



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

Pôle gestion fiscale
Division des particuliers et des professionnels

40, RUE EDOUARD VAILLANT – BP 2537
37025 TOURS CEDEX 1

Affaire suivie par : Jean-Jacques Martial
jean-jacques.martial@dgfip.finances.gouv.fr
Tél : 02.47.21.72.19 Fax : 02.47.61.72.74

Tours, le 23 avril 2013

Le directeur départemental
des Finances publiques
à

Mesdames et Messieurs les Responsables de SIP
Mesdames et Messieurs les trésoriers
Monsieur le responsable du réseau FI
Monsieur le responsable du PCE

Instruction ☐

Note de service ☒

Références :

PROJET

1. Objet

Dispositif d'accueil et d'information du public pour la souscription des déclarations des revenus de 2012 et de l'ISF 2013.

2. Services concernés

SIP, Trésoreries, PCE, réseau FI.

3. Calendrier

Application immédiate.

4. Résumé

Parce qu'elle concerne près de 36 millions fiscaux de foyers et qu'elle induit un pic de contacts avec le public (près de 12,5 millions de contacts durant la campagne de 2012, tous canaux confondus), la campagne déclarative constitue traditionnellement un temps fort des agents de la DGFIP et justifie l'organisation d'un dispositif exceptionnel pour que notre administration effectue au mieux cette mission au service du public.

Pour la campagne 2013, la présente note a pour objet de présenter les modalités organisationnelles retenues au niveau départemental, tant en ce qui concerne l'accueil et l'information du public en vue de la souscription des déclarations de revenus et ISF, qu'au regard des travaux d'émission.

5. Contenu de la note

Par [note du 28 mars 2013](#), le bureau GF1A rappelle les principes qui guident la campagne de souscription des déclarations de revenus perçus en 2012 et de l'ISF 2013.

Par ailleurs, le 27 mars ont été publiées [25 fiches de simplification](#) qui se rapportent à la campagne de souscription ou d'exploitation des déclarations des revenus.

Les principes et mesures énoncés dans ces documents sont déclinés au plan local par la présente note en ce qui concerne :

- l'accueil physique et téléphonique ;
- la gestion du courrier et des courriels ;
- la promotion des services en ligne ;
- les travaux d'émission ;
- les auxiliaires ;
- les indemnités.

5.1. Réception physique du public

La date limite de dépôt des déclarations papier est fixée au lundi 27 mai 2013, prolongée au vendredi 7 juin pour les télédéclarants en Indre et Loire.

Les déclarations de revenus seront remises à La Poste entre le 15 et le 30 avril 2013.

En Indre-et-Loire, compte tenu de la période de congés scolaires, la campagne IR débutera le 29 avril pour prendre fin le 7 juin 2013 soit 25 jours contre 28 en 2012.

Cependant, le dispositif d'accueil sera allégé après le 27 mai, date limite de souscription des déclarations papier.

Durant cette période, l'organisation décrite dans la présente note doit permettre de mieux répondre à la forte affluence des usagers tout en préservant les marges de manœuvre nécessaires à l'accomplissement des autres tâches (émission accélérée...).

La conciliation de ces deux objectifs conduit à limiter l'aménagement des horaires d'ouverture à la période de 10 jours au cours de laquelle la fréquentation du public est la plus forte.

Ainsi, les jours et heures d'accueil des SIP seront les suivants :

Période	Amboise, Chinon, Loches et Tours
Du lundi 29/04 au mardi 7/05	Horaires habituels
Du lundi 13/05 au lundi 27/05	8H30 à 16h30 (journée continue)
A compter du 28/05/2013	Horaires habituels

Ces horaires seront affichés sur les portes et dans les halls d'accueil des CFP de Tours, Chinon, Loches et Amboise. Les affiches, préparées par la division des particuliers et des professionnels, seront adressées à chaque responsable de structure d'accueil.

Afin d'informer les usagers, une publicité particulière sera donnée aux horaires d'ouverture dans les médias.

Les contribuables dont la question se révélerait trop complexe pour recevoir une réponse compatible avec un délai raisonnable d'attente, seront recontactés (y compris, le cas échéant, dans le cadre de l'accueil de 3^{ème} niveau mis en place à Tours, cf § 5.1.2). Un argumentaire type sera donné aux agents assurant la réception.

