

## Campagne 2020 déclarative des revenus

*Les développements qui suivent tiennent compte des mesures gouvernementales de confinement liées au Covid-19 connues et applicables au 14/04/2020. Toute évolution des consignes sanitaires par les autorités compétentes pourront conduire à réviser ces dispositions.*

### Principes directeurs retenus :

- **Minimiser au maximum le nombre d'agents présents physiquement dans les services**, avec un **objectif plafond inférieur à 40 %** des effectifs des SIP.
- Garantir la **sécurité sanitaire des agents présents dans les services** (règles de distanciation, désinfection des locaux...).
- Ne jamais faire appel aux agents en ASA « non mobilisables » (garde d'enfants de – 16 ans, personnes fragiles...).
- Ne pas faire revenir au travail en présentiel des agents qui ont jusque-là été toujours maintenus confinés, car n'intervenant pas sur une mission prioritaire du PCA.
- Mobiliser tous les agents équipés pour télétravailler (PC portable + connexion VPN), en télétravail.
- **Solidarité universelle** de tous les services et agents non actuellement mobilisés sur des missions prioritaires, à titre de soutien, reposant sur le volontariat.
- Garantir un accompagnement de tous les agents par un encadrement ad hoc, qu'ils travaillent en présentiel ou bien à distance.
- **Accueil des usagers 100 % à distance** : téléphone et mails.
- Apporter le meilleur service public possible d'accompagnement des usagers, et la meilleure efficacité possible de gestion des opérations liées à la campagne.

*Pour atteindre l'objectif de minimiser le nombre d'agents présents dans les SIP, toutes les fonctions qui peuvent l'être doivent être organisées à distance. C'est le cas de l'accueil des usagers, qu'il se fasse par téléphone ou bien par mail.*

### **1 - Un accueil des usagers 100 % distant**

#### **1.1 – Réponse aux appels téléphoniques**

Le département de l'Isère n'est pas encore rattaché à un Centre de contacts, et quoi qu'il en soit, le « débordement » des appels convergeant vers les Centres de contacts seront rebasculés vers les départements d'origine, conduisant nécessairement à une gestion d'accueil téléphonique dans tous les départements. Dès lors, le numéro de téléphone figurant sur les avis des usagers Isérois est celui du standard de leur SIP gestionnaire.

Pour organiser l'accueil téléphonique « à distance », cela implique donc de pouvoir renvoyer les appels téléphoniques arrivant au standard de chaque SIP vers des agents travaillant depuis leur domicile.

Pour cela, **l'organisation suivante est retenue** :

- **création d'un CRT « virtuel »**, permettant de récupérer les appels entrants de tous les SIP du département, et de les router vers des numéros de téléphone (privés) d'agents ;
- traitement des appels sans accès aux applications de gestion « métier » (comme les années précédentes avec le CRT départemental), mais en pouvant s'appuyer sur une documentation mise à disposition par la Direction, et permettant de **répondre à 90 % des demandes des usagers**, la plupart du temps simples et de nature récurrente ;
- les **questions plus complexes**, qui nécessiteraient un accès aux applications « métier » ou bien pour lesquelles l'agent ne sait pas apporter de réponse, feront l'objet d'une saisie d'une « **fiche navette** » à destination du SIP, afin que l'utilisateur soit rappelé par téléphone dans un second temps par un agent d'assiette expérimenté du SIP. Ces fiches navettes seront envoyées à la Direction (division Réseau) par les agents en charge de l'accueil téléphonique à l'issue de chaque session, et routées par la Direction à chaque SIP concerné pour prise en charge. L'envoi de ces fiches s'opérera de manière dématérialisée, à partir de la messagerie professionnelle de l'agent, **puisque tous les agents ont récemment été habilités à WEBMAIL par la Direction générale**.

#### Agents mobilisés sur cette mission :

- **Agents SIP + EDR « fiscal »** en ASA mobilisables et volontaires, mais non équipés pour télétravailler
- **agents PCR**P volontaires, mais non équipés pour télétravailler
- **agents CDIF** (+ PELP) mobilisables et volontaires
- **huissiers** mobilisables et volontaires
- **auditeurs** mobilisables et volontaires

soit au total de l'ordre de **80 agents**.

