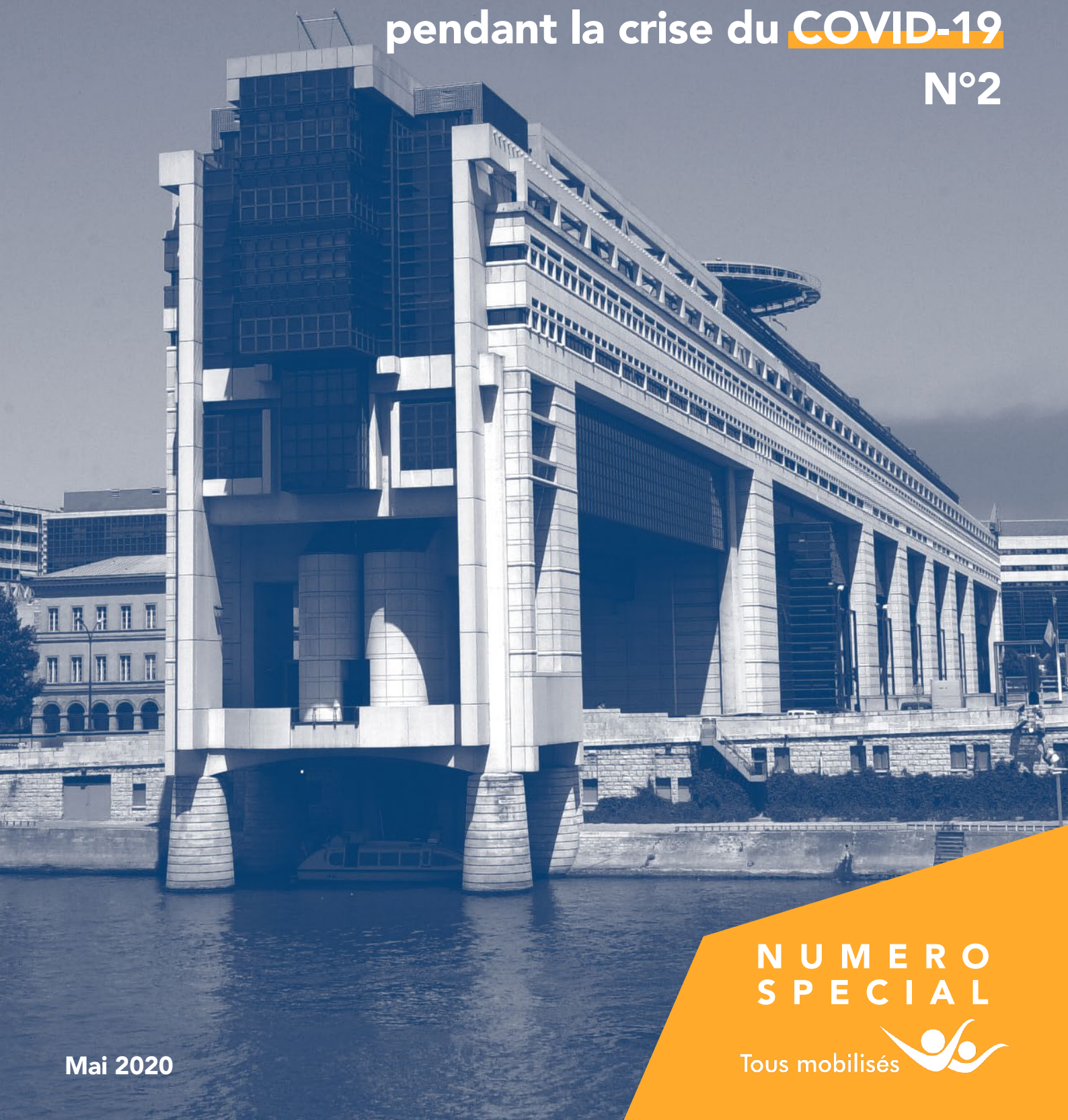


e-FiP

Journal interne de la DGFIP

L'activité à la DGFIP pendant la crise du **COVID-19** N°2



Mai 2020

NUMERO
SPECIAL

Tous mobilisés 

Déjà près de 50 jours que la DGFIP a déployé son plan de continuité d'activité. La crise liée au COVID-19 a des impacts considérables sur nos organisations, nos manières de travailler, sur nos vies professionnelles autant que personnelles.

En cette période inédite, qui suscite un grand nombre de questions, la mission de nos services en centrale comme dans le réseau est d'accompagner, soutenir et protéger tous les agents. Nous mobilisons nos forces pour remplir cette mission prioritaire, toujours en lien avec les organisations syndicales pour maintenir un dialogue essentiel.



Marine Camiade
cheffe du service
stratégie, pilotage
et budget

Le premier objectif est la protection des agents : tous les services budget, immobilier et logistique et les services RH ont ainsi été mobilisés pour assurer le respect des consignes sanitaires données par le Gouvernement et la médecine de prévention (organisation et nettoyage des locaux pour assurer la sécurité des agents participant en présentiel au plan de continuité d'activité, mise en sécurité des chantiers, approvisionnement notamment en gel hydroalcoolique et en masques pour les agents les plus exposés, installation de cloisons plexiglas de protection dans les sites recevant encore du public...). Ces services seront également en première ligne pour préparer la sortie progressive du confinement et la reprise d'une partie de nos activités.

Les services des ressources humaines, en administration centrale comme en direction locale, sont également attentifs à la situation des agents qui restent chez eux. Les acteurs de la prévention sont mobilisés pour entretenir le lien avec les agents confinés, qu'ils soient en télétravail ou non.

Une plateforme d'écoute psychologique est également en mesure de vous apporter du soutien si vous en ressentez le besoin : vous pouvez la joindre gratuitement au 0 805 230 809.

Derrière ces mesures d'urgence, soulignons l'importance du travail de fond effectué par les services RH et ceux en charge du budget, de l'immobilier et de la logistique et les services informatiques, avec notamment un déploiement inédit du télétravail dans tout le réseau.

La crise que nous traversons a perturbé la plupart des circuits RH tels que nous les connaissons. Les impacts en paye, que les services liaison-rémunération s'emploient à résorber dès que possible, les adaptations de la campagne d'évaluation professionnelle ou des dispositifs de formation, les règles exceptionnelles de gestion du temps de travail, en sont quelques exemples. Les mouvements de mutation et d'affectation, que vous êtes très nombreux à attendre, ont aussi été repoussés.

Nous sommes conscients des difficultés que cette situation occasionne pour nombre d'entre vous et nous mettons tout en œuvre pour réduire ses impacts sur notre vie professionnelle.

Toutes nos actions visent également à préparer, autant que faire se peut, le retour progressif à la normale qui sera un grand soulagement pour chacun.

Marine Camiade et François Tanguy



François Tanguy
chef du service des
ressources humaines

sommaire

Les services des ressources humaines en période de crise

- p. 4** Hygiène et sécurité, télétravail... Face à la crise, le bureau RH-2C mobilise son expertise
- p. 5** En Haute-Garonne, on veille sur les agents pour garder le lien
- p. 6** Un soutien des équipes de renfort adapté au contexte de crise - témoignage du responsable de l'EDR de Gironde
- p. 8** Les 2300 stagiaires en formation initiale suivent les cours à distance

La campagne d'impôt sur le revenu en période de crise

- p. 9** La campagne IR : des démarches en ligne renforcées
- p. 11** Campagne déclarative : les plateformes à distance mobilisées !
- p. 13** Le SIP de Roanne s'organise pour la campagne IR
- p. 15** Gardez le contact avec les Finances publiques !

Fonds de solidarité aux entreprises : la DGFIP en tête de file

- p. 16** Point de situation depuis la mise en place du fonds de solidarité
- p. 17** Le rôle de la mission requêtes et valorisation sur les demandes des entreprises
Cap Numérique et le fonds de solidarité : chaque jour, un pas de plus
- p. 18** Fonds de solidarité aux entreprises : les SIE au cœur du dispositif

La continuité d'activité de la DGFIP au travers de deux services : un SIE et une trésorerie municipale

- p. 19** Une activité toujours intense dans les SIE
- p.20** Secteur public local en temps de crise : plus que jamais, affirmer le partenariat avec les collectivités

- p. 22** **Le SDNC en appui du réseau de la DGFIP**

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ, TÉLÉTRAVAIL...

FACE À LA CRISE, LE BUREAU RH-2C MOBILISE SON EXPERTISE



Gaël Grimard

Face à la crise sanitaire, le bureau RH-2C est mobilisé pour apporter son expertise et sa contribution sur un périmètre large : les aspects hygiène et sécurité avec les mesures de prévention face au risque infectieux, mais aussi la prise en compte de l'impact de la période de confinement sur le calendrier des formations et les concours, ou encore l'accompagnement du déploiement massif du télétravail.

Gaël Grimard, chef de bureau, revient sur ces sujets au cœur de l'actualité.

Hygiène et sécurité : la priorité absolue

L'équipe conditions de vie au travail du bureau RH-2C participe à la définition et à la diffusion des mesures de prévention : déclinaison des consignes de distanciation sociale et des gestes barrières, organisation de la procédure de quatorzaine, ou encore expertise très concrète sur les solutions de protection envisagées au regard des recommandations gouvernementales. L'objectif est de proposer un dispositif évolutif en mesure de garantir le maximum de sécurité aux agents présents dans les services. Ce travail s'organise autour de nombreux échanges en audio et en visioconférences avec le Secrétariat général des ministères économiques et financiers, la médecine de prévention et le Service Pilotage Stratégie Budget.