Dans le cas visé ci-dessus ou pour des cas très particuliers (contribuable ayant des problèmes de santé, absent pendant la durée de la campagne...) des rendez-vous pourront être donnés.

L'accueil dans les SIP s'organise autour d'un accueil généraliste et d'un accueil spécialisé.

5.1.1. Les SIP d'Amboise, Chinon et Loches

L'accueil généraliste se fait à la banque d'accueil, laquelle assure également la remise des imprimés vierges aux contribuables qui en feraient la demande, après que l'agent d'accueil se soit assuré du bien-fondé de cette demande.

La délivrance des déclarations aux contribuables déjà connus des services de la DGFIP mais qui n'auraient pas reçu leur déclaration n° 2042, se fait à partir du portail métiers (impression de la DPR accessible via Adonis). A aucun moment, cette déclaration sera recherchée dans les plis non distribués, qui feront l'objet d'un traitement spécifique (cf §5.4).

L'accueil spécialisé est réalisé dans les boxes. Il est préconisé d'y affecter, dans la mesure du possible et prioritairement, les agents des cellules CSP afin, notamment à partir de la deuxième quinzaine de mai, de privilégier le traitement des déclarations.

Ce dispositif doit permettre de saisir un maximum de déclarations pour la 1ère émission (4 juillet 2013) qui conditionne l'édition des avis avec une date limite de paiement au 15/09.

Un taux élevé d'avis d'imposition majorables au 15/09 permet d'améliorer le service à l'usager tout en facilitant le travail des équipes d'accueil, des secteurs d'assiette et des cellules de recouvrement. Il a pour conséquences :

- d'éviter les appels ou les visites des usagers qui n'ont pas reçu leur avis ou qui attendent une restitution (PPE, crédit d'impôt...) ;
- de concentrer au maximum la campagne contentieuse IR avant l'envoi des avis d'impôts locaux ;
- de donner la possibilité d'accorder des délais de paiement avant les échéances de la taxe d'habitation.

S'agissant des modalités de déclaration de l'ISF, les agents des SIP répondront aux questions simples (qui doit déclarer ? sur quel imprimé ? pour quelle date ?...).

Les questions relatives à la détermination du patrimoine imposable et au calcul de l'impôt sont du ressort de la FI qui pourra être sollicitée ; une ligne directe est mise à disposition des SIP (cf paragraphe 5.7.6). A cet égard les contribuables disposant d'un patrimoine compris entre 1 330 000 € et 2 570 000 € devront servir une déclaration n° 2042 C.

5.1.2. Le SIP de Tours

Magali Musseau, responsable de l'équipe d'accueil du CFP de Tours, pilotera la réception physique du public et préparera en ce sens les plannings en concertation avec les responsables des SIP.

En vue de faciliter l'accueil physique et conformément au protocole relatif à l'accueil du CFP de Tours, le public sera reçu en premier à la banque d'orientation, laquelle dirigera les contribuables vers le guichet compétent : accueil généraliste, caisse des SIP ou autre service installé dans l'immeuble.

A cet égard et en cas d'affluence du public, dès lors que le délai d'attente sera estimé supérieur à 30 minutes, l'agent positionné à la banque d'orientation veillera à en informer le public entrant.

L'accueil généraliste se fait à la banque d'accueil, l'accueil spécialisé étant réalisé dans les boxes. Comme indiqué *supra*, il importe, à partir de la deuxième quinzaine de mai, de privilégier la saisie des déclarations. Dans cet esprit, les agents des cellules CSP seront prioritairement sollicités.

La délivrance des imprimés est effectuée par les agents de la direction, dans la salle de réunion située au pied de l'escalier accédant au 1^{er} étage.

Comme pour les SIP extérieurs, la délivrance des déclarations aux contribuables déjà connus des services de la DGFIP, mais qui n'auraient pas reçu leur déclaration n° 2042, se fait à partir du portail métiers (impression de la DPR accessible via Adonis). A aucun moment, cette déclaration sera recherchée dans les plis non distribués, qui feront l'objet d'un traitement spécifique (cf §5.4).