#### Garanties mises en œuvre :

- Le nombre maximum de lignes du CRT « virtuel » est de 30, soit **30 appels** entrants pouvant être traités concomitamment. Ce nombre représente le double de celui des CRT « départementaux » mis en place au titre des précédentes campagnes déclaratives.
- Cette organisation ne génère **aucun coût financier pour les agents**.
- **Le numéro de téléphone personnel des agents n'apparaît jamais**, et n'est donc pas visible des usagers, qui n'ont d'ailleurs pas conscience que leur appel a été routé au domicile d'un agent des Finances publiques.
- **Seuls les agents volontaires pour travailler selon cette organisation seront mobilisés à ce titre**.
- Les sessions d'accueil téléphonique seront **au maximum de 3 heures consécutives**, à raison de 2 sessions par jour. **Chaque agent ne sera mobilisé qu'au titre d'une seule session (de 3 heures) par jour**.
- Tous les agents appelés à exercer cette mission bénéficieront d'un **dispositif de e-**

**formation** ainsi que d'une **documentation** mise à leur disposition par la Direction.

- Les agents peuvent faire appel à un **cadre « référent »** en cas de difficulté ou de besoin de soutien technique ou « métier » : ce rôle sera exercé en premier niveau par leur encadrement habituel.

*L'alternative à cette organisation qui repose sur le volontariat des agents, consisterait à devoir demander à ces agents de se rendre quotidiennement en présentiel dans les SIP, pour répondre au téléphone.*

## **1.2 – Réponse aux mails**

Les mails adressés aux SIP proviennent de 2 sources : « l'ancienne » balf usagers (**balfus**) d'une part, et via la messagerie de l'espace personnel de l'utilisateur sous *impots.gouv* (**e-contacts**) d'autre part.

Les **balfus** continuent à être utilisées par certains usagers ayant conservé d'anciennes références, dès lors qu'elles n'ont pas été clôturées par la Direction générale. Comme préconisé dans la note de campagne des années précédentes, il sera cette année encore demandé aux SIP d'adresser un message automatique « type » à toutes les demandes relatives à la campagne déclarative des revenus qui arriveront sur les balfus. Ce message « type » sera rédigé par la Direction, à l'image de celui des années précédentes, c'est-à-dire en faisant la promotion et invitant l'utilisateur à utiliser d'autres canaux pour entrer en contact avec l'administration fiscale : site *impots.gouv*, messagerie sécurisée de son espace particulier, numéro de téléphone du Centre de renseignements national (ex Centre de contacts PAS), et enfin, le numéro du standard téléphonique du SIP (renvoyé sur le CRT « virtuel »), en précisant bien que cette année aucun accueil « guichet » n'est possible.

**Cette organisation permettra de regrouper toutes les demandes mails via un seul canal : e-contacts ;** et ainsi d'en faciliter le traitement à distance.

**L'organisation retenue est la suivante :**

- Outre les agents SIP déjà habilités à l'application e-contact de leur service, les autres agents mobilisés sur cette mission seront affectés par la Direction au traitement du flux de demandes e-contacts d'un SIP donné - au prorata de la charge estimée -, et recevront à ce titre une habilitation appropriée ;
- seuls des agents équipés pour télétravailler seront mobilisés au titre de cette mission, et l'accès aux messages e-contacts se fera donc via les moyens informatiques professionnels et en aucun cas personnels ;
- la prise en charge des demandes se fera au fil de l'eau, dans l'ordre d'arrivée, en mode « pioche » ;
- les **demandes résiduelles « complexes »** qui nécessiteraient un traitement « métier » ou « applicatif » spécifique, ou bien l'intervention d'un autre service (CDIF...) seront laissées de côté pour une prise en charge directe par les agents d'assiette SIP « sachants ».

**Agents mobilisés sur cette mission :**

- **Agents SIP + EDR « fiscal »** déjà au travail en ce moment (en présentiel ou en télétravail) et équipés pour télétravailler
- **agents BDV** en ASA mobilisables et volontaires (tous équipés en télétravail), non mobilisés sur d'autres missions prioritaires, comme le traitement des anomalies liées au Fonds de solidarité
- **agents DIRCOFI** s'étant portés spontanément volontaires pour participer à une mission de soutien à distance (tous équipés en télétravail) – *disponibles à compter du 27/04*

soit au total de l'ordre de **60 agents** (dont DIRCOFI).

