

L'organisation de la campagne IR 2010 dans le Calvados

Les dates clé de la campagne

- mercredi 21 avril : début des envois des déclarations par la Poste jusqu'au 7 mai
- lundi 26 avril : ouverture de TéléIR
- lundi 31 mai : date limite de dépôt des déclarations papier
- jeudi 10 juin : fin de TéléIR pour la zone 1 (17 juin zone 2 et 24 juin zone 3)
- vendredi 9 juillet : date d'homologation 1^e émission
- lundi 26 juillet : date homologation 2^e émission

La présente fiche vise à décrire le dispositif mis en place dans le département :

I – La campagne d'information du public

A) L'accueil physique des usagers

- L'accueil dans les CDI et SIP

Les responsables de service organisent la réception dans leur centre selon les modalités habituelles et les spécificités locales.

Pour mémoire : en 2009, plus de 47 000 personnes ont été reçues sur les différents sites (accueils primaire et secondaire) et plus de 28 400 appels téléphoniques ont été enregistrés.

- L'accueil fiscal de proximité

Dans le cadre de l'accueil fiscal de proximité, les agents des trésoreries sont susceptibles de recevoir des usagers pendant la campagne. Leur rôle est de fournir tous les documents concernant la déclaration de revenus (déclarations, notices, dépliants) et de les renseigner sur des questions courantes d'assiette; en cas de difficulté, ils peuvent se rapprocher du service gestionnaire référent.

La formation et les conditions de mise en œuvre de cet accueil fiscal de proximité ont été abordées lors des réunions organisées entre les CDI et les trésoreries de proximité au mois d'avril.

Dans ce cadre, un accueil sera envisagé à Gambetta en 2010. La permanence à la banque d'accueil sera assurée par les services de Direction. L'accueil en box sera réalisé par les vérificateurs et la BCR.

Avec la mise en place de l'accueil fiscal de proximité, les permanences en mairie n'ont pas vocation à perdurer, sauf cas particuliers.

- L'accueil spécifique pour les usagers sourds et malentendants.

La maîtrise de la LSF (Langue des Signes Français) par des agents de l'HDI de Caen-

Délivrande permet de mettre en place cette année encore un accueil adapté sur le site de Caen-Délivrande.

L'information sera diffusée lors de la conférence de presse traditionnelle tenue par l'Administrateur Général juste avant le début de la campagne.

- La délivrance des imprimés

Comme en 2009, les contribuables recevront un seul exemplaire papier de leur déclaration de revenus préimprimée 2042, avec report possible des données sur la dernière page de la notice jointe, réaménagée pour répondre au besoin de certains usagers de conserver une trace des montants déclarés.

Afin d'améliorer la distribution des plis compte tenu des dysfonctionnements constatés pour la campagne 2009 et d'anticiper d'éventuelles difficultés, une rencontre a été organisée par le pôle fiscal avec la Directrice de la communication de La Poste de Basse-Normandie le 8 avril dernier pour évoquer ces sujets.

Un chapiteau sera installé sur le parking de Caen-Délivrande pour la délivrance des imprimés, afin d'éviter une forte affluence dans le hall et encombrer inutilement le dispositif d'accueil généraliste. Cet accueil sera assuré par 2 agents.

- Le tri et la réception du courrier

Sur chaque site, comme les années précédentes, une organisation de tri et de réception du courrier sera mise en place avec l'aide des autres services du site.

Un relevage des boîtes aux lettres extérieures sera assuré entre le 13 et le 16 mai (week-end de l'ascension, les services étant fermés au public le vendredi 14 mai) et le week-end précédant la date limite de dépôt des déclarations sur papier fixée au lundi 31 mai.

- Les renforts attribués aux services

Des renforts en auxiliaires ont été attribués à chaque CDI ou SIP, à un niveau comparable à 2009.

Par ailleurs, six inspecteurs-élèves seront présents dans le département du 3 au 7 mai. Cinq d'entre eux effectueront leur stage à l'HDI de Caen-Délivrande et un sixième à Bayeux. Leur participation à la campagne d'information est envisagée.

B) L'accueil téléphonique

A Caen-Délivrande, un plateau téléphonique sera mis en place, avec une montée en puissance permettant d'avoir jusqu'à 6 lignes en fin de campagne.

Dans les autres centres, le dispositif mis en place en 2009 sera reconduit.

C) Le traitement des courriels - SCOUP

Le dispositif de réponse aux courriers électroniques des usagers repose sur l'application SCOUP. L'objectif est de répondre aux questions dans un délai de 48 heures.

Le traitement des courriels sera assuré par Mme Josiane DUMAS (administrateur SCOUP) et les agents du pôle ICE.

Pour mémoire : en 2009, 812 courriels traités (960 reçus dont 148 ont été redirigés car portant sur des aspects techniques).

D) la promotion de la télédéclaration

Elle sera assurée au niveau national et relayée au niveau local lors de la conférence de presse de l'Administrateur général.

II – La formation des agents

- La présentation des nouveautés fiscales : l'information des agents est assurée par les chefs de service locaux. Les trésoriers et les agents de la filière gestion publique sont associés à cette présentation. Le diaporama et le fil conducteur des nouveautés sont en ligne sur le portail Métiers depuis le 7 avril.
- L'ouverture de la base de connaissances (BACO) : cet outil d'aide à la réponse aux usagers élargi à l'ensemble des agents des secteurs d'assiette pendant la campagne 2009 a été jugé très utile. Pour cette campagne, l'application BACO est mise à disposition des agents de la filière fiscale affectés en SAID ou qui participent aux missions d'accueil téléphonique et de réponse aux courriers électroniques.

III – La communication

Le recours aux médias (presse, radios, TV) peut aider sensiblement à améliorer la campagne de réception du public (informations données sur les conditions d'accès aux services, promotion de la télédéclaration,...).

La conférence de presse de l'Administrateur Général des Finances aura lieu dès que le Ministre aura tenu la conférence de presse nationale.

Elle permet de s'appuyer sur le relais des médias pour présenter les nouveautés fiscales de l'année, l'organisation mise en place et promouvoir la télédéclaration.