

FICHE TECHNIQUE

Organisation de la campagne déclarative impôt sur le revenu (IR) - impôt sur la fortune immobilière (IFI) 2021

À l'instar de la campagne 2020, la campagne déclarative 2021 se déroulera dans un contexte de crise sanitaire. Son organisation tient compte des contraintes inhérentes à cette situation, en tirant les enseignements de la campagne 2020, notamment s'agissant des conditions d'accueil des usagers et des mesures visant à préserver la sécurité des agents.

Le calendrier 2021 est le suivant :

- ouverture de la déclaration en ligne le jeudi 8 avril 2021 ;
- date limite de dépôt des déclarations « papier » le jeudi 20 mai 2021 ;
- date limite de souscription des déclarations en ligne le mardi 1^{er} juin 2021 pour le département d'Indre-et-Loire ;
- fin de saisie dans Iliad le 11 juin 2021 pour la constitution du rôle 011 et le 2 juillet 2021 pour la constitution des rôles 016 en IR et 017 en IFI.

Pour l'Indre-et-Loire, les déclarations pré-remplies seront remises à la Poste entre le 6 et le 22 avril 2021, la Poste s'engageant à les distribuer sous un délai de 5 jours ouvrés.

L'accueil du public mobilisera les services sur les trois principaux canaux de contact, à savoir l'accueil physique, l'accueil téléphonique et la messagerie. Les agents en charge de l'accueil sur ces différents canaux de contact devront s'attacher à mettre en œuvre les nouveaux engagements de qualité de service « Services Publics + ».

1 – Horaires de l'accueil du public dans les centres des Finances publiques

Les centres des Finances publiques accueillant un service des impôts des particuliers verront leurs horaires habituels d'ouverture au public modifiés pendant la durée de la campagne de déclaration des revenus.

Ainsi, à compter du 12 avril 2021, l'accueil du public se fera du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 avec ou sans rendez-vous et de 13h30 à 16h uniquement sur rendez-vous pour tous les services implantés dans les centres des Finances publiques de Tours, Chinon et Loches¹.

Pour tous les services implantés sur ces 3 sites, l'accueil téléphonique sera assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h.

¹ À l'exception des SIE qui continuent de recevoir les contribuables professionnels uniquement sur rendez-vous, sur la totalité des plages horaires d'ouverture des centres des Finances publiques, et les SPF qui seront fermés au public 4 après-midis par semaine (cf. fiche technique relative aux horaires d'ouverture des SPF).

2 – Organisation de l'accueil physique

Toutes les dispositions sont prises en vue de renforcer les mesures de vigilance et de sécurité dans les services chargés de recevoir le public et de réceptionner les déclarations.

Le dispositif d'accueil au centre des Finances publiques de Tours se compose d'un accueil d'orientation avec un ou plusieurs voltigeurs, d'un espace dédié aux services en ligne, d'un accueil classique au guichet ou en box, et d'un accueil sur rendez-vous.

Aux centres des Finances publiques de Chinon et de Loches, un accueil généraliste sera assuré à la banque d'accueil, et un accueil spécialisé sera assuré en box.

Trois volontaires du service civique (VSC) à Tours et un à Loches compléteront le dispositif en accompagnant prioritairement les contribuables pour leurs démarches en ligne dans les espaces numériques. Pour des raisons de sécurité sanitaire, les démarches en ligne seront effectués directement par le VSC, un second écran étant installé afin que l'utilisateur visualise les différentes opérations effectuées sur son compte personnel.

Accueil sur rendez-vous :

Afin de permettre aux usagers de prendre rendez-vous et d'éviter qu'il se reporte sur un autre canal de contact, les agendas APRDV des SIP seront ouverts en fonction de la demande.

À Tours, les rendez-vous seront assurés par l'équipe d'accueil du centre des Finances publiques et le Pôle de contrôle revenus / patrimoine (PCRP).

Les agents du PCRP assureront les rendez-vous portant sur des questions complexes, ainsi que l'accueil spécialisé en matière d'IFI et de plus-values immobilières. En fonction de la demande, un box de réception pourra leur être réservé.

Accueil de proximité en France services, à la mairie de Vouvray et au SIE d'Amboise :

Les animateurs des France Services et des maisons de services au public (MSAP) renseigneront les usagers, dans le cadre de l'accueil de proximité, sur les démarches simples et les questions généralistes de premier niveau. Une formation aux fondamentaux de l'impôt sur le revenu et aux nouveautés de la campagne déclarative leur sera proposée à cet effet. Ils disposent également d'une ligne téléphonique directe et de l'adresse courriel de leurs référents (et de leurs suppléants) au sein de leur SIP de rattachement, pouvant leur apporter un soutien pour les demandes auxquelles ils ne peuvent pas répondre.

