

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

Paris, le 16 avril 2020

Stratégie Relations aux publics
Balf : srp@dgfip.finances.gouv.fr

Le Directeur général des Finances publiques

à

NC

Référence : SRP

Mmes et MM. les Délégués du Directeur général

Mmes et MM. les Directeurs régionaux et départementaux
des Finances publiques

Mmes et MM. les Directeurs des directions
et services à compétence nationale ou spécialisés

Circulaire
Instruction
Note de service

Objet : Campagne IR 2020 – Accueil des usagers particuliers en période de confinement.

Services concernés :

- pôles de gestion fiscale – Division de la fiscalité des particuliers ;
- services des impôts des particuliers et trésoreries à compétence fiscale ;
- centres de contact, centres impôts service, centres prélèvements service ;
- DINR.

Calendrier : Mise en œuvre immédiate

Résumé :

Cette note porte sur l'accueil des usagers pendant la période de la campagne IR 2020 qui aura lieu en phase de confinement.

Tant que le confinement s'applique, aucun contribuable ne sera accueilli physiquement par des agents de la DGFIP.

La mobilisation de la DGFIP est particulièrement nécessaire pour accueillir, renseigner et accompagner au mieux les contribuables. Cette mobilisation doit se faire, autant que possible, à distance. Elle nécessite néanmoins qu'une part des agents soit présente dans les locaux du service.

La présence des agents dans les locaux du service est impérativement subordonnée à la configuration des espaces qui doivent respecter l'ensemble des consignes gouvernementales en matière de distanciation sociale. Seuls des agents qui peuvent être installés dans ces conditions rejoindront les locaux du service.

Le dispositif de campagne s'articule autour des services locaux des impôts des particuliers et du service national des centres d'appels, et sur la mobilisation de volontaires d'autres services.

Pour les services locaux, l'accueil des usagers sera effectué par les canaux de téléphonie, de messagerie sécurisée et des Balifs Usagers. La mobilisation des renforts utiles, y compris hors effectif SIP, devra être organisée de manière adaptée aux volumes des sollicitations.

Les centres d'appel sont compétents derrière le numéro national PAS, ainsi que pour traiter les formuels E-contacts autres que ceux relatifs aux impôts locaux et « autres questions ». Comme l'an passé, en cas de fortes sollicitations, des renforts pourront être mis en place selon des conditions qui seront précisées ultérieurement.

L'organisation de la sortie de la période de confinement sera précisée le moment venu.

La situation sanitaire dans laquelle la campagne IR 2020 s'inscrit suppose de mettre en place une organisation de l'accueil des usagers qui permet de garantir le respect des consignes sanitaires en vigueur tout en assurant un accueil de qualité.

Pour atteindre ce double objectif, le cadre d'organisation de l'accueil des usagers pendant la période de confinement est précisé ci-dessous.

1- Le volet hygiène et sécurité de la campagne IR

Compte tenu du contexte, le volet hygiène et sécurité revêt pour cette campagne une importance décisive. Il est de la responsabilité de l'employeur d'assurer la sécurité de ses agents, tout en assurant la continuité des missions essentielles de la DGFIP, dans lesquelles la campagne IR s'inscrit.

Les mesures à prendre peuvent être présentées selon 4 axes :

- la limitation du présentiel
- l'organisation matérielle
- l'organisation du travail
- les consignes sanitaires aux agents

La limitation du présentiel

Les effectifs présents en période de confinement doivent se limiter au strict nombre d'agents minimal pour assurer les tâches qui relèvent du plan de continuation de l'activité.

Il est rappelé que les personnes en situation de fragilité (au regard des 11 critères définis par la médecine de prévention) ne peuvent en aucun cas être présents dans les services : ils sont soit en télétravail, soit en autorisation spéciale d'absence.

Une partie de l'activité PCA est effectuée, par ailleurs, par des télétravailleurs. Cette modalité doit être privilégiée autant que possible.

La présente note précise infra les moyens mobilisables comme alternatives au présentiel.

L'organisation matérielle

Le responsable de service s'assure que les espaces de travail et l'environnement de travail permettent la distanciation sociale.

Un nettoyage des locaux approfondi doit être réalisé.

Chaque agent est également responsable du nettoyage de son poste de travail et du respect des règles d'hygiène lors de l'utilisation des équipements collectifs.

L'organisation du travail

L'organisation du travail doit être adaptée par le responsable de service avec pour objectif de limiter les risques de propagation et de contamination au COVID 19.