**Garanties mises en œuvre :**

- **Tous les échanges sont sécurisés** puisque ne transitant que via les connexions professionnelles « DGFIP » sécurisées (accès VPN) et en aucun cas via les liaisons informatiques personnelles des agents.
- Tous les agents appelés à exercer cette mission bénéficieront d'un **dispositif de e-formation** ainsi que d'une **documentation** mise à leur disposition par la Direction.
- Les agents peuvent faire appel à un **cadre « référent »** en cas de difficulté ou de besoin de soutien technique ou « métier » : ce rôle sera exercé en premier niveau par leur encadrement habituel.

*Par cette organisation « 100 % distante » de l'accueil des usagers, c'est plus de 50 % de la charge liée à la campagne déclarative des revenus qui peut ainsi être assurée en maintenant les agents confinés à leur domicile.*

**2 – Une gestion du « back office » limitée aux actions prioritaires absolument nécessaires**

*Outre le décalage du calendrier détaillé en annexe, la campagne déclarative est maintenue avec le même objectif de sortie des avis, **impliquant une gestion concomitante - comme les années précédentes - de la mission d'accueil (renseignement des usagers) et de la mission de gestion de « back office » (traitement des déclarations).***

La date limite de la **seconde extraction** est à ce jour maintenue sans changement au **03/07**, ce qui implique, comme les années précédentes, la nécessité d'avoir traité le maximum de déclarations possibles d'ici cette échéance, afin que le plus grand nombre d'usagers puisse recevoir son avis d'imposition (ou de non-imposition) et le cas échéant le remboursement complémentaire des RI/CI auquel il a droit, fin août.

*Il s'agit, dans le contexte très particulier de cette année, d'un objectif « social » et « économique » important pour le Gouvernement.*

Nous savons par expérience que tout retard de traitement ne permettant pas de respecter l'échéance de la seconde extraction se traduit ensuite à compter de la fin août par un surcroît de travail pour les services, devant faire face à un afflux supplémentaire de demandes d'usagers s'inquiétant de ne pas avoir reçu leur avis d'imposition.

Cette échéance du 03/07 constitue donc, comme chaque année, un objectif majeur de qualité de service à l'utilisateur, mais aussi dans l'intérêt des SIP pour préserver la charge de travail des agents au cours de la prochaine campagne des avis.

**Cela signifie que dès le démarrage de la campagne (20/04), les travaux de gestion du « back office » doivent être pris en charge au fur et à mesure, et le plus possible, afin de maximiser le nombre de déclarations pouvant être « remontées » d'ici le 03/07.**

Ces travaux de « back office » visent notamment :

- la saisie des déclarations 2042 « papier » (encore estimées en 2020 de l'ordre de 20 %)
- la « redescende » des déclarations internet dans ILIAD
- l'exploitation des listes d'anomalies Gestpart et ILIAD
- les travaux subséquents nécessaires à la mise à jour de la TH...

*L'organisation prévisionnelle projetée prend en compte également le fait que – cette année – 2/3 des usagers pourraient ne pas avoir à déclarer grâce à la mise en place de la **déclaration validée tacitement (dite « automatique »)**.*

***Certains de ces travaux ne peuvent pas être traités à distance (comme par exemple la saisie des déclarations 2042 « papier »), et quoi qu'il en soit nous ne disposons pas de suffisamment d'agents « sachants » SIP équipés en télétravail pour envisager une gestion « à distance » de cette mission.***

*Par ailleurs, cette mission concentre la plus haute technicité et sensibilité du traitement d'une campagne annuelle déclarative des revenus, et nécessite à ce titre un encadrement rapproché des agents pour coordonner efficacement les travaux des équipes dans chaque SIP, et leur apporter l'accompagnement réglementaire requis.*

#### **Agents mobilisés sur cette mission :**

- **agents SIP + EDR « fiscal »** déjà mobilisés au titre du PCA en ce moment, et non équipés pour télétravailler

soit au total de l'ordre de **100 agents** (encadrement y compris).