Soutenir les agents en difficulté

Le pôle des agents en difficulté continue à apporter son soutien aux directions dans la prise en charge des collègues en difficulté. Dès le début de la période de confinement, la plateforme d'écoute et de soutien téléphonique s'est réorganisée pour prendre en charge les appels des agents angoissés par la situation. Elle est accessible 24h/24 et 7J/7 au 0 805 230 809.

Adapter les formations et concours

Le quotidien du bureau est également marqué par la gestion des conséquences de la crise sanitaire sur les formations et les concours. Dans un contexte très évolutif, son rôle est de préparer des scénarii de modification des calendriers prenant en compte les dimensions sociales, organisationnelles, juridiques et de gestion des effectifs, en liaison bien sûr avec l'ENFiP.

Accompagner le déploiement massif du télétravail

La DGFIP compte désormais 26 000 télétravailleurs contre 5 000 au début de la période de confinement. Pour faire face à cette nouvelle donne, le bureau a contribué, en lien avec les services informatiques, à l'ouverture de nouvelles applications au télétravail (MEDOC WEB par exemple). Les nouveaux télétravailleurs peuvent désormais accéder aux e-formations « télétravail » disponibles sur la plateforme de l'IGPDE et à la documentation associée sur [Ulysse](#).

L'équipe travaille d'ores et déjà à l'après : notre administration compte désormais plus d'un quart de ses effectifs en télétravail, et il faut en mesurer les impacts en termes d'évolution du management et d'utilisation des nouveaux moyens de communication mis à leur disposition.

S'appuyer sur l'expérience concrète du terrain

Enfin, le pilotage de la crise au niveau central nécessite de pouvoir s'appuyer sur un retour d'informations du terrain régulier et réactif. Dans ce cadre, le bureau RH-2C a conçu et produit une enquête quotidienne réalisée auprès des 230 directions et bureaux via un outil interne en ligne. Ces informations permettent à la cellule de crise mise en place autour du Directeur général de disposer d'une vision exhaustive de la situation des effectifs et des services. La production chaque soir de cette enquête est rendue possible par la mobilisation des équipes RH et des Délégations que le bureau RH-2C souhaite remercier chaleureusement pour leur implication.

EN HAUTE-GARONNE,

ON VEILLE SUR LES AGENTS POUR GARDER LE LIEN

Chacun traverse cette crise sanitaire différemment ; pour différentes raisons, certains de nos collègues peuvent vivre difficilement la situation de confinement.

Maintenir le lien, c'est l'objectif des directions locales qui développent différentes mesures pour soutenir les agents et les maintenir informés.

C'est le cas, par exemple, en Haute-Garonne, où un réseau de soutien aux collègues a été mis en place. Ce dispositif repose sur deux actions concrètes :

- L'équipe RH, renforcée par des volontaires et en lien avec les acteurs de la prévention, contacte, à leur demande ou à celle des chefs de service, les agents qui manifestent un besoin de soutien pour différents motifs (suspicion d'atteinte au COVID-19, contact avec une personne suspectée, sentiment d'isolement).

- Un bulletin de L.I.A.I.S.O.N., (lettre d'information aux agents et initiatives de solidarité en Occitanie) est réalisé chaque semaine et envoyé à tous les agents sur leur boîte aux lettres fonctionnelle professionnelle ou personnelle. Ce bulletin rassemble les principales actualités, y compris des conseils ou des idées pour mieux vivre le confinement.

Cette écoute bienveillante et le maintien d'un lien professionnel permettent de traverser ensemble une période difficile, et de préparer au mieux le retour à la vie professionnelle post-confinement.



BULLETIN DE L.I.A.I.S.O.N



Edito

La préparation sur les conditions dans lesquelles la reprise d'activité pourra se faire après le 11 mai se poursuit activement. Au plan local, des collègues y travaillent dans le cadre d'un groupe de travail et proposeront des solutions adaptées à notre département.

Le premier Ministre est intervenu à l'Assemblée nationale ce 28 avril pour donner des prescriptions dans lesquelles la DGFIP s'inscrira. En annexe au bulletin, vous trouverez un petit récapitulatif des différentes échéances de reprise en lien avec notre vie quotidienne.

Mais attention, c'est important, le 11 mai n'est pas un retour à la période antérieure où tous les agents seront au bureau, comme s'il ne s'était rien passé. Non, le 11 mai c'est le moment où va débuter de manière progressive la reprise d'activité, car il est impératif d'assurer à tous nos collègues qu'ils peuvent venir travailler en toute sécurité sanitaire.

Trois orientations vont guider notre action dans les prochains jours : transition, accompagnement, et respect des barrières sanitaires.

Nous avons évalué les capacités d'accueil des locaux dans des conditions permettant une distanciation physique des agents. Elle démontre que moins de 70 % des postes de travail pourront être occupés. Le pôle RH examinera également la situation des personnels afin de voir quels sont ceux d'entre eux susceptibles de reprendre leur activité. De nombreuses incertitudes existent encore sur

Consulter le bulletin d'information depuis chez soi, une manière de garder le lien

UN SOUTIEN DES ÉQUIPES DE RENFORT ADAPTÉ AU CONTEXTE DE CRISE

TÉMOIGNAGE DU RESPONSABLE DE L'EDR DE GIRONDE



Armand-Bernard Valero

Les équipes de renfort (EDR) mettent tout en œuvre pour adapter leur organisation aux besoins des services. Armand-Bernard Valero, responsable de la Division stratégie, contrôle de gestion, qualité de service et EDR de la Gironde, a accepté de répondre aux questions d'e-FiP pour nous présenter le dispositif mis en œuvre.

L'EDR de la DRFiP 33, pilotée par la division Stratégie-Contrôle de gestion-Qualité de service du pôle pilotage et ressources, compte actuellement 55 agents (8 cadres A, 36 cadres B et 11 cadres C). Elle intervient sur un territoire géographiquement très étendu auprès de 53 services infra départementaux et de la direction.

Composée d'équipiers recrutés en raison de leurs solides connaissances professionnelles, elle est techniquement à même d'apporter un soutien à la plupart des services infra-départementaux (trésoreries, SIP, SIE, SPF et SDE) ainsi qu'aux services de direction et aux services supra-départementaux qui lui sont rattachés (Centre Prélèvement Service Relais de Lyon et CSRH).

La capacité d'adaptation de l'équipe aux nouveaux contenus ou modalités d'exercices des missions, déjà reconnue, est une nouvelle fois démontrée, dans le contexte de cette pandémie.

e-FiP : Comment organisez-vous les missions de renfort durant la période que nous traversons ? Ainsi, sur quelles missions prioritaires les membres de l'équipe ont-ils été plus particulièrement mobilisés depuis le début de la crise ? Interviennent-ils sur place ou en télétravail ?

Armand-bernard Valero : En temps normal, l'équipe de renfort est affectée pour une période de deux mois, ce qui permet de donner une bonne visibilité aux services pour intégrer dans leur organisation le renfort octroyé. Le processus d'affectation repose sur un recensement des besoins auprès des chefs de services et un arbitrage de la direction nécessaire compte tenu de la forte demande. L'état d'urgence sanitaire et l'activation du plan de continuité d'activité (PCA) nous ont obligé à adapter ce dispositif afin de nous focaliser sur les missions du PCA tout en réduisant au minimum indispensable la présence des équipiers sur site. Le pilotage de l'équipe est maintenant hebdomadaire pour pouvoir agir avec souplesse et réactivité à l'évolution des besoins.

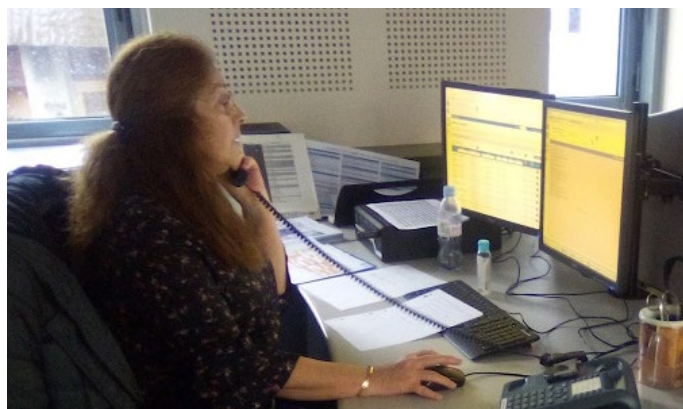
Les équipiers de l'EDR sont intervenus, dans un premier temps, en soutien des trésoreries et paieries ainsi que dans les SIE.

Ils ont participé au traitement des opérations de dépense (collectivités locales, hôpitaux), de paye des fonctionnaires territoriaux, parfois aux opérations comptables journalières des postes et, dans les SIE, au traitement des remboursements de crédits et taxes auxquels pouvaient prétendre les entreprises. À la fin mars, 19 agents travaillaient à ces missions, dont seulement cinq sur site.

Dans un second temps, et au fur et à mesure des dotations de PC portables, l'équipe est intervenue en soutien des missions fiscales des SIP, en participant à l'accueil des usagers par téléphone, en traitant les demandes transmises sur la messagerie sécurisée ou en réalisant des rendez-vous téléphoniques dans le cadre du dispositif APRDV.

L'adjonction au PCA de la campagne IR nous a conduit, tout en maintenant notre présence auprès des SIP de Gironde, à déployer une partie significative de l'équipe en soutien des centres de contacts en réactivant, à la demande de la Direction générale, le CPS Relais de Lyon.

A chaque fois que cela est possible, les agents interviennent en télétravail depuis leur domicile, ou en travail distant depuis les locaux de la direction où ils sont installés dans les conditions requises par les impératifs sanitaires, évitant ainsi des déplacements lointains.