Si la question s'avère complexe et ne relève pas de l'accueil fiscal de proximité, les animateurs prendront l'attache de leur référent qui pourra, s'il le juge nécessaire, proposer un rendez-vous en visioconférence dans la France Services. Les points de contact France Services seront ouverts à la prise de rendez-vous en visioconférence dans l'appliquet APRDV, uniquement pour les agents des SIP.

Des permanences seront assurées dans les France Services, conformément aux conventions de partenariat signées avec les structures porteuses, ainsi qu'à la mairie de Vouvray.

Le SIE d'Amboise assurera un accueil de proximité pour les usagers particuliers, dans l'attente de l'ouverture de la France Services à l'automne 2021. Il s'agit d'offrir à l'utilisateur :

- une réponse aux questions généralistes de premier niveau les plus fréquentes ;
- un accompagnement dans la réalisation de leurs démarches ;
- une mise en relation avec le service compétent lorsqu'il apparaît nécessaire de le solliciter ;
- une proposition de rendez-vous sur le site d'Amboise, assuré par un agent du PCRP, si la question est plus complexe.

Accueil du public en difficulté

Une attention particulière sera portée aux personnes fragiles ou en difficulté (personnes âgées, handicapées, femmes enceintes, etc.). Sauf impossibilité majeure, ces personnes seront reçues prioritairement.

Par ailleurs, afin d'assurer la réception en langue française des signes (LFS) des usagers malentendants, les agents d'accueil du centre des Finances publiques de Tours pourront solliciter, si nécessaire, un agent formé.

3 – Accueil téléphonique

3-1 – Soutien au numéro national unique d'assistance aux particuliers

Afin de fournir aux usagers un accueil de haut niveau durant la campagne déclarative, la mission Stratégie-relations aux publics (SRP) demande aux directions locales, dont l'Indre-et Loire, de participer au dispositif d'accueil téléphonique derrière le numéro national unique « 0 809 401 401 ». Les agents du SIP de Tours, appuyés de ceux du PCRП et du pôle fiscal, assureront ainsi la permanence de 6 lignes téléphoniques du 8 avril au 16 mai, et de 11 lignes téléphoniques du 17 mai au 8 juin, pour deux vacations d'une durée de 2H30 chacune.

2-2 – Accueil téléphonique sur les lignes des SIP

Un message spécifique sera actif sur les autocommutateurs des centres des Finances publiques de Tours, Chinon et Loches pendant toute la durée de la campagne déclarative.

L'accueil téléphonique au sein des SIP, sera assuré par les agents de ces services, sur les mêmes plages horaires que l'accueil physique, soit de 8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h sur la période du 12 avril au 1^{er} juin 2021.

4 – Contacts électroniques

Les demandes des usagers effectuées au moyen de leur messagerie sécurisée seront traitées de manière prioritaire et dans un délai de 48 heures si possible afin d'éviter que les contribuables réitèrent leur demande par Internet, par téléphone ou se déplacent.

Les formuels portant sur les questions générales relatives au PAS, les difficultés de paiement et les contrats de paiement seront pris en charge directement par les Centres de Contact.

5 – Équipement des télétravailleurs en charge d'un accueil à distance

L'accueil téléphonique au titre du numéro national, les rendez-vous téléphoniques et les contre-appels seront prioritairement traités par les agents expérimentés en situation de télétravail. Ils seront tous équipés en micro-ordinateur et smartphone.

6 – Formation des agents

En complément de la documentation (brochure IR, BACO²...) proposée habituellement au niveau national, les agents des SIP, les volontaires du service civique et les membres de l'équipe départementale de renfort (EDR) ont été invités à s'inscrire aux e-formations élaborées par l'École nationale des Finances publiques (ENFIP).

Au plan local, la présentation des nouveautés de la campagne déclarative aux agents sera réalisée par les responsables de SIP. Les agents du PCRП, de l'accueil de proximité du Service des impôts des professionnels (SIE) d'Amboise, de l'EDR et de la Direction qui le souhaiteraient pourront y être associés. Des informations simples sur l'IFI seront également diffusées lors de ces réunions d'information.

7 – Nouveauté : numérisation des déclarations

Dans le prolongement de l'expérimentation conduite en Île-de-France en 2020, les déclarations de revenus déposées en format papier par les usagers seront numérisées par le Service de la documentation nationale du cadastre (SDNC), ce qui facilitera l'accès des services à ces documents, ainsi que le contrôle à distance.