Ainsi, des souplesses horaires ont été accordées dès le début du confinement afin notamment de limiter les risques liés aux transports en commun.

Les réunions sont déconseillées. Si leur organisation est indispensable, elles doivent se faire sous conditions strictes : distance minimale de 2 m entre chaque participant, réduction des durées de réunion, aération de la pièce.

Les consignes sanitaires aux agents

Si les mesures prises par l'employeur sont essentielles pour assurer la sécurité des agents, ceux-ci ont également une responsabilité en la matière.

A cette fin, une information régulière des agents sur les mesures barrières doit être assurée.

L'agent doit nettoyer avant utilisation son téléphone, ses accotoirs, son plan de travail, son clavier et sa souris. Il doit se laver régulièrement les mains, notamment avant et après utilisation des équipements collectifs.

Tout rassemblement d'agents de manière prolongée doit être évité notamment pendant la pause méridienne ou pour les pauses café : les agents peuvent être incités à décaler les horaires de ces pauses. Dans les espaces collectifs, les agents doivent veiller aux mesures d'hygiène (manipulation des équipements collectifs de type micro-ondes, cafetières ou frigo en se lavant les mains avant et après manipulation) et privilégier autant que possible les équipements individuels (gobelet, ustensiles de cuisine, assiette, couverts, etc.).

2. Accueil distant des usagers assuré par les Services des Impôts des Particuliers :

2.1 Modalités d'accueil des usagers pendant la période de confinement

Pendant la période de confinement, les services de la DGFIP ne reçoivent pas de public dans le cadre de la campagne IR.

En conséquence, la totalité de l'accueil des usagers est effectuée à distance par les canaux suivants : téléphone (numéro de téléphone du service indiqué sur les déclarations), messagerie sécurisée (E-contacts), Balfs Usagers, et prise de rendez-vous téléphonique (APRDV).

Il est rappelé que pour la campagne déclarative 2020 le numéro des SIP est affiché sur la première page des déclarations de revenus et que le numéro national PAS est précisé sur la notice.

Par ailleurs, la messagerie sécurisée est clairement mise en avant sur la déclaration, mais les Balfs des services destinées aux usagers (Balfus) demeurent ouvertes. L'accusé de réception de ces dernières a toutefois été revu, pour tenir compte de l'allongement possible des délais de traitement et pour inciter les usagers à privilégier le plus possible la messagerie sécurisée ainsi que le canal Internet (message SRP du 30 mars 2020).

Dans ce contexte, il est donc nécessaire que les canaux distants soient rendus disponibles aux usagers et que le service offert sur ces différents canaux soit assuré dans les meilleures conditions possibles.

Même si elle est inférieure à d'habitude, la qualité de notre service est essentielle pour les contribuables en cette période particulièrement difficile ainsi que pour éviter un report des sollicitations en fin de confinement ou en fin de campagne.

2.2 Modalités de mobilisation en présentiel des effectifs

Compte tenu du volume de sollicitations attendu pendant la campagne, les services des impôts des particuliers doivent se mobiliser pour assurer l'accueil distant des usagers.

La DGFIP s'est ainsi attachée à rassembler tous les moyens et matériels disponibles pour pouvoir assurer une organisation des services qui soit autant que possible en travail à distance. Toutefois, selon les canaux de contact, les possibilités de travail distant peuvent être variables.

L'accueil téléphonique sur le numéro du service ne peut être assuré qu'en présentiel. A l'inverse, un agent équipé d'un PC portable avec VPN pourra accéder à ses applications (E-contacts, Adonis, GestPAS, BALFU). Pour permettre de mobiliser des renforts supplémentaires dans le contexte actuel, il est également prévu d'ouvrir, au cours des premières semaines de la campagne, la possibilité d'accéder à E-contacts derrière le portail Internet de la gestion publique (PIGP) depuis un équipement personnel. Une information sera réalisée lorsque cette ouverture sera effective, accompagnée des consignes en matière de sécurité informatique. Enfin, la prise de rendez-vous téléphonique peut être honorée à distance.

Afin d'assurer le fonctionnement de l'ensemble des canaux de contact, l'activité d'accueil des usagers doit donc pouvoir être exercée pour partie en présentiel, dans le strict respect des consignes sanitaires en vigueur.

Le niveau de mobilisation des effectifs présents dans les services, qui relève pleinement de la responsabilité des directions locales, doit être à la fois fonction du nombre de personnels pouvant être mobilisés (au sens du PCA), des capacités d'organisation matérielle des services et du volume des sollicitations des usagers.