Patricia Dubos

UN SOUTIEN DES ÉQUIPES DE RENFORT ADAPTÉ AU CONTEXTE DE CRISE

TÉMOIGNAGE DU RESPONSABLE DE L'EDR DE GIRONDE

e-FiP : Tous les membres de l'équipe sont-ils mobilisés ?

A-B V. : La sécurité sanitaire des équipiers de l'EDR, comme des autres services, est un déterminant majeur des décisions d'organisation prises.

L'accroissement du parc de PC portables, et donc de notre capacité à télétravailler, a permis d'augmenter régulièrement le nombre d'agents - y compris parmi les personnes fragiles - intervenant en soutien des missions du PCA.

L'EDR disposait, avant le confinement, de 11 PC portables et devait être intégralement dotée avant la fin de l'année. Fin avril, la dotation de l'équipe est de 28 postes.

Enfin, d'ici au 11 mai, tous les agents de l'EDR, équipés d'un PC portables, seront aussi dotés d'un téléphone portable professionnel.



L'équipe de renfort de Gironde

e-FiP : Comment se présente la campagne IR ? Plusieurs membres de l'équipe sont-ils mobilisés sur cette mission ? En télétravail, pour répondre à un besoin particulier ?

A-B V. : Les agents de l'EDR prennent part chaque année à la campagne IR, soit au sein des équipes relations publiques ou des SAID des SIP, soit dans les centres de renseignements téléphonés mis en place pour l'occasion. Cette année, dans le cadre particulier de cette campagne, la participation de l'équipe se fait sous deux aspects :

- elle intervient, via le CPS Relais, dans le cadre du dispositif national d'accueil téléphonique animé par les centres de contacts autour du N° PAS,
- localement, elle prend part au soutien des SIP pour l'accueil des usagers (accueil téléphonique et réponses aux messages e-contact).

Une partie des équipiers travaillera à partir des locaux du centre prélèvement service relais en direction, l'autre partie sera en télétravail ou en travail distant pour les SIP.

Les moyens alloués à cette campagne seront adaptés au flux d'appels téléphoniques et de e-contacts.

L'EDR, fortement mobilisée, renouvelle ainsi sa solidarité avec les équipes.



Nicolas Gloaguen

LES 2300 STAGIAIRES EN FORMATION INITIALE

SUIVENT LES COURS À DISTANCE

L'ENFiP a su rapidement offrir des enseignements en distanciel pour assurer la continuité pédagogique pendant le confinement.

Témoignages de Christine Peyre, directrice par intérim de l'établissement de Noisiel, Sami-David Richard responsable pédagogique, Orlane Neige, Jean-Pierre Mouriès enseignants à Noisy-le-Grand et à Toulouse, Justine Deleuze-Dordron, contrôleur stagiaire à Lyon et Laetitia Occhiminuti inspectrice stagiaire à Clermont-Ferrand.

Christine Peyre : Il a fallu poursuivre les activités d'enseignement dans les meilleures conditions possibles.

Un impératif : garder le lien avec l'ensemble des permanents et des stagiaires, en avançant dans tous les établissements au même pas.

Dès le début du confinement, les stagiaires ont fait l'objet d'un suivi très attentif, du point de vue pédagogique mais aussi personnel.

e-FiP : Comment assurez-vous la continuité pédagogique ?

C. P. : Outre les ressources documentaires dématérialisées mises à leur disposition, les stagiaires ont bénéficié de podcasts enregistrés par des enseignants sur environ 80 % des enseignements dispensés. Des forums d'échanges, des audioconférences ainsi que la planification par semaine des enseignements et exercices à réaliser ont également été mis en place.

e-FiP : Quelle organisation a été mise en place avec votre équipe ?

Sami-David Richard : J'ai organisé des points d'actualités réguliers avec les enseignants par messagerie, téléphone, visio JITSY ou audios, afin d'organiser le suivi des stagiaires. Il est essentiel que chacun ait le même

socle d'informations pour assurer un accompagnement similaire, quel que soit l'établissement.



Christine Peyre



Sami-David Richard

e-FiP : Comment dispensez-vous vos cours en période de confinement ?

Jean-Pierre Mouriès : Les stagiaires disposent d'une documentation numérisée sur la plateforme de l'école. Celle-ci a été complétée de « pas à pas », des podcasts, des « tutos » vidéos, et de quiz d'autoévaluation. Un forum « questions-réponses », accessible à l'ensemble de la promotion, a été mis en place afin que tous aient accès aux échanges. Des conférences audio ont permis enfin de lever d'éventuelles incompréhensions.

Orlane Neige : L'enregistrement de podcasts était un exercice nouveau, qui n'a pas été simple au début. Il a fallu repenser la pédagogie, sans l'interaction avec les stagiaires. Un gros travail de préparation a été nécessaire. Un présentiel de 3h doit être synthétisé en 1h et rester très dynamique pour les stagiaires.



Jean-Pierre Mouriès,
en haut à gauche



Orlane Neige

e-FiP : Vous êtes stagiaires, comment vivez-vous ce confinement ?

Justine Deleuze-Dordron : Assez bien. Je consulte l'emploi du temps fourni par l'ENFiP chaque matin. Puis, je prends connaissance des cours et je fais des fiches. Ensuite, je réalise les exercices. En revanche, les séances relatives aux applications informatiques ne se prêtent pas à la formation à distance.

Laetitia Occhiminuti : Globalement bien. Je suis de nature positive. Je pars du principe que la santé de mon entourage et la mienne est primordiale. J'ai préféré rester à Clermont-Ferrand plutôt que de rentrer à Marseille pour éviter tout risque. Je suis donc confinée dans une chambre de 16m2 louée par l'ARENFiP. Côté restauration, nous sommes autorisés à avoir un frigo et un micro-ondes, il faut donc être inventif : beaucoup de crudités, quelques recettes au micro-ondes, et puis il y a toujours la possibilité de se faire livrer de temps en temps. L'équipe pédagogique communique régulièrement avec nous. Nous recevons par mail l'emploi du temps à respecter. Nous sommes également en lien avec des enseignants référents pour des petits groupes de stagiaires. Même en étant confinés, nous avons des contacts réguliers aussi bien avec les stagiaires qu'avec l'équipe pédagogique de l'ENFiP.



Justine
Deleuze-Dordron



Laetitia
Occhiminuti

LA CAMPAGNE IR : DES DÉMARCHES EN LIGNE RENFORCÉES

La campagne déclarative de 2020 n'est pas une campagne « comme les autres ». L'accueil physique des usagers n'étant pas autorisé pendant cette période, la direction générale des Finances publiques (DGFIP) a su s'adapter en offrant aux usagers plusieurs canaux de communication à distance : messagerie sécurisée, téléphone et courrier. Le site impots.gouv.fr devient plus que jamais incontournable.

CORONAVIRUS - COVID 19 : PARTICULIERS, NE VOUS DÉPLACEZ PAS

Vous pouvez effectuer l'essentiel de vos démarches et poser toutes vos questions dans votre espace particulier.

Pour contacter nos services, vous devez utiliser :

- la messagerie sécurisée de votre espace particulier ou le courrier ;

ou

- le téléphone en appelant [votre service des impôts des particuliers](tel:0809401401) ou bien le [0809 401 401](tel:0809401401) 

Particuliers hors de France : voir notre rubrique International

En cas d'urgence, vous pouvez également demander un rendez-vous téléphonique avec nos services, en vous rendant notre [page Contact](#) ou dans votre [espace particulier](#).

En outre, après la réforme du prélèvement à la source, une simplification supplémentaire est proposée cette année : la déclaration automatique. Ce nouveau mode déclaratif est une opportunité qui permet à de nombreux usagers de ne plus déposer de déclaration. Douze millions de foyers fiscaux, soit 2/3 des usagers, pourraient être concernés cette année.

Durant cette campagne très particulière, notre relation à l'utilisateur se trouve profondément modifiée. Il est plus que jamais utile de communiquer sur notre large éventail d'outils à distance, permettant d'effectuer ses démarches en ligne, à partir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette.

e-FiP fait un petit focus, non exhaustif, sur les démarches qui peuvent être effectuées en ligne.

Le site impots.gouv.fr propose de nombreux services pour faciliter les démarches des usagers, sans qu'ils aient à se déplacer.

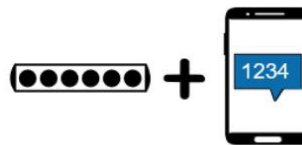
Pour accéder à leur espace sécurisé, les usagers ont besoin d'identifiants. Dans la majeure partie des cas, le processus de récupération automatique du numéro fiscal et la possibilité de changer de mot de passe en cas de perte ou d'oubli permettent à l'utilisateur de retrouver seul l'accès à son espace particulier et aux services en ligne. Néanmoins, ces procédures sont inopérantes dans deux cas : pour les usagers qui n'ont pas encore activé leur espace particulier, et pour les usagers qui n'ont plus accès à leur messagerie personnelle.

Le contexte exceptionnel que nous traversons actuellement, nous a conduit à revoir temporairement cette doctrine, en autorisant, **sous certaines conditions**, la déli-

vrance à distance de ces identifiants. Ainsi, **les usagers peuvent accéder, quoiqu'il arrive, à leur espace particulier et aux démarches en ligne sans avoir à se déplacer.** Cela implique de renforcer l'identification des usagers à distance, mais aussi de faire preuve de pragmatisme pour adapter les moyens aux enjeux (cf [note](#) SRP 010-2020 - 2020/04/1224).

En parallèle, la sécurité du site et la fiabilité de la connexion ont été encore renforcées cette année. Chacun pourra désormais valider son numéro de téléphone portable dans son espace particulier sur le site impots.gouv.fr pour lui permettre de recevoir un code par SMS en cas d'oubli de son numéro fiscal ou de son mot de passe.