***Ces ressources seront appelées de manière progressive à compter du 20/04, au fur et à mesure de la montée en puissance des déclarations reçues (papier + internet), de façon à toujours limiter au minimum requis les agents présents dans les services.***

*La montée en puissance devrait s'étaler jusqu'à la seconde quinzaine de mai, en raison du calendrier décalé d'envoi des déclarations, et des capacités retardées de distribution du courrier par La Poste (Cf. annexe).*

**Garanties mises en œuvre :**

- **Mise en place des règles de sécurité sanitaire dans tous les services : distanciation physique des agents** nettement au-delà des préconisations, désinfection des locaux et équipements par entreprise de nettoyage, fourniture de gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, etc...
- Les travaux les plus « techniques » de la campagne s'appuient sur les « sachants » des SIP.
- Tous les agents appelés à exercer cette mission bénéficieront d'un **dispositif de e-formation** ainsi que de la **documentation** habituelle mise à jour.
- Les agents pourront s'appuyer sur la présence dans les services non loin d'eux de leur **encadrement habituel**.

\*       \*       \*  
          \*  
          \*

*Au final, **cette organisation permet de respecter tous les principes directeurs cités de manière liminaire**, et permet d'organiser la campagne déclarative des revenus dans le contexte très particulier cette année lié aux contraintes nationales de santé publique.*

***En Isère, sur ces bases organisationnelles, le nombre cumulé d'agents présents physiquement dans les SIP ne dépassera pas l'objectif plafond de 40 % des effectifs, y compris en pleine période de charge.** La montée en puissance du nombre de présents sera progressive les premières semaines de la campagne jusqu'à tendre vers ce plafond.*

*Personne actuellement confiné à son domicile car non mobilisé sur une mission prioritaire du PCA n'est dans ce projet appelé à revenir au travail en présentiel.*

*Aucun agent ne se retrouvera livré à lui-même, y compris ceux isolés chez eux en télétravail.*

*Cette organisation repose en grande partie sur le **volontariat** et un principe de **solidarité universelle**, qui nous anime dans ces circonstances où nous devons nous montrer tous unis et responsables.*

## Annexe

### Formations

La Direction générale va mettre à disposition 2 modules de **e-formation** adaptés au contexte particulier de la campagne 2020 :

=> une présentation animée orientée « **accueil pendant la campagne IR** » pour une livraison autour du 15/04 ;

Public cible retenu en Isère : tous les agents conduits à faire de l'accueil téléphone + e-contact.

=> une présentation animée orientée « **traitement des déclarations IR** » pour une livraison normalement fin de semaine suivante.

Public cible retenu en Isère : tous les agents conduits à faire de la gestion de "back office".

### Documentation pour les agents en charge de l'accueil distant (téléphone et e-contact)

Tous les agents en charge de cette mission disposeront - comme les agents intervenant pour répondre au CRT départemental les années précédentes - d'une base documentaire se composant notamment :

- de la « **nouvelle BACO** » (= base de connaissances) simplifiée en ligne (accessible à tous les agents via WEBMAIL cette année) intégrant son « aide en ligne ».

A noter que cette base a été rénovée et encore améliorée cette année, et qu'elle intègre également des images-écrans de la déclaration en ligne par internet, afin de faciliter l'accompagnement et la réponse aux questions des usagers, qui ne portent pas exclusivement sur des questions de fiscalité pure, mais également sur des questions de nature « technique informatique », liée à la navigation sur l'espace de déclaration en ligne ;

- de la **brochure pratique** en ligne, accessible dans l'intranet *Ulysse* (le lien d'accès rapide sera communiqué à tous les agents concernés pour faciliter son téléchargement) ;

- de toutes les informations et « outils » accessibles au grand public sur le site internet du ministère, comme par exemple le **simulateur de calcul** de l'impôt sur le revenu.

### Calendrier de la campagne

Envoi des déclarations **entre mi et fin-avril**, avec un délai prévisionnel de distribution par La Poste sans doute plus long qu'à la normale.

Déclaration **en ligne** : à partir du lundi **20/04/2020** jusqu'au lundi **08/06/2020** minuit (pour le département 38).

Déclaration « **papier** » : date limite de dépôt = vendredi **12/06/2020** minuit.