Pour les questions complexes portant sur la territorialité, les plus-values, les stock-options et les investissements locatifs, les agents des cellules CSP pourront être sollicités. A cet effet, une permanence, dite d'accueil de 3^{ème} niveau, sera organisée.

5.1.3. Les trésoreries de proximité

Le protocole de fonctionnement de l'accueil fiscal de proximité en Indre-et-Loire, en cours de signature, a prévu la mise en place de lignes téléphoniques dédiées permettant aux agents d'accueil des trésoreries de solliciter leurs collègues des SAID, afin de trouver l'aide nécessaire pour répondre à une question dépassant le cadre de l'AFP.

Les coordonnées de ces lignes dédiées sont les suivantes :

Amboise	/	02.47.57.67.98
Chinon	/	02.47.93.94.21
Loches	/	02 47 91 61 32
Tours Nord	SAID Prébendes SAID St Cyr La Riche	02 47 21 72 67 02 47 21 72 68
Tours Ouest	SAID Joue les Tours SAID Thiers St Sauveur	02 47 21 71 64 02 47 21 71 78
Tours Sud	SAID Fontaines Beaujardin SAID Sanitas Velpeau	02 47 21 72 51 02 47 21 72 52
Tours Est	SAID Europe St Symphorien SAID St Pierre des Corps	02 47 21 72 55 02 47 21 72 66

Deux sessions de présentation de la campagne seront organisées par la division des particuliers et des professionnels les 8 et 11 avril 2013. Cette formation sera dispensée de manière à répondre au plus près, aux attentes des agents de l'accueil fiscal de proximité.

5.1.4. La délivrance des imprimés

Les différentes déclarations (2047, 2074,...) pourront être remises aux contribuables qui en feront la demande à partir du 15 avril à l'exception des déclarations 2042 à plat et 2044 qui ne seront délivrées qu'à compter du 6 mai, sauf en ce qui concerne les primo-déclarants et les contribuables dont la situation a changé (divorce, rupture de PACS, séparation). Un imprimé 1235 TH sera remis aux primo-déclarants en même temps que la déclaration à plat afin de faciliter la mise à jour TH.

Afin de lutter contre le dépôt de multiples déclarations à plat dans différents départements pour bénéficier d'une restitution d'impôt, l'utilisateur devra joindre obligatoirement à sa déclaration, une [fiche de domiciliation \(note de campagne-fiche 5 page 18\)](#). A défaut, la déclaration ne sera pas prise en compte (cf § 5.8.1 de la présente note).

5.1.5. L'accueil du public en difficulté

Une attention toute particulière sera portée aux personnes en difficulté. Sauf impossibilité, ces personnes seront reçues prioritairement.

En présence de malentendants, les agents d'accueil des SIP de Tours pourront solliciter Marie Robert (SIE Tours-Nord 02.47.21.72.96) si nécessaire.

5.1.6. La délivrance de la DPR

Dans le cadre de l'accueil physique, la demande de déclaration de l'usager sera satisfaite par l'édition d'une DPR sans recourir à la recherche du pli non distribué et en respectant l'obligation pour l'usager de justifier de son identité.

Afin d'identifier le SIP destinataire, dès lors qu'une DPR sera délivrée à l'usager, le service joindra la copie de la page d'Adonis dont le lien est le suivant « coordonnées des services gestionnaires ».

Adresse d'imposition à l'impôt sur le revenu :

24 RTE DE ST THOMAS
17100 SAINTES

[Coordonnées des services gestionnaires](#)

[Situation de Famille](#)

En cas de déménagement, l'attention de l'usager sera attirée sur l'importance de servir le cadre adresse au 01-01-2013.

Une fiche technique sur la délivrance de la DPR sera rédigée.

5.2. La réception téléphonique

Un message spécifique sera créé à l'initiative de la division de la logistique sur les autocommutateurs des CFP pendant toute la campagne.

Un pool téléphonique sera installé au sein des SIP d'Amboise, Loches et Tours. Le pool de Tours sera piloté par Anne-Marie Leprêtre et Sylvie Vigier.

Comme pour l'accueil physique, dans la mesure du possible, les vacations au sein du pool seront prises en charge par les cellules CSP afin de privilégier la saisie par les SAID.

5.3. La réception électronique

5.3.1 La gestion de la BALF

Chaque site reste responsable de sa BALF. Il appartient dès lors aux chefs de service de s'organiser afin de respecter un délai de réponse de 48 heures.