Pour tenir compte du nombre de personnes effectivement mobilisables, les directions locales sont invitées à mettre à jour les documents de référence que sont les plans de continuité d'activité locaux. Dans ce cadre, il est essentiel de veiller, en permanence, à la bonne adéquation des moyens humains engagés au regard des charges représentées par les sollicitations des usagers. A titre indicatif, une cible d'environ 40 % des effectifs pourrait, en première analyse, devoir être présente dans les SIP, le démarrage pouvant s'effectuer plus bas et le niveau des effectifs étant ensuite ajusté progressivement. Il s'agit d'une estimation nationale, qui devra être affinée et, le cas échéant, revue à la hausse ou à la baisse, suivant les modalités et l'ampleur des interrogations des contribuables. Elle peut varier suivant les départements, en fonction notamment de l'écart qui peut être constaté suivant les territoires dans la maîtrise de la télédéclaration.

2.3 Modalités de renfort des services :

Pour des raisons d'organisation matérielle et de respect des consignes sanitaires évoquées ci-dessus, il se peut que certains agents, mobilisables et non empêchés (au sens du PCA), ne soient pas en mesure d'être accueillis sur site. Il se peut également que les personnels en ASA (autorisation spéciales d'absence) soient volontaires pour renforcer leurs collègues en cas de besoin. Il se peut enfin que des personnels d'autres services du département soient appelés en renfort pour exercer certaines tâches bien déterminées.

Il est tout d'abord rappelé que ces renforts, dès lors qu'ils ne sont pas installés dans des locaux administratifs, ne seront pas en mesure d'être alimentés par des renvois d'appels téléphoniques en provenance du service local. En effet, la technologie de téléphonie en place dans les sites locaux ne permet pas d'organiser des déports d'appels de façon sécurisée.

Les renforts équipés d'un matériel de télétravail leur permettant de se connecter à distance dans l'environnement informatique du service pourront intervenir tant sur le canal de messagerie sécurisée que sur le canal Balfus, ainsi que pour la prise de rendez-vous téléphonique.

Les renforts qui ne sont pas équipés d'un tel matériel peuvent aider les services dans les conditions suivantes :

- messagerie sécurisée : pour pouvoir accéder à l'environnement E-contacts du service, l'agent doit disposer d'une connexion Internet personnelle, à partir de laquelle il sera en mesure de se connecter au portail PIGP et d'accéder à E-contacts (ouverture prochaine). Muni de ses identifiants habituels, ou des habilitations qui lui seront données par le service, il pourra ainsi accéder à l'application E-contacts et traiter, selon des modalités d'organisation à définir au sein du service, des formuels reçus par le SIP ;

- prise de rendez-vous téléphonique : pour prêter main forte au service dans le traitement des demandes de rendez-vous téléphoniques, l'agent doit disposer, selon des modalités rendues possibles par l'outil APRDV, des informations nécessaires pour contacter l'utilisateur, notamment son numéro de téléphone, la date et l'heure de la prise de rendez-vous, ainsi que le motif de la demande. Il sera alors en mesure d'appeler l'utilisateur, en utilisant le mode opérationnel de masquage de son numéro qui sera diffusé par le bureau SI2A. En revanche, pour le traitement de la demande elle-même, il ne disposera pas à distance des applications métiers (Adonis, Iliad et Gestpas). Il pourra cependant accéder à toute la documentation de campagne, à la base de connaissance (BACO), ainsi qu'à E-contacts (ouverture prochaine), qui seront disponibles derrière le PIGP.

Pour la mobilisation des renforts des services des impôts des particuliers, ils convient de faire appel en priorité aux personnels qui disposent de matériel de travail à distance, et de ne mobiliser les autres personnels que si le volume des sollicitations le justifie. Pour cela, les responsables des services doivent avoir préalablement identifié le nombre d'agents susceptibles de venir en renfort, leur niveau d'équipement matériel, leurs coordonnées personnelles et les tâches sur lesquelles ils seront appelés à intervenir et, pour ceux qui sont en autorisation spéciale d'absence et volontaires pour venir en renfort, les plages horaires de disponibilité dans la journée.

S'agissant du traitement des formuels E-contacts, les directions sont invitées à surveiller attentivement la répartition des volumes de formuels reçus par les SIP de leur département, de façon à organiser une répartition équitable entre les services qui seraient peu sollicités et ceux qui verraient le volume de sollicitations dépasser leur capacité de traitement.

