déclarative de qualité.

2 – 1 Période transitoire de sortie de crise sanitaire

Après la décision gouvernementale de « déconfinement » en date du 2 juin 2020, la DDFiP d'Indre-et-Loire a instauré le 4 juin 2020 une période transitoire d'ouverture progressive de l'accueil du public dans l'ensemble des sites du département.

Depuis la semaine du 15 juin 2020, les SIP offrent un accueil sans rendez-vous 3 heures par jour. Par ailleurs, la semaine précédente, quatre trésoreries ont expérimenté l'accueil physique 2 à 3 heures par jour selon les pré-requis présentés dans une fiche de prévention diffusée le 4 juin.

Cet accueil a été étendu aux autres trésoreries après validation par le PPR de l'organisation des espaces d'accueil et autorisation d'ouverture au public donnée au fur et à mesure par le Directeur. Dans les autres services (SIE, SDIF, SPF), l'ouverture au public se fait en fonction des aménagements de sécurité sanitaire réalisés, sans toutefois remettre en question les dispositifs d'accueil à distance ou sur rendez-vous déployés avant la période de crise sanitaire (notamment dans les SIE).

Ce dispositif a été mis en place dans le respect des consignes sanitaires et des règles de distanciation physique.

2 – 2 Harmonisation des conditions d'accueil dans l'ensemble des CDFiP d'Indre-et-Loire

Pour les raisons évoquées supra et afin de faciliter l'information des usagers, la DDFiP d'Indre-et-Loire a uniformisé les conditions d'accueil du public dans l'ensemble des sites du département (à l'exception de la trésorerie VTH dont les horaires restent alignés sur ceux de l'ordonnateur ainsi que des SIE qui continuent à recevoir exclusivement sur rendez-vous).

Soit le dispositif d'accueil suivant :

Sites	Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total
Tours Vaillant	09h00-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	27h30
	13h30-16h00	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	
Tours Béranger	09h00-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	27h30
	13h30-16h00	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	
Trésorerie Tours CHRU	09h00-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	27h30
	13h30-16h00	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	
Trésorerie VTH	08h30-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	32h30
	13h00-16h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	
Amboise	09h00-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	27h30
	13h30-16h00	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	
Chinon	09h00-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	27h30
	13h30-16h00	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	
Loches	09h00-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	27h30
	13h30-16h00	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	
Trésoreries autres	09h00-12h00	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	27h30
	13h30-16h00	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	APRDV	