

CTL du 8 janvier 2019

Prélèvement à la source – Dispositif d'assistance des usagers à distance

Dans le cadre de la mise en place du prélèvement à la source au 1^{er} janvier 2019, la Direction générale a prévu un dispositif national d'assistance à distance au PAS. En prévision d'une sollicitation accrue de celui-ci en début d'année, des effectifs de renfort au sein des directions locales de 1^{ère} et de 2^{ème} catégorie pourront être mobilisés.

1. Le dispositif national et son renforcement

- Le dispositif national d'assistance à distance au PAS

Ce dispositif repose sur une assistance téléphonique dédiée, un formuel e-contact spécifique au PAS et une assistance en ligne sur l'application GESTPAS.

Il est opérationnel depuis le mois d'avril 2018 au sein des centres de contact ainsi que des centres impôts services.

- Le renforcement du dispositif d'assistance à distance au PAS

L'entrée en vigueur du PAS au 01/01/2019 est de nature à générer un recours accru au dispositif d'assistance à distance national, par les usagers. Aussi, afin de prévenir sa saturation, la Direction générale prévoit de mobiliser, le cas échéant, des renforts au sein des directions locales de 1^{ère} et de 2^{ème} catégorie.

Pour cela, 200 licences supplémentaires sont mises à disposition, dans le cadre du marché de gestion des plate-formes d'assistance de la DGFIP. Elles permettront de relier les agents concernés au dispositif national d'assistance depuis leur résidence habituelle de travail. Les agents devront être habilités à l'application GESTPAS profil agent, en consultation/modification, sur un périmètre national.

Les personnels affectés au dispositif de renfort auront pour mission de répondre aux interrogations générales relatives au fonctionnement du PAS, de répondre aux questions individuelles des usagers et de réaliser, à la demande de l'utilisateur et pour son compte, des modifications de données personnelles (changement de situation familiale, modulation à la hausse ou à la baisse des revenus, modification de coordonnées bancaires).

Les personnes concernées seront mobilisées 2h50 par demi journée (2h30 d'assistance, 20 min de pause). Les plages horaires d'assistance seront planifiées entre 8h30 et 12h30, puis entre 12h30 et 16h30.

Les périodes de mobilisation seront déterminées par la mission Stratégie Relations aux Publics (SRP) en fonction des résultats d'activation du dispositif d'assistance national au PAS.

2. La mise en œuvre locale du renforcement du dispositif national d'assistance au PAS

- Les services concernés

7 licences du logiciel d'assistance ont été allouées à la DDFiP 92. Afin de ne pas mobiliser de manière récurrente les mêmes agents, 21 agents ont été identifiés pour participer au dispositif. 7 postes dédiés ont été installés au sein des services contributeurs : les agents mobilisés iront s'installer sur ces postes, durant leur demi-journée d'assistance.

Les services identifiés sont les suivants :

- la division des affaires juridiques : 2 licences ;
- le pôle de régularisation déconcentré : 1 licence ;
- le SIP de Boulogne : 1 licence ;
- le SIP de Nanterre-Rueil : 1 licence ;
- le SIP de Sceaux : 1 licence ;
- le SIP de Suresnes : 1 licence.

- Les installations matérielles

Les installations matérielles ont été effectuées par la Division Budget-Immobilier-Logistique et l'ESI de Nanterre. Une phase de test sera effectuée par la mission SRP d'ici la fin du mois de décembre avec chacun des services concernés pour s'assurer du bon fonctionnement du dispositif.

Les agents ont été habilités à l'application GESTPAS profil agents.

- La correspondante départementale

La correspondante départementale est Mme Christine Labarrière, inspectrice à la Division Stratégie Pilotage et Communication.

Elle est l'interlocutrice privilégiée de la SRP et des services départementaux concernés.