En effet, même si la Charte Marianne retient un délai maximum de réponse de 5 jours, pendant la campagne, pour éviter des courriels redondants, des appels téléphoniques ou des déplacements inutiles dans les CFP, il est recommandé de répondre le plus rapidement possible.

En vue de promouvoir la télédéclaration, une signature dont le modèle est proposé par la division des particuliers et des professionnels sera insérée (faire un clic droit copier-coller sur le modèle ci-dessous) dans tous les messages adressés par les différents CFP (SIP et trésoreries).



Plus simple la télédéclaration

Connectez-vous sur [impots.gouv](http://impots.gouv.fr)

Les SIP devront également rester vigilants pour traiter les dossiers qui leur seraient transmis par les trésoreries, notamment via la bannette de GAIA guichet. Ils seront également attentifs aux demandes qui leur parviendraient par GAIA Deml.

5.3.2 SCOUN

Les courriels reçus via le délestage d'impots.gouv.fr (messages dits SCOUN) seront pris en charge par la direction et les SIP de Tours, sous le pilotage de Guy Bedon.

L'orientation des messages et les réponses simples seront effectuées par Guy Bedon, Olivier Rénier et Fabrice Maniszewski.

Les demandes complexes seront traitées par les cellules CSP ainsi que par la division des affaires juridiques.

5.4. La gestion du courrier

La gestion du courrier relève des responsables de SIP.

Pour tous les sites, il est rappelé la nécessité :

- ➔ de veiller à la fermeture du local de stockage des déclarations,
- ➔ de sécuriser et relever régulièrement les boîtes aux lettres habituelles des CFP et les boîtes aux lettres temporaires mises à la disposition du public dans les halls d'accueil des SIP. A Tours, un dispositif est prévu pour éviter l'engorgement de la boîte aux lettres.

Au sein des SIP, l'ouverture du courrier sera effectuée par des auxiliaires selon les modalités prévues par les responsables de SIP. Ceux-ci s'assureront, à cet égard, du respect des consignes données. Là encore, il convient de veiller à ce que les tâches matérielles ne submergent pas les agents des SAID en cette période de pic d'activité.

A Tours, les caisses courrier identifiées SIP à l'arrivée seront acheminées au 1^{er} étage (salle 128) pour l'ouverture et le tri des plis par des auxiliaires :

- les déclarations seront conservées pour être triées en principe par secteur à l'exception du SIP de Tours Ouest qui organise une saisie commune entre SAID ; les déménagements seront distingués des autres déclarations.
- le reste du courrier sera redescendu au service courrier de l'immeuble pour mise à disposition des services destinataires.

Les déclarations ne pouvant être triées de cette façon (secteur non identifiable rapidement, déclarations autres que déclarations de revenus, ...) seront transmises chaque jour à la cellule courrier de l'immeuble pour affectation au service compétent.

Les déclarations non distribuées (PND) seront retournées aux SIP compétents par les bureaux de Poste distributeurs, pour l'exploitation des nouvelles adresses communiquées par l'utilisateur depuis l'extraction du 23-12-2012.

Le pool courrier de Tours sera piloté par Guy Bedon et Olivier Bornet.

5.5. Formation des agents

En dehors du « bouquet de travaux » dont les formations ont été dispensées début mars, trois autres actions sont prévues :

- Au sein de leur service, les responsables de SIP présenteront les nouveautés IR à l'ensemble des agents qui participeront à la réception. Lors de ces réunions, les agents des secteurs seront sensibilisés à la programmation événementielle et à la rédaction de fiches d'information signalée (FIS).
- Deux journées d'étude, animées par Philippe Laidet et Xavier Anquetil, seront proposées aux agents ayant à répondre à des questions relatives à la territorialité de l'impôt, aux revenus fonciers (RF) complexes (Besson, Périssol, Duflot...), aux revenus de capitaux mobiliers (RCM). Les agents qui participeront à ces formations répondront ensuite aux questions posées par le public sur les thèmes présentés.
- Enfin, une formation à la consultation et l'appropriation du BOFIP sera organisée. Elle sera animée par Laurent Turpaud.

Les agents concernés veilleront à porter dans Agora les journées de formation auxquelles ils auront participé.