RENFORCEZ LA SÉCURITÉ DE VOTRE ESPACE



Désormais, si vous oubliez votre numéro fiscal ou votre mot de passe, vous recevrez un SMS pour pouvoir les récupérer.

Pour cela, veuillez confirmer ou indiquer votre numéro de téléphone portable en cliquant ci-dessous :

Dans son espace particulier sécurisé, l'utilisateur peut réaliser ses demandes et démarches courantes grâce à sa messagerie sécurisée.

A tout moment, l'utilisateur connecté à son compte particulier peut :

- consulter ses documents fiscaux ;
- gérer son prélèvement à la source (signaler un changement de situation familiale, actualiser ou consulter son taux, gérer ses acomptes, mettre à jour ses coordonnées bancaires) ;
- modifier son profil (changement d'adresse, mot de passe) ;
- faire une simulation de ses impôts ;
- payer ses impôts ;
- faire une réclamation ;
- poser une question sur sa situation fiscale personnelle ;
- une demande de délai de paiement.

Il peut suivre en ligne l'état d'avancement de l'ensemble de ses démarches.

LA CAMPAGNE IR : DES DÉMARCHES EN LIGNE RENFORCÉES

COMMENT FAIRE POUR...

 Gérer mon prélèvement à la source, utiliser les services en ligne...	 Déclarer mes revenus	 Payer mes impôts, taxes, amendes...	 Signaler mes changements de situation
 Gérer mon patrimoine/mon logement	 Prévenir et résoudre mes difficultés ; corriger mes erreurs	J'accède à mon espace particulier sécurisé • Déclarer • Payer • Consulter • Reclamer	

La campagne 2020 est également marquée par la poursuite de l'accompagnement des usagers dans le cadre du droit à l'erreur :

- la déclaration en ligne est enrichie de nouveaux contrôles / messages d'alerte pour prévenir les erreurs, avec la mention du site [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr) en début de parcours ;
- l'envoi de la déclaration papier est enrichi d'un encart spécifique résumant les erreurs les plus fréquentes à l'impôt sur le revenu et publiées sur [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr) (les foyers éligibles à la déclaration automatique ne seront toutefois pas destinataires de cet encart, pour concentrer la communication sur la nouveauté de la déclaration automatique).

Enfin, cette année, est mis à disposition un accompagnement renforcé des usagers concernant le prélèvement forfaitaire unique pour l'imposition des revenus de capitaux mobiliers et des plus-values mobilières, avec la possibilité qui leur est offerte d'imposer ces revenus au barème. Cet accompagnement est décliné pour les déclarants papier, en ligne ou éligibles à la déclaration automatique. Pour les déclarants en ligne, l'option pour une imposition au barème (case 2OP non cochée) leur est rappelée en fin de déclaration en ligne si cette option est a priori plus favorable pour eux. Ils peuvent alors modifier leur déclaration en ligne facilement pour bénéficier de cette fiscalité plus favorable.

Par ailleurs, le site impots.gouv.fr c'est aussi un « site qui rend service ».

Un accès direct aux sites intéressant les particuliers et en lien direct avec la DGFIP, est proposé dès la page d'accueil d'impots.gouv.fr :

- timbres.impots.gouv.fr : l'utilisateur peut y acheter un timbre fiscal électronique (passeport, carte nationale d'identité, permis bateau, titre pour étranger) ;
- amendes.gouv.fr : ce site permet de payer ses amendes en ligne. L'application « Amendes.gouv » permet de les payer à partir d'un smartphone ;
- stationnement.gouv.fr : le site qui permet de régler en ligne tout avis de paiement de forfait de post-stationnement (autrefois amendes pour infraction de stationnement) ;
- cadastre.gouv.fr : ce service permet de rechercher, consulter et commander des feuilles de plan cadastral ;
- tipi.budget.gouv.fr : la DGFIP, partenaire des collectivités locales, met ce site à la disposition des usagers pour faciliter le paiement de leurs factures locales, pour les collectivités y adhérant ;
- le service « [Rechercher des transactions immobilières](#) » est une aide à l'estimation des biens immobiliers dans le cadre d'une déclaration d'IFI ou de succession, d'un acte de donation ou d'une procédure de contrôle fiscal ou d'expropriation, d'une demande d'aide personnalisée au logement (APL) ou bien encore d'un projet d'acquisition ou de vente d'un bien immobilier ;
- [le site des cessions immobilières de l'État](#) recense toutes les ventes réalisées par la direction de l'immobilier de l'État (DIE). L'ensemble de ces ventes est accessible à tous, selon les modalités précisées pour chacune des offres. Il recense également l'ensemble des ventes mobilières et des dons mobiliers.

La promotion des services en ligne est particulièrement nécessaire dans ce contexte de crise d'autant plus que cette année, les déclarants en ligne de l'année dernière ne reçoivent plus de déclaration papier. La campagne déclarative est aussi le moyen pour la DGFIP de déployer tous ces services et d'en faire la promotion.

CAMPAGNE DÉCLARATIVE :

LES PLATEFORMES À DISTANCE MOBILISÉES !

Comme chaque année, les plates-formes se mobilisent pour la campagne IR. Pour savoir comment s'organise cette mobilisation dans le contexte du COVID-19, nous sommes allés à la rencontre de Philippe BOYER, responsable du centre de contact de Valence.

e-FiP : Pouvez-vous nous présenter le centre de contact de Valence dont vous êtes le responsable ?

Philippe Boyer : Le centre de contact (CC) de Valence a été mis en place le 1^{er} septembre 2016. Habituellement, 54 agents y exercent leurs fonctions.

Le CC est chargé de répondre aux interrogations des usagers par téléphone, par e-contacts et par Chats (dialogue en ligne). Il a également en charge le suivi des actes de gestion découlant des questions relatives aux appels prélèvement à la source (PAS) et des campagnes déclarative et avis. Les agents, que l'on appelle conseillers, ont aussi un rôle de promotion des services en ligne et d'accompagnement des usagers derrière le numéro de téléphone national dédié au PAS.

e-FiP : Comment le travail est-il habituellement organisé au sein de votre centre ?

P. B. : Le travail est organisé sous forme de trois équipes tournantes pour couvrir la plage de 8h30 à 19h00, y compris pendant la pause méridienne, et certaines soirées et samedi en période de pointe. Pour la précédente campagne déclarative des revenus 2018, les conseillers de Valence ont répondu en 2 mois à 40 438 appels, 7 189 e-contacts et 3 463 Chats. Les questions portaient pour l'essentiel sur les modulations et spécificités du PAS, les nouveautés liées à l'année de transition (crédit impôt modernisation recouvrement, taxation des revenus de capitaux mobiliers selon le

prélèvement forfaitaire / flat tax ou barème, revenus fonciers, avance réductions et crédits d'impôt), ainsi que les créations d'espaces particuliers.

e-FiP : Et comment organisez-vous vos missions durant la période que nous traversons ?

P. B. : Depuis le début du confinement, nous sommes très attentifs au respect des mesures barrières et de distanciation avec des portes des plateaux, des couloirs et espaces communs en permanence ouvertes, distribution de solutions hydroalcooliques, nettoyage quotidien des espaces de travail, rotation par moitié des effectifs présents. Pour la campagne, un peu moins de la moitié des effectifs (24 conseillers) est de retour sur site. Les bureaux sont habituellement placés en « marguerites », dans la situation actuelle, la configuration en quatre plateaux a permis une organisation spatiale optimisée, avec dans quelques cas des « pétales » de marguerite éclatés pour la distanciation de deux mètres.



Anthony Peña
en télétravail

« Depuis le début du confinement, nous sommes très attentifs au respect des mesures barrières et de distanciation »

e-FiP : Tous les membres de l'équipe sont-ils mobilisés ?

P. B. : Tous les membres de l'équipe se sentent concernés par la campagne IR qui est chaque année un moment phare de la relation à l'usager. En effet, les agents sont volontaires et désireux de contribuer lors de la campagne pour participer à l'effort collectif avec leurs collègues présents sur site.

Ainsi, outre les agents sur site, onze agents confinés ont déjà bénéficié d'un PC portable et d'un accès VPN sécurisé leur permettant de travailler depuis leur domicile dans les mêmes conditions que s'ils étaient sur site. Par ailleurs, 12 autres PC portables sont en train d'être déployés, par vagues, par la mission Stratégie Relations aux Publics (SRP). Enfin, les agents non équipés peuvent aussi traiter des E-Contacts depuis l'ouverture de cette possibilité, le 27 avril, via le Portail de la Gestion Publique (PIGP) rénové.

Pour maintenir le contact, les agents confinés sont informés régulièrement sur leur messagerie personnelle de l'ensemble de la documentation nécessaire pour la campagne (note, diaporamas, sous-

CAMPAGNE DÉCLARATIVE :

LES PLATEFORMES À DISTANCE MOBILISÉES !

main, brochure, formation PAS 3ème vague pour ceux ne l'ayant pas suivi en présentiel, e-formations).

En plus, l'encadrement a des contacts réguliers individuels par téléphone pour s'assurer que cette documentation soit bien appropriée et que chacun garde le fil des actualités.

e-FiP : La campagne a commencé depuis quelques jours, pouvez-vous d'ores et déjà identifier une typologie particulière de questions de la part des usagers?