Les chefs de service doivent veiller à la position administrative des agents affectés à la campagne IR durant la crise sanitaire, et notamment celles et ceux qui viennent en renfort des services : travail présentiel, télétravail à domicile ou autorisation spéciale d'absence.

L'attention est appelée sur les points suivants :

- les responsables de service doivent sécuriser juridiquement la position des agents concernés (convention, autorisation exceptionnelle, certificat médical, attestation, etc.) ;

- à chacune de ces situations correspond un encodage dans le système d'information des ressources humaines (SIRHIUS), encodage à la cohérence duquel l'autorité hiérarchique doit veiller; il est possible, pour un agent, d'alterner durant la crise sanitaire, notamment au titre de la campagne IR, des périodes de travail présentiel, de télétravail et d'autorisation d'absence ; Il convient de veiller au plan de travail de l'agent en télétravail, à son soutien managérial et à l'animation du collectif de travail. »

3. Accueil distant assuré par les centres d'appels :

3.1 Périmètre fonctionnel et géographique d'intervention des centres d'appels

Les centres d'appels¹ seront sollicités, de 8h30 à 19h00 les jours ouvrés, **derrière le numéro PAS (0 809 401 401), numéro de téléphone non surtaxé, sur une couverture géographique « France Entière », DOM compris.**

Les centres d'appels sont également compétents pour traiter une partie des formuels E-contacts, avec une couverture géographique « France entière ».

Le périmètre de couverture des centres concerne les formuels suivants :

- « *J'ai une question générale sur le prélèvement à la source* » ;
- « *J'ai un problème concernant le paiement de mes impôts, j'ai des difficultés pour payer* » ;
- « *J'ai un problème concernant le paiement de mes impôts, mes paiements sont dématérialisés* » ;
- « *Je signale une erreur sur le calcul de mon impôt, ma demande concerne l'impôt sur le revenu ou les prélèvements sociaux* ».

Reste de la compétence des services de gestion le traitement des autres formuels, relatifs aux impôts locaux, ainsi que du formuel : « *Autre question* ».

3.2 Modalités de mobilisation des personnels des centres d'appels

Comme pour les SIP, l'organisation des centres d'appel sera à la fois fonction du nombre d'agents mobilisables, des conditions matérielles d'organisation d'abord, et du niveau des sollicitations.

Les personnels des centres d'appels seront mobilisés pour répondre derrière le « 0 809 401 401 », ainsi que pour traiter les formuels qui leur seront attribués. Cette mobilisation concerne à la fois les centres impôts service, les centres de contact et les centres prélèvements service.

Dans la mesure du possible, les centres prélèvements service « relais », qui sont habituellement opérationnels pour la période de campagne des avis, seront exceptionnellement mobilisés pour venir renforcer les centres d'appels, toujours derrière le numéro « 0 809 401 401 ».

Dans ce contexte, et selon l'organisation matérielle possible pour chaque centre, les effectifs de services seront organisés en deux catégories :

- les personnels présents sur site et les personnels dotés des équipements nécessaires à l'exercice de leur mission en télétravail (PC, VPN, téléphone professionnel) ;
- les personnels des centres qui ne bénéficient pas d'un équipement de télétravail mais qui disposent d'une connexion Internet et qui seront volontaires pour aider, pourront intervenir selon un dispositif fonctionnel allégé. Ils réceptionneront des appels en provenance de la solution téléphonique. Pour renseigner et orienter les usagers, ils pourront accéder à la documentation de campagne via le PIGP. Ils pourront effectuer des appels sortants masqués, pour recontacter les usagers en cas de besoin. Ils pourront également utiliser l'application E-contacts (ouverture prochaine).

3.3 Modalités de renfort des centres d'appels

Il est très probable que le numéro PAS, qui a déjà été publicisé pour la campagne précédente, soit tout particulièrement sollicité. Aussi, pour maintenir un niveau de disponibilité suffisant et répondre aux attentes des usagers, il est nécessaire d'envisager dès à présent un dispositif de renfort des centres d'appels, dont la mobilisation sera fonction des volumes de sollicitations.

A l'instar du dispositif mis en place en 2019 pour l'accompagnement du déploiement du PAS, la solution téléphonie des centres d'appels permet de router des appels reçus du 0 809 401 401 vers des numéros de téléphones, professionnels ou personnels.

¹Certains d'entre eux sont aussi mobilisés dans le même temps sur l'aide aux professionnels (CPS : traitement des demandes de suspension CFE, CIS : réponse fonds de solidarité).

