



Convention de partenariat entre la Direction départementale des finances publiques des Hautes Alpes et France Services de La Bâtie-Neuve

La direction départementale des finances publiques des Hautes Alpes, dont les locaux sont situés au 4 cours Ladoucette ,résidence les cordeliers 05007 GAP ci-après dénommée la DDFIP 05 (Direction Départementale des Finances publiques) représentée par Monsieur Renaud ROUSSELLE, en sa qualité de directeur départemental,

d'une part,

ET

L'Espace France Services de la Bâtie-Neuve, dont les locaux sont situés au 33 Rue de la Lauzière – 05230 La Bâtie-Neuve ci-après dénommée l'EFS, représenté par M. BONNAFFOUX Joël, président de l'EPCI de la Communauté de Commune Serre-Ponçon Val d'Avance, en sa qualité de gestionnaire de l'EFS de la Bâtie-Neuve,

d'autre part,

Article préliminaire : Préambule

La Charte nationale d'engagement France Services a pour finalité de permettre à nos concitoyens de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près du territoire, le réseau France Services ayant pour triple objectif une meilleure accessibilité aux services, une plus grande simplicité des démarches et une qualité de service substantiellement renforcée.

La charte est déclinée localement dans le département des Hautes-Alpes par la convention signée le 17/12/2019 entre le préfet des Hautes-Alpes, les gestionnaires France Services et les partenaires France Services, dont la DDFIP des Hautes-Alpes.

L'Espace France Services de la Bâtie-Neuve a reçu la labellisation de Maison France Services le 01/01/2020.

Pour mémoire, les espaces France Services ont pour mission de :

- Simplifier la relation des usagers aux services publics ;
- Les accompagner dans leurs démarches administratives ;
- Leur proposer une médiation numérique

La présente convention vise à préciser les modalités du partenariat entre la Maison France Services de la Bâtie-Neuve et les services de la DDFIP 05.

Cadre du partenariat

Article 1 : Objet de la convention

L'objet de la présente convention est de définir les modalités d'exercice du partenariat entre les services de la DDFIP 05 et l'EFS de la Bâtie-Neuve en vue de proposer une offre de services adaptée et de qualité au plus près des usagers.

Cette offre s'appuie sur une complémentarité entre les agents des Finances Publiques et les agents exerçants dans les EFS.

Article 2 : Services proposés en matière de fiscalité / Finances publiques au sein de l'EFS

Sont proposés au sein de la EFS de la Bâtie-Neuve les services qui correspondent aux principales situations pour lesquelles les usagers entreraient en contact avec les services des finances publiques du département :

1. Obtenir des informations générales sur les démarches fiscales ou le paiement d'impôts,
2. Bénéficier d'un accompagnement au numérique pour les démarches en ligne,
3. Être aidé pour déclarer ses revenus,
4. Gérer son prélèvement à la source,
5. Obtenir un avis d'imposition,
6. Obtenir des informations sur les impôts locaux (taxe foncière et taxe d'habitation),
7. Faire une réclamation contentieuse,
8. Déclarer et gérer un changement de situation en cours d'année,
9. Demander une remise gracieuse ou des délais de paiement.

I. Modalités d'exercice de la mission au sein des EFS

L'animateur de l'EFS reçoit l'usager, l'accompagne dans ses démarches et répond à des problématiques simples. Selon les situations rencontrées, il peut