P. B. : Le plan de continuité d'activité de la DGFIP associe les plateformes de contacts dans les accueils à distance, comme c'est également le cas pour les services des impôts de particuliers (SIP). La campagne démarre de manière forte (+40% par rapport à l'an passé dès le premier jour) avec les questions habituelles sur la déclaration, le remplissage des rubriques et vérification des données du PAS, des demandes d'identifiants, l'accompagnement sur la déclaration en ligne et le calendrier. Les nouveautés portant sur la déclaration automatique, le calcul du PAS et du solde à payer génèrent les premières interrogations, en même temps que les demandes classiques de modulation ou de

changement de situation de famille dans GestPas.

Enfin, nous continuons également à être sollicités par des usagers professionnels qui cherchent des informations sur le fonds de solidarité mis en place pour aider les petites entreprises en difficulté.



Au premier plan : Nicholas Benoit-Mulhall ; au 2ème plan de gauche à droite : Christine Beaulieu (inspectrice adjointe), Fabien Trevet, Nelly Poisot (inspectrice adjointe), Philippe Boyer (responsable du centre de contact de Valence) et au fond : Sandra Kuc.

LE SIP DE ROANNE S'ORGANISE POUR LA CAMPAGNE IR

La campagne IR 2020 a conduit la DGFIP à adopter un mode d'organisation atypique en cette période de crise sanitaire et économique. Un grand nombre d'agents a été appelé à se mobiliser au titre du plan de continuité de l'activité (PCA) dans le respect des règles de protection sanitaire. Cette campagne ne donnera lieu à aucun accueil physique durant la période de confinement, ce qui a nécessité de renforcer l'accueil à distance via internet et le téléphone. E-FiP a recueilli des témoignages du déroulement de ce début de campagne au SIP de Roanne dans la Loire.



Bernard BARTHE,
responsable du SIP
de Roanne



Arnaud BŒUF,
adjoint

e-FiP : Monsieur Barthe, vous êtes responsable du SIP de Roanne, pouvez-vous nous le présenter en quelques mots ?

Bernard Barthe : Le SIP de Roanne compte quarante personnes dont un adjoint, et deux inspecteurs.

Le service couvre 103 communes pour un total de 86 343 articles d'impôt sur le revenu 2018.

Durant la dernière campagne IR, l'accueil physique sur le SIP de Roanne était en baisse de 25%, (12,5% en moyenne sur le département), les usagers privilégiant de plus en plus la messagerie sécurisée. En outre l'outil APRDV (accueil personnalisé sur rendez-vous), bien maîtrisé par les équipes, permet de fluidifier l'accueil.

e-FiP : Comment avez-vous organisé l'accueil à distance pendant cette période de crise ?

B. B. : Pendant toute la période de confinement, nous ne recevons pas de public. L'accueil est exclusivement téléphonique et numérique. Tout est mis en œuvre pour assurer la sécurité sanitaire des agents, qui demeure notre préoccupation principale.

De ce fait, notre démarche organisationnelle s'articule autour de deux équipes, avec un responsable toujours

présent, fonctionnant en réseau avec une « culture de brigade » :

- La brigade « télétravail » composée de cinq personnes, dont un référent recouvrement, un référent assiette, et une experte déclaration en ligne, travaille en priorité à domicile.
- La brigade « présentiel » fonctionne sur la base du volontariat, en effectif tournant.

Nous avons opté pour une mobilisation des effectifs correspondant à l'évolution de la volumétrie des flux téléphoniques et de e-contacts.

En outre, à compter de la dernière semaine d'avril, le Pôle de Contrôle et d'expertise (PCE) de Roanne nous prête main forte.

e-FiP : Comment s'établit le suivi et la répartition des dossiers entre ces deux brigades ?

B. B. : Le fonctionnement en réseau des deux brigades repose sur l'utilisation de l'outil interne ROC (Réseau Organisationnel de Crise). C'est un fichier du service partagé en réseau qui procède à la fois d'un calendrier de crise pour adapter au jour le jour les effectifs disponibles aux enjeux, d'un annuaire à disposition de tous les agents comportant tous les numéros de téléphone utiles, et d'un système informatif avec les liens pratiques sur Ulysse, sur le PIGP, sur Webmail et vers la documentation.

Dès le début de la crise, nous avons travaillé sur le système de circularisation de l'information en privilégiant les liaisons transversales entre nos deux brigades, ainsi nous favorisons l'autonomie de chacun.

Les collègues du SIP de Roanne, qu'ils soient en effectif présentiel, en télé-

travail, ou mobilisables à domicile, relèvent tous le nouveau défi de la campagne 2020 avec détermination et un excellent esprit d'équipe qui mérite d'être souligné.

Témoignage de Sylvie Demurger,
contrôleur d'assiette au SIP de Roanne.

e-FiP : Comment s'est organisée la présence effective de chacun dans le SIP pendant cette campagne IR ?

S. D. : Au début de la période de confinement, nous nous sommes relayés quotidiennement sur la base du volontariat, afin d'assurer les missions prioritaires.

Le nombre de personnes par secteur a été progressivement augmenté en fonction de la montée en puissance des tâches à effectuer.

Le planning est réalisé par mon intermédiaire, en fonction des disponibilités et contraintes de chacun, dans un cadre consensuel au sein de l'équipe.

e-FiP : Comment vous organisez-vous pour respecter les conditions sanitaires liées à la distanciation sociale ?

S. D. : La configuration des locaux du service présente l'avantage d'offrir un espace suffisamment large pour nous permettre de répartir les collègues présents sur plusieurs marguerites ainsi que dans des bureaux dans le hall d'accueil du centre des Finances publiques de Roanne. Notre direction nous a procuré des gants de protection, pour le courrier notamment, des solutions de gel hydroalcoolique et des masques.

e-FiP : Comment organisez-vous

LE SIP DE ROANNE S'ORGANISE POUR LA CAMPAGNE IR

vosre travail sur place ?

S. D. : En ce début de campagne, notre mission prioritaire est l'accueil téléphonique des usagers. Le travail est réparti chaque jour en fonction des effectifs disponibles et des flux à traiter.

Les déclarations de revenus sont saisies au fil de l'eau tout au long de la campagne, comme nous le faisons chaque année et nous essayons, autant que possible, de poursuivre le traitement des tâches habituelles telles que par exemple : la mise à jour de la taxe d'habitation, le traitement de listings, le contentieux, les dossiers particuliers et les courriers du jour.

e-FiP : Comment s'organisent les passages de relais ?

S. D. : Chaque soir, les éléments sur l'organisation du travail et les informations des dossiers en cours de traitement sont donnés grâce à la messagerie professionnelle et au calendrier de crise en ligne sur le réseau interne ROC.

En outre, le matin, nous faisons un débriefing avec le chef de service, présent chaque jour au bureau depuis le début de la crise, pour définir les priorités de la journée.

e-FiP : Avez-vous le sentiment que le flux de contact par téléphone et par mails soit plus important que les autres années ?

S. D. Les deux premiers jours de campagne, nous avons eu beaucoup plus de e-contacts et de communications téléphoniques que l'année précédente.

e-FiP : Quelles sont les questions récurrentes ?

S. D. : D'une manière générale, il existe une forte demande d'aide pour la déclaration en ligne. Les contribuables s'inquiètent de ne pas recevoir leur déclaration de revenus en version papier. S'agissant de la nature des appels,

outre les questions classiques de fiscalité, nous notons des questions sur les crédits d'impôt, le paiement du solde de l'impôt, les remboursements suite aux avances sur les réduction et crédit d'impôt et retenue à la source. La déclaration pré-remplie nouvelle version et automatique génèrent aussi beaucoup d'interrogations chez les usagers. Par ailleurs, nous avons aussi de nombreuses questions relatives aux aides gouvernementales accordées aux entreprises et aux indépendants.

e-FiP : Les usagers semblent-ils satisfaits de l'aide que vous leur apportez ?

S. D. : Les contribuables semblent, pour la majorité, satisfaits. En cette période de confinement, ils apprécient de dialoguer par téléphone et sont compréhensifs à l'égard de nos contraintes.



Sylvie DEMURGER

Témoignage de Guy Bouvier, responsable du PCE de Roanne, dont le service est venu en appui aux collègues du SIP de Roanne.

e-FiP : Monsieur Bouvier, pouvez-vous nous indiquer les motivations qui vous ont conduit à apporter votre aide au SIP ?

G. B. : L'équipe du PCE de Roanne, composée de huit inspecteurs et de quatre contrôleurs, apporte chaque année, son soutien au SIP de Roanne en participant à raison d'une journée par agent, à la campagne téléphonique. Cette année, compte tenu des circonstances particulières et de la suspension de certaines de nos mis-

sions, nous renforçons bien évidemment l'aide apportée au SIP de Roanne.

e-FiP : Comment vous êtes-vous préparé pour pouvoir répondre aux demandes des usagers ?

G. B. : La direction départementale a apporté son aide en organisant une présentation des nouveautés de la campagne IR en audio-conférence. Elle a également créé un espace dédié sur le site Ulysse départemental regroupant l'ensemble de la documentation, les outils nationaux et locaux et des fiches techniques locales sur les points circonstanciés essentiels.

e-FiP : Quelle est l'organisation pour les agents de votre équipe ? Avez-vous accès à toutes les applications nécessaires pour répondre aux demandes des usagers ?

G. B. : L'ensemble du service participe à la campagne IR, en alternance pour respecter les mesures de distanciation sociale. Cette participation se fait de préférence en présentiel sur le poste de travail permettant ainsi un accès à toutes les applications nécessaires. Deux inspecteurs, dotés de téléphones professionnels, sont également en télétravail. Tous les agents du PCE sont fortement impliqués dans cette campagne.



Guy BOUVIER

GARDEZ LE CONTACT AVEC LES FINANCES PUBLIQUES !