Il est également possible, au niveau national, d'organiser le traitement d'une partie des messages reçus par les centres d'appels dans E-contacts par des personnels en soutien, à condition que ces derniers aient accès à cette application, soit sur un matériel professionnel (PC/VPN), soit sur un matériel personnel (connexion Internet et accès par PIGP, ouverture prochaine).

A ce stade, les renforts identifiés sont les suivants, étant précisé qu'ils seront mobilisés selon un ordre de priorité fonction du niveau de besoin en renforts :

- les services non mobilisés en priorité pour la campagne IR dont les agents sont volontaires pour venir renforcer le dispositif national, principalement sur l'accueil téléphonique ;
- les services des impôts des particuliers, qui peuvent être alimentés par des appels reçus du numéro national, dans la mesure bien évidemment où ils ne sont pas eux-mêmes sollicités de manière soutenue derrière les numéros locaux ;
- enfin, des agents volontaires des services des impôts des particuliers, empêchés de se rendre au travail, qui pourraient recevoir, en renvoi du numéro national, des appels sur leurs téléphones personnels dans les conditions décrites plus haut pour certains agents des centres d'appel.

Concernant ces trois populations, l'identification des agents mobilisés, la collecte des informations nécessaires concernant leurs coordonnées et leur niveau d'équipement matériel, la détermination des tâches qui leur seront confiées et le mode opératoire de leur participation au dispositif des centres d'appels feront l'objet d'instructions spécifiques de la mission SRP.

Cette opération a ainsi déjà débuté pour les volontaires des services non mobilisés en priorité pour la campagne IR, principalement au sein des DIRCOFI.

*

Enfin, pour la complète information des directeurs, deux éléments complémentaires.

Des supports de formation ENFIP et les informations de la campagne IR sont mis à la disposition des agents pour l'exercice optimal de leur mission. Un prochain message récapitulera les principaux éléments disponibles.

A ce titre, il est rappelé que la documentation de la campagne IR est déjà disponible sous Ulysse. Il est donc fortement recommandé aux directions de demander aux agents susceptibles d'être mobilisés lors des prochaines semaines d'en prendre dès à présent connaissance, afin de se préparer dans les meilleures conditions possible au démarrage de la campagne déclarative.

Également, un autre message sera prochainement diffusé pour présenter aux services le fonctionnement et les conditions d'accès de la Base de Connaissance (BACO), laquelle contient des réponses type qui seront mises à jour régulièrement en cours de campagne et qui permettront ainsi de répondre efficacement aux usagers.

Quant aux **éléments de communication grand public** de la DGFIP autour de la campagne IR 2020, conçus il y a déjà plusieurs semaines, ils seront adaptés à la situation de crise sanitaire.

Ainsi, les messages aux usagers, qui seront retenus dans les semaines à venir sur tous les supports de communication, mettront en avant, d'une part, le calendrier décalé de la campagne, notamment au bénéfice des déclarants papier, et d'autre part les avantages de la déclaration automatique. Il sera également fait explicitement mention de la suppression des déclarations papier pour les télédéclarants.

Par ailleurs, concernant les modalités d'accueil des usagers, il sera indiqué aux contribuables que :

- les accueils de la DGFIP **ne reçoivent pas de public pendant la campagne IR**;
- qu'il est fortement recommandé de privilégier la démarche en ligne et la consultation du site impots.gouv.fr ;

- qu'il est ensuite possible d'utiliser la messagerie sécurisée, ou bien le téléphone.

*

Enfin, la mobilisation de nos services sera confirmée aux usagers, tout en leur indiquant toutefois que les délais de réponse seront sans doute plus longs compte tenu des circonstances.

Dans un temps fort de notre activité qui relève du plan de continuité d'activité, la crise sanitaire actuelle nous contraint à mettre en place un ensemble de mesures qui répondent à la nécessité de protéger les agents tout en étant au service de nos usagers.

Dans ce contexte tout à fait exceptionnel, je souhaite impérativement que les dispositifs arrêtés au plan local soient l'objet d'échanges avec les représentants des personnels dans la plus grande transparence.

Je compte sur l'investissement personnel des directeurs pour veiller tout particulièrement à l'explicitation et à la mise en œuvre de ces dispositions, qui contribueront à assurer la campagne déclarative des revenus dans les meilleures conditions possibles.

Le Directeur général,

signé

Jérôme FOURNEL