5.6. Suivi statistique

En vue d'assurer le suivi et le pilotage de la campagne, les responsables des SIP accorderont à M. MANISZEWSKI, une habilitation à ILIAD avec le niveau IP.

En outre, les états joints en annexe 1 seront transmis chaque lundi à la division des particuliers et des professionnels.

Cette transmission sera faite par courriel avec pour objet « Remontée statistique – site de X- semaine n°x » aux adresses suivantes:

jean-jacques.martial@dgfip.finances.gouv.fr

fabrice.maniszewski@dgfip.finances.gouv.fr

sigrid.brouillat@dgfip.finances.gouv.fr

Par ailleurs, afin de réaliser le bilan de campagne demandé par le bureau GF1A, les responsables des SIP et des trésoreries voudront bien compléter le compte-rendu figurant en annexe 2 pour le 22 juin 2013. Le cas échéant, ils formuleront toute proposition d'amélioration dans la préparation ou le déroulement de la campagne.

5.7. L'organisation des travaux d'émission

5.7.1 Le traitement des déclarations

La présente note n'a pas pour objet de recenser l'intégralité des recommandations portées dans le cadre de la note nationale de campagne ([fiche 5](#)), mais d'attirer l'attention sur les quelques points particuliers exposés ci-dessous :

- toutes les déclarations déposées par les usagers qui déménagent hors de la zone de compétence du SIP doivent être traitées en priorité (libération du local, transfert du 2004 informatique, information de la nouvelle adresse au service foncier) afin de permettre la taxation dans le nouveau SIP. Le transfert de la déclaration des usagers qui déménagent doit être effectué le plus rapidement possible. En revanche, l'envoi du dossier 2004 papier de ces usagers lorsqu'il doit intervenir, peut être effectué à la fin de la période de traitement des déclarations ;
- dans le cadre de la fiabilisation des données, la vigilance des services est à nouveau appelée sur la prise en compte des primo-déclarants dans la sphère fiscale. Elle doit correspondre à l'intégration des informations d'état civil les plus complètes et exactes possibles ;

➤ l'attention des responsables des SIP est également appelée sur la nécessité de surveiller tout particulièrement la situation des contribuables qui bénéficient d'une restitution égale ou supérieure à 10 000 € pour éviter que leur traitement soit réalisé lors de la dernière émission IR.

➤ une attention particulière sera portée aux usagers qui ne sont pas connus de l'administration fiscale (ils n'ont pas indiqué de numéro fiscal/numéro FIP, ils n'ont pas collé l'étiquette figurant dans la lettre adressée aux personnes majeurs rattachées). À cet égard, deux situations sont possibles :

-l'usager ne joint pas la fiche de domiciliation : le service l'avertit par courrier que sa déclaration ne pourra pas être traitée.

- l'usager joint la fiche de domiciliation : le service examine le caractère probant de la domiciliation et si c'est le cas, saisit la déclaration ; dans le cas contraire, si la domiciliation n'est pas avérée, l'usager sera également averti, par courrier, de la non prise en compte de sa déclaration.

5.7.2 Le contrôle formel

Dans le cadre du contrôle formel, il convient de distinguer les erreurs manifestes et incontestables pouvant être rectifiées par le service d'une part, des incohérences ne pouvant être rectifiées par le service mais n'empêchant pas la taxation d'autre part.

Pour mémoire, toute correction sur la déclaration sera effectuée en rouge, avec un R entouré devant la rectification.

A compter de 2013, la dispense de fourniture des pièces justificatives à l'appui de la déclaration de revenus concerne tous les usagers, y compris les déclarants papier.

Les pièces justificatives éventuellement transmises seront conservées dans la déclaration n° 2042 ; la conservation des documents facilitera les travaux de CSP, tout en évitant de solliciter inutilement l'usager.

Pour les dons aux œuvres et les cotisations syndicales, qu'il y ait des justificatifs ou non, les services pourront limiter la saisie aux cases de confirmation 7UE, 7UG, 7AD, 7AF et 7AH.

Même si la dispense de l'obligation de joindre des justificatifs limite les cas d'application, la rédaction d'une fiche de signalisation (FIS) doit être privilégiée dans les cas visés par la note n°2009/004/D3/EP du 16 avril 2009 relative à la programmation événementielle du contrôle fiscal des particuliers.