L'application mobile « impots.gouv » apparaît aujourd'hui comme idéalement placée pour répondre aux besoins nouveaux des usagers. Véritable tête de pont des usages innovants, elle s'apprête dès cette année à changer en profondeur et elle vient, à ce titre, d'être récompensée par le 2^e Prix de l'innovation lors de la dernière édition de BercyInnov tenue au 1^{er} trimestre 2020.

Une application régulièrement enrichie

À son lancement, l'application impots.gouv comprenait deux de ses principaux services : déclarer ses revenus et payer par l'intermédiaire d'un flashcode. Entre 2013 et 2016, des évolutions successives ont modernisé le design et permis l'utilisation de l'application sur tablettes, la mise en place d'un accès par mot de passe avec les mêmes identifiants que ceux d'impots.gouv.fr et la mise en place de nouveaux services : payer mes impôts, gérer mes contrats de paiement et gérer mon profil.

Une nouvelle application pour de nouvelles attentes

Depuis 2012, année de lancement de l'application, les usages ont profondément évolué avec la démocratisation des outils mobiles et de leurs applications, la connexion à internet est également disponible 24h/24 et en tous lieux. Ces évolutions ont logiquement suscité de nouvelles et nombreuses attentes de la part des usagers : consultation des documents, connexion par empreinte digitale, notifications, messagerie...

Pour y répondre efficacement, les équipes en charge de sa conception ont enrichi l'application actuelle de nouveaux services tout en préparant une nouvelle application, plus ambitieuse.

Ainsi, en 2018 puis en 2019, la version d'impots.gouv a été enrichie des services de consultation des documents et de consultation du taux de prélèvement à la source : fini de chercher une copie d'avis à l'IR, il est dans sa poche !

En 2020, l'application mobile va être entièrement réécrite. Cette refonte va être accompagnée d'une nouvelle ergonomie et elle va désormais reposer sur des technologies plus modernes, s'appuyant sur l'utilisation d'API (Interface de Programmation applicative), qui garantiront de meil-

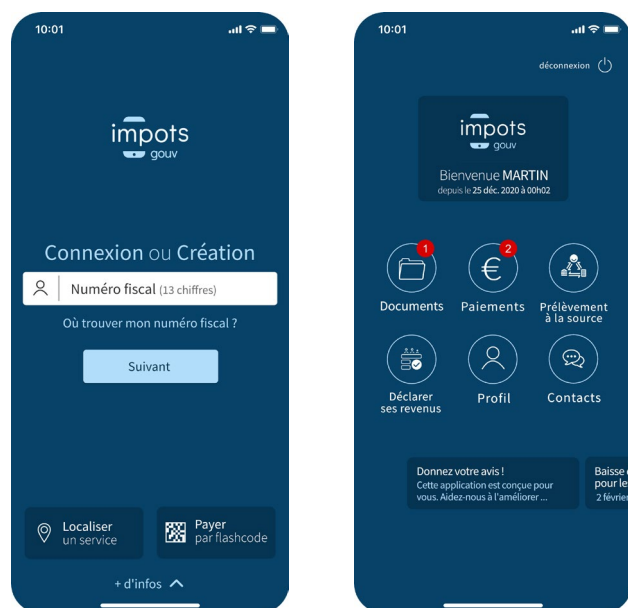
leures performances et une meilleure réactivité dans les mises à jour. Un panel d'usagers réuni par Cap Particuliers a été associé à la conception de la nouvelle application afin qu'elle corresponde au mieux à leurs attentes.

Ainsi, dès ces prochains mois la nouvelle version, disponible en français et en anglais, permettra aux usagers de bénéficier d'une authentification guidée et à ceux qui le souhaitent, de s'authentifier avec leur empreinte digitale.

Mais là ne s'arrêtent pas les évolutions qui vont se poursuivre sur plusieurs années avec dès 2021, de nouvelles fonctionnalités envisagées comme : se connecter avec FranceConnect Identité, disposer d'un fil d'actualités, recevoir des notifications et localiser ses services situés à proximité, grâce à la géolocalisation. Et aussi : la possibilité de prendre des rendez-vous ou d'accéder à la messagerie sécurisée via l'application mobile ou encore de moduler son taux de prélèvement à la source.

Enfin, pour répondre au plus juste aux attentes des utilisateurs, les usagers continueront à être régulièrement associés à son évolution.

Rendez-vous sur les boutiques applicatives de vos téléphones ou tablettes, sur iOS et Android !



FONDS DE SOLIDARITÉ AUX ENTREPRISES :

LA DGFIP EN TÊTE DE FILE

Point de situation depuis sa mise en place

L'objectif du fonds de solidarité, créé par ordonnance le 25 mars dernier, est de répondre rapidement aux difficultés majeures des entreprises les plus touchées par la crise du COVID-19.

Le premier volet du fonds permet aux entreprises, sous certaines conditions d'éligibilité, de bénéficier d'une aide d'un montant maximal de 1 500€ et, depuis le 15 avril, les entreprises les plus en difficulté déjà bénéficiaires du premier volet peuvent solliciter auprès des régions, le versement d'une aide complémentaire. Financé par l'État et les régions le fonds est doté de 7 milliards d'euros.

Plusieurs services de la DGFIP (2FCE, SSI, CAP Numérique, SGF) ont travaillé conjointement pour mettre en place très rapidement un dispositif de demande en ligne simple, facilement accessible et sécurisé aux entreprises bénéficiaires.

Basé sur un formulaire en ligne sur l'espace des particuliers sur impots.gouv.fr, ce dispositif a été ouvert dès le 31 mars et les premiers versements, qui sont effectués par le progiciel Chorus, ont été effectifs le 6 avril. Près de 1,5 million de formulaires de demandes ont été déposés, et près de 1,4 milliard d'euros ont été payés à fin avril.

Ce projet collaboratif et transverse, par sa réussite, est l'une des contributions importantes des équipes de la DGFIP aux mesures prises par le Gouvernement pour faire face aux conséquences économiques de la crise sanitaire.

Olivier Touvenin et Tomasz Blanc



Olivier Touvenin,
chef du service
de la fonction financière
et comptable de l'État 2FCE



Tomasz Blanc,
sous-directeur SI-1
Études et développement

FONDS DE SOLIDARITÉ AUX ENTREPRISES :

LA DGFIP EN TÊTE DE FILE



Philippe Schall

Le rôle de la mission requêtes et valorisation sur les demandes des entreprises

La MRV (Mission requêtes et valorisation) intervient dans le processus d'attribution du fonds de solidarité avec un contrôle de premier niveau. Philippe Schall, chef de la mission, nous décrit les grandes lignes du rôle de la MRV dans la mise en œuvre de ce dispositif d'urgence.

Notre contrôle, mis en place pour sécuriser le dispositif du fonds de solidarité, est largement automatisé pour ne pas retarder les versements des aides aux entreprises. Il repose sur un fichier établi par la MRV début avril,

quand le dispositif du fonds de solidarité a été lancé, et qui recense les comptes bancaires des entreprises dont la DGFIP a connaissance, via les applications métier.

La 1^{ère} boucle de contrôle consiste à confronter les données du formulaire de demande à notre fichier. Si le compte bancaire indiqué correspond à celui que nous connaissons, la demande est envoyée à Chorus pour paiement.

Sinon, la demande bascule en rejet (environ 25 % à ce stade), et est examinée à nouveau dans la seconde boucle de validation.

Les demandes rejetées sont transmises chaque jour à la MRV, qui conduit alors des analyses complémentaires pour identifier les titulaires du compte figurant sur la demande.

Ces analyses permettent ainsi de compléter le fichier initial, notamment en identifiant des comptes personnels détenus par les entrepreneurs individuels et les dirigeants de société.

Les demandes rejetées à l'issue de la 1^{ère} boucle et qui ne figurent pas non plus dans un des deux fichiers complémentaires de la MRV, établis lors de la 2^{ème} boucle, sont alors transmises aux services pour examen. Elles représentent environ 3% de l'ensemble des demandes.



Yannick Girault,
directeur de Cap Numérique

Cap Numérique et le fonds de solidarité : chaque jour, un pas de plus

C'est avec une vraie passion que Cap Numérique a relevé le défi de la mise en place du volet 1 du Fonds de solidarité aux entreprises. Le service s'est notamment fédéré autour de Cap Usagers et s'est lancé dans la course pour offrir un service en ligne sécurisé aux entreprises afin de pouvoir immédiatement recevoir leurs demandes.

Une belle occasion de valoriser la messagerie portée sur l'espace numérique des particuliers d'ores et déjà disponible pour plus de 32 millions de personnes, et permettant d'adresser les formulaires de demande avec une rapidité inouïe dans l'environnement de CHORUS, mais aussi d'assurer, après quelques contrôles, les paiements attendus. Mais quelle équipe forte de ses solutions SI portées par les collègues du 2FCE, du SSI et du SCF (MRV) franchissant tour à tour les obstacles, comme constaté chaque soir en audio.

Le service public peut être agile, la preuve en est, et en plus il ne manque pas d'endurance puisque c'est déjà reparti pour le mois de mai embarquant d'ailleurs au passage le précieux relais du réseau territorial.

FONDS DE SOLIDARITÉ AUX ENTREPRISES :

LA DGFIP EN TÊTE DE FILE

Fonds de solidarité : les SIE au cœur du dispositif

Le dispositif de fonds de solidarité (FDS) pour les entreprises sollicite fortement les SIE.

Xavier Quentin, chef du SIE de Dole (Jura), témoigne de l'impact du FDS dans son service, dont l'organisation a été modifiée, comme tous les services, en temps de crise.

e-FiP : Le travail dans votre SIE a été, comme dans tous les services de la DGFIP, chamboulé par la crise du COVID-19. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Xavier Quentin : Le SIE de Dole est un service de petite taille : il compte habituellement 9 agents, responsable compris, et nous gérons environ 8 500 entreprises, ainsi que 2 200 micro-entreprises. Actuellement, le SIE tourne en mode PCA, et les effectifs sont réduits de moitié. Grâce à l'implication et la mobilisation collective de l'équipe, nous avons pu facilement modifier l'organisation et la faire évoluer avec les moyens supplémentaires de travail à distance mis à disposition par la DGFIP.

Deux de nos agents sont en télétravail complet, dont celui traitant la comptabilité. Nous avons, en parallèle, mis en place un roulement de deux équipes en présentiel : l'encadrement est présent en alternance (ou en télétravail), deux agents viennent une fois par semaine, séparément. Il n'y a donc jamais plus de deux agents en même temps dans le poste. Cette organisation a nécessité de revoir les modalités et la forme de circulation interne de nos documents (remboursement de crédit TVA (RCTVA), justificatifs en comptabilité,...). L'encadrement prend en charge l'ensemble des appels téléphoniques, et les saisines e-contacts sont traitées ou dispatchées parmi les agents en activité. Le traitement des opérations de remboursement (RCTVA, crédit d'impôt, acomptes et excédent d'IS) et les octrois de délais de paiement mobilisent en priorité l'ensemble de l'équipe.

e-FiP : Dans quelle mesure le fonds de solidarité a-t-il impacté votre activité ?

X.Q. : Le nombre de contacts avec les entreprises a augmenté sensiblement, lié aux demandes d'information et au suivi des dossiers.

Pour beaucoup de micro-entreprises, l'articulation entre espace professionnel et espace particulier

sur impots.gouv.fr n'a pas toujours été très claire lors de l'établissement de la demande. Or, la demande de fonds de solidarité doit passer par l'espace particulier. Le SIE accompagne donc les usagers pour la création des espaces particuliers, en lien avec les SIP également sollicités, ainsi que le suivi du traitement des demandes. La gestion des données bancaires à transmettre (personnelles ou professionnelles) lors de cette première demande a été source de confusion pour les usagers et donc de questionnement vers le service.

Actuellement, le FDS mobilise une personne par jour à plein temps, et l'essentiel des travaux d'accueil (téléphone ou e-contact).

e-FiP : Bénéficiez-vous de l'aide de collègues issus d'autres services dans le cadre du fonds de solidarité ?

X.Q. : Dans le Jura, le choix a été fait de solliciter la brigade de vérification (BDV) sur le retraitement des demandes en anomalie, et ce à partir du 17 avril. Un échange régulier d'informations a été mis en place, pour que nous soyons informés de l'évolution des dossiers. Ce soutien de la BDV, très réactive, a été chaleureusement accueilli par le SIE : c'est un signe de solidarité entre collègues qui soulage largement le service.



Mireille PEBILLE, adjointe du SIE, et Mireille PEDUZZI, cellule restes à recouvrer

UNE ACTIVITÉ TOUJOURS INTENSE DANS LES SIE

Durant la période de crise que nous traversons, l'activité des SIE reste intense puisqu'ils sont fortement sollicités sur les questions liées au fonds de solidarité, tout en assurant l'essentiel de leurs activités habituelles, reprises dans le plan de continuité d'activité, ainsi que les demandes spécifiques liées aux mesures gouvernementales de reports d'échéances.

Philippe Hervy, responsable du SIE d'Angers Est a accepté de répondre aux questions d'e-FiP pour nous parler de l'organisation mise en place, ainsi que des missions actuellement assurées par ses équipes.

e-FiP : Comment avez-vous organisé votre service ?

Philippe Hervy : Le SIE d'Angers-Est compte 30 agents. Durant cette période de confinement et compte tenu des mesures de sécurité incontournables, chaque jour six agents exercent leur activité en présentiel, tandis que six autres sont en télétravail. Avant le confinement, un seul agent était en télétravail. Grâce à la dotation de cinq PC portables supplémentaires, nous avons pu équiper cinq nouveaux agents.

Dans ce cadre, vingt agents exercent les missions prioritaires par roulement grâce à un planning mis en place par quinzaine.

e-FiP : Quelles sont les mesures de sécurité mises en place ?

P.H. : Nous sommes particulièrement attentifs à la santé des agents. Ainsi, je m'assure du respect des gestes barrière et de la mise en œuvre des mesures d'hygiène. À ce titre, entre autres mesures, les locaux sont nettoyés quotidiennement, y compris les combinés téléphoniques, claviers, tablettes de commande des mopieurs. Un approvisionnement régulier en gel hydroalcoolique est aussi assuré.

e-FiP : Quelles sont, plus précisément, les missions exercées actuellement par les agents du SIE ?

P.H. : Actuellement, un à deux agents, en fonction du flux, sont mobilisés pour répondre aux questions des usagers sur le fonds de solidarité, ils sont essentiellement en télétravail.

Par ailleurs, le SIE poursuit ses autres missions prioritaires qui ont été clairement définies. Pour l'essentiel, il s'agit d'une part, d'assurer le recouvrement des recettes, tout particulièrement de TVA et du PAS, d'autre part de tenir la comptabilité des recettes et des dépenses et enfin de contribuer au soutien de l'économie. À ce dernier titre, le SIE effectue le remboursement rapide des crédits

d'impôt en matière de TVA et d'impôt sur les sociétés, facilite l'accès au fonds de solidarité, et enfin répond aux demandes de report d'échéances et de plans d'étalement. Le SIE traite aussi les messages AVISIR 1 pour maintenir à jour la population d'entreprises gérées. Le service continue également de répondre aux demandes des professionnels par téléphone, courriels et via e-contacts.

En revanche, certains travaux sont suspendus comme l'action en recouvrement ou la mise à jour de la CFE.

Au 31/03/2020, le SIE d'Angers-Est enregistre une baisse des recettes fiscales de 4,77 % par rapport à la même période de 2019.

e-FiP : Quelles sont les principales demandes des entreprises ?

P.H. : Les entreprises nous sollicitent principalement sur deux sujets.

Tout d'abord, les demandes de renseignements concernant l'obtention de l'aide au titre du fonds de solidarité. Ces demandes sont traitées au jour le jour pour apporter des réponses très rapides à des professionnels souvent en grande difficulté financière.

Les entreprises qui rencontrent des difficultés de trésorerie souhaitent aussi bénéficier de report d'échéances ou de plans d'étalement (depuis le 17/03 ont été enregistrées : 104 demandes d'étalement et 303 demandes de report d'échéances). Là aussi, nous faisons en sorte d'apporter une réponse rapide et personnalisée aux inquiétudes des chefs d'entreprises.

Pour nous aider, l'administration centrale met à la disposition des services des outils (FAQ sur le fonds de solidarité, questions/réponses par domaine métier, Wifip) qui nous permettent d'appréhender rapidement les nouveaux dispositifs.

Je tiens à souligner l'implication des agents du service, dans ce contexte très particulier, qui nous permet de répondre rapidement aux inquiétudes légitimes des professionnels et ainsi maintenir la continuité du service public auquel nous attachons collectivement le plus grand intérêt.



Philippe Hervy,
responsable
du SIE d'Angers-Est



**Olivier LACOUR / Ludivine MORISSET /
Lucette SIMON / Sébastien TRICOT.**

SECTEUR PUBLIC LOCAL EN TEMPS DE CRISE :

PLUS QUE JAMAIS, AFFIRMER LE PARTENARIAT AVEC LES COLLECTIVITÉS

Maintenir et renforcer le partenariat avec les collectivités locales revêt, en temps de crise, une importance toute particulière pour les services du secteur public local. Les élus locaux sont fortement sollicités, pour la gestion directe des conséquences locales de la crise.

La DGFIP, dans sa mission de gestion et de conseil, est présente à leurs côtés pour apporter le soutien nécessaire sur les thématiques financières et comptables.

Gérald Darmanin, Ministre de l'Action et des Comptes publics, a d'ailleurs récemment rappelé auprès des associations d'élus l'excellente qualité du travail des comptables pendant cette période.

Pascal Dubois, responsable de la trésorerie Blois Agglomération, témoigne de l'activité de son service en période exceptionnelle.

La trésorerie de Blois Agglomération compte 34 agents. Nous gérons environ 150 budgets, pour une quarantaine de communes, un hôpital, une communauté d'agglomération, des syndicats intercommunaux, des associations syndicales, etc.

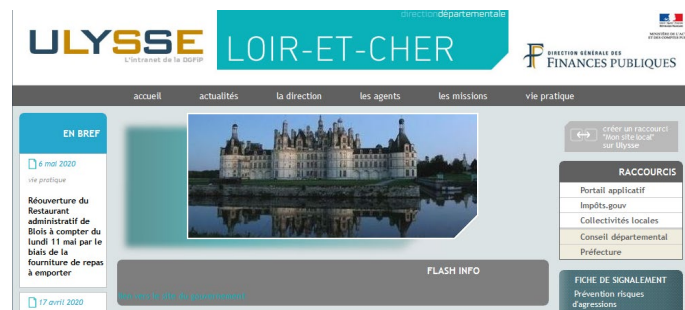
Avec l'épidémie de Covid-19, nous avons activé notre plan de continuité d'activité. Environ un quart des effectifs est présent à la trésorerie, par roulement, en respectant bien évidemment les consignes de sécurité sanitaire.

Un contexte particulier : des élections municipales interrompues

Cette crise intervient à un moment très particulier dans la vie des collectivités, puisque nous sommes dans une année d'élections municipales, dont le second tour a été reporté.