En dehors de ces cas, le cochage de la case K sera réservé aux cas de rectifications certaines ou fortement probables, à enjeux financiers suffisants et sans qu'il soit nécessaire d'effectuer des recherches complémentaires ; il convient ainsi d'éviter tout doublon avec d'autres moyens de détection d'anomalies (FLR et SIRIUS).

5.7.3 Majoration de 10% pour dépôt tardif

La pénalisation des déclarations s'opère pour toutes les déclarations reçues par le service à partir du mercredi 26 juin 2013.

Les déclarations identifiées comme tardives sont toutes marquées d'un timbre à date lors de leur réception par le service du courrier. Pour ces déclarations, les enveloppes doivent impérativement être conservées. Les responsables de SIP doivent s'assurer que cette directive est appliquée, dès le mercredi 26 juin 2013, par des actions de contrôle interne dont une trace doit être conservée.

5.7.4 La relance des défaillants

Le logiciel de relance déclarative sera disponible à compter du lundi 29 juillet. Il assurera les travaux de gestion visant à réduire le nombre de « faux défaillants » et l'édition des lettres de relance pour un envoi aux usagers fin août. Une note ultérieure en précisera les modalités.

5.7.5. Dossiers sensibles

L'application SGDS n'étant plus disponible, il est demandé à chaque responsable de SIP d'habiliter Ghislaine Moreau et Agnès Lemoine à ILIAD avec un niveau 15.

5.7.6. L'impôt de solidarité sur la fortune

Comme indiqué ci-avant, les agents des SIP et des trésoreries sont compétents pour répondre aux questions simples telles que celles portant sur les modalités déclaratives (quelle déclaration déposer ? où déclarer ?...), le barème, la délivrance d'imprimés.

En revanche, chaque fois que la question posée nécessite une expertise pour répondre (caractère imposable ou non d'un bien, ...), la FI sera sollicitée.

A cet effet, un numéro de téléphone unique est mis à disposition des CFP et des trésoreries :

Ligne dédiée (réfèrent ISF)	
SIP et trésoreries d'Indre et Loire	02 47 21 70 68

5.8. L'emploi des auxiliaires

Comme les années précédentes et afin d'assurer les travaux de la campagne d'impôt sur le revenu, il est prévu d'octroyer des crédits d'auxiliaires aux SIP pour couvrir autant que possible les besoins pendant la période du 21 mai au 5 juillet. En outre, l'accueil du CFP de Tours bénéficiera de crédits d'auxiliaires à hauteur de 5,5 ETPT pour la période allant du 13 mai au 14 juin 2013.

5.9. Les indemnités

S'agissant de l'indemnité de campagne, la direction distinguera les agents qui viennent à l'accueil en renfort de ceux qui y sont affectés de manière permanente.

Comme l'an dernier, le montant de l'indemnité sera forfaitaire pour ceux qui viennent en renfort à l'accueil. Il reposera sur un régime privilégié mais dépendant du temps de présence pour ceux qui font partie de l'équipe permanente de l'accueil.

*

*

*

Je vous remercie par avance pour votre investissement personnel et celui de vos équipes qui permettront de relever le défi que représente cette campagne, dans un contexte délicat.

Hervé GROSSKOPF
Administrateur Général des Finances Publiques

Pièces jointes à la note :

- Annexe 1 : tableau de suivi statistique à remplir par les SIP et trésoreries chaque semaine
- Annexe 2 : compte-rendu de campagne
- Annexe 3 : note du 16 avril 2009 relative à la programmation événementielle du contrôle fiscal des particuliers.

Interlocuteurs de la DDFiP

Division des particuliers et des professionnels

Georges PELLISSON Administrateur des finances publiques adjoint tél : 02 47 21 71 05

Courriel : georges.pellisson@dgfip.finances.gouv.fr

Jean-Jacques MARTIAL, inspecteur divisionnaire, tél : 02 47 21 72 19

Courriel : jean-jacques.martial@dgfip.finances.gouv.fr

Fabrice MANISZEWSKI, inspecteur, tél : 02 47 21 71 39

Courriel : fabrice.maniszewski@dgfip.finances.gouv.fr