Les collectivités évitent les gros investissements en période électorale : c'est ce qui nous permet actuellement de rester à flot malgré les effectifs réduits. Ainsi, nous gérons surtout les affaires courantes.

Les années d'élections municipales sont généralement synonymes pour les trésoreries de travaux de communication auprès des nouveaux élus, comme la présentation de l'offre de services de la DGFIP ou l'information sur la situation de la collectivité.



Site intranet de la DDFIP Loir-et-Cher

Ces travaux relationnels devront être reportés, sans doute à l'automne. Cela devra donc se faire en plus des échéances habituelles de fin d'année, mais l'équipe de la trésorerie sera mobilisée pour remplir ce rôle essentiel.

À circonstances particulières, demandes particulières

Bien sûr, passés les premiers temps de l'épidémie, l'activité des collectivités a ralenti, en raison notamment de la fermeture de certains services municipaux (écoles par exemple).

Cela se constate dans la diminution du flux de mandats qui arrivent dans Hélios.

Les collectivités restent cependant demandeuses de conseils plutôt spécifiques, liés notamment aux achats de matériel de protection. Nous les avons ainsi orientées sur des imputations budgétaires liées aux achats ou aux marchés d'approvisionnement de masques.

SECTEUR PUBLIC LOCAL EN TEMPS DE CRISE :

PLUS QUE JAMAIS, AFFIRMER LE PARTENARIAT AVEC LES COLLECTIVITÉS

La dématérialisation, facilitateur d'échanges

Actuellement, nous ne rencontrons pas de difficultés particulières avec les ordonnateurs. Il faut dire que toutes les collectivités gérées à la trésorerie sont en dématérialisation totale : cela facilite grandement le travail à distance. Par exemple, au niveau de la dépense, un seul agent est en présentiel à la trésorerie, les autres sont en télétravail ou en autorisation spéciale d'absence. Cette organisation fonctionne bien.

Un objectif primordial : garder le lien

Nous avons bien entendu des échanges réguliers avec les collectivités, qui travaillent elles aussi à distance. Nous avons déjà des habitudes d'échanges par mail ou téléphone : la crise n'a pas modifié ce mode de fonctionnement. En revanche, j'avais l'habitude de réunir régulièrement les ordonnateurs : ce n'est pas possible pour le moment, mais l'équipe de la trésorerie compense avec le téléphone ou le mail pour conserver le lien avec les équipes des collectivités.

Enfin, il existait déjà une lettre d'information mensuelle, mise en place par la DDFiP et à destination des élus du département. Elle permet aussi de maintenir le lien entre les services de la DGFIP et les collectivités, pour les informer et continuer de cultiver l'esprit de partenariat qui infuse nos métiers du secteur public local.



L'équipe présente à la trésorerie : Jean-Mathier Gillonnier (devant à gauche), Karine Marmouchi (devant à droite), Lydie Tourtoulou (derrière à gauche), Patrice Moyer (derrière à droite), Thomas Payet (au fond)



collectivites-locales.gouv.fr

LE SERVICE DE LA DOCUMENTATION NATIONALE DU CADASTRE (SDNC)

EN APPUI DU RÉSEAU DE LA DGFIP

Le SDNC est une direction qui assure des prestations de services au profit de l'administration centrale et des services déconcentrés de la DGFIP.

Dès le déclenchement du plan de continuité d'activité, les équipes du SDNC se sont rapidement mobilisées et ont immédiatement adapté leur production pour répondre aux nouveaux besoins apparus dans le contexte de crise sanitaire.

La conception et la production de parois de plexiglas pour la protection des agents.

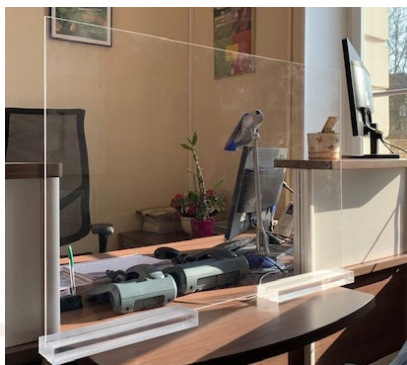
L'atelier signalétique du SDNC, qui assure en temps normal la production de panneaux pour les services territoriaux, mais également des éléments de communication pour la direction générale, a répondu à l'appel du service Stratégie, Performance, Immobilier et Budget (SPIB) pour la conception de parois de plexiglas. Ces parois permettent d'équiper les trésoreries hospitalières non dotées d'hygiaphones, et de protéger les agents de la DGFIP chargés d'y accueillir le public.

Dix parois de protection ont ainsi été fabriquées et livrées, dès la fin mars, dans huit directions classées prioritaires.

Après les trésoreries hospitalières, les services des impôts des particuliers (SIP) seront également équipés de ces parois pour permettre l'accueil du public, lorsque celui-ci sera de nouveau possible.

Pour répondre à ces besoins, l'atelier signalétique a été renforcé en interne afin d'assurer un rythme de production de 400 protections par mois dans la perspective des échéances futures et du renforcement continu des barrières sanitaires.

Une action conjointe est d'ores et déjà engagée à la demande de SPIB et de la mission Stratégie Relations aux Publics (SRP) pour concevoir de nouveaux types de protection permettant notamment d'améliorer la séparation entre les espaces de travail des agents des centres d'appels téléphoniques.



Exemple de plexiglas installé pour l'accueil

La Brigade Nationale d'Intervention en Publicité Foncière (BNIPF) apporte son aide aux Services de Publicité Foncière (SPF) en difficulté.

D'ordinaire chargés de la résorption des stocks de formalités à publier dans les SPF, les agents de la BNIPF ont su se mobiliser dans des délais très contraints pour renforcer les missions prioritaires d'enregistrement et de traitement des demandes de renseignements dans les SPF en difficulté.

Avec l'aide des directions territoriales, qui leur ont donné accès à un espace de travail à proximité de leur domicile, et sous le pilotage du Bureau de la publicité foncière et de la fiscalité du patrimoine (GF-3B) et du SDNC, six brigadiers se sont mobilisés, dès le 26 mars, pour accompagner dans leurs missions les SPF parisiens restés ouverts. Dans le cadre de la réouverture des SPF au 1^{er} avril, vingt-deux brigadiers ont apporté leur concours au traitement des réquisitions, indispensable à la réalisation des arrêtés comptables des services concernés. L'action de soutien se poursuit avec l'aide apportée par les brigadiers sur les travaux d'enregistrement dans les SPF les plus en difficulté et identifiés par le bureau GF-3B.



Stéphane Clauteaux
service signalétique



Franck Chaté
service signalétique

Des équipes mobilisées pour assurer la continuité des activités.

Malgré le contexte sanitaire, la continuité de service du SDNC est également assurée pour accompagner les grandes missions de la DGFIP.

Ainsi, lors de la préparation de la campagne IR, le service logistique a pris en charge, dans les délais impartis, le routage vers les directions territoriales de 40 tonnes de documentation, notamment les brochures pratiques IR.

Pour optimiser les délais, le SDNC assure lui-même la livraison de cette documentation à la direction régionale des Finances publiques (DRFiP) de Paris, ainsi qu'à la direction générale.

LE SERVICE DE LA DOCUMENTATION NATIONALE DU CADASTRE (SDNC)

EN APPUI DU RÉSEAU DE LA DGFIP

Plus de 1 500 sous-mains reprenant les informations clefs de la campagne IR ont été également fabriqués et vont être expédiés par les services du SDNC, tandis que le studio audio-vidéo continue à assurer l'enregistrement des messages intégrés par les directions dans les services vocaux interactifs pour informer au mieux les contribuables.



Christophe Soler du service logistique

Le SDNC reste au service des directions pour répondre à leurs besoins en termes d'authentification des agents. Timbres et cartes professionnelles continuent ainsi à être produits, assurant la sécurisation des productions papier et facilitant les déplacements professionnels des agents de la DGFIP dans le cadre du confinement.

Les professionnels ou particuliers peuvent également continuer à passer commande de plans cadastraux sur cadastre.gouv.fr, le SDNC s'engageant à éditer et expédier les plans sans allongement significatif des délais.

Les équipes informatiques du SDNC sont quant à elles mobilisées pour permettre : le fonctionnement nominal des applications développées par le SDNC, et la continuité des procédures métiers. Ainsi, le recrutement des lauréats 2020 des concours de la DGFIP a pu se poursuivre, sans aucun décalage de calendrier, via l'application ADEL, qui permet notamment aux futurs stagiaires de formuler leurs vœux concernant leur établissement de formation et aux lauréats du concours C de déposer leurs vœux d'affectation.

Des travaux sont également en cours pour permettre rapidement le développement du télétravail à grande échelle au sein du SDNC, notamment pour les activités de vidéo-codage associées à la numérisation de la documentation papier prise en charge par le SDNC. Tel est le cas par exemple des flux reçus par les SIE, des procès verbaux de remembrement ou encore des dossiers contentieux de la direction générale.

Des actions de solidarité.

Par ailleurs, le SDNC compte parmi ses agents un sapeur-pompier volontaire, qui, déjà fortement mobilisé au sein de l'atelier signalétique pour la production des protections plexiglas, poursuit son engagement au sein du service départemental d'incendie et du secours (SDIS) des Yvelines pour des gardes opérationnelles au cours desquelles il apporte son secours aux victimes du COVID-19.



**Thierry Nagar
service signalétique**



**Jean-François Paillet
service signalétique**

Cabinet et communication :

139 rue de Bercy

Télédoc 341

75572 Paris Cedex 12

Responsable de la communication :

Cécile Vandamme

Rédaction et mise en page :

Cabinet et Communication

Pour nous contacter :

com.efip@dgfip.finances.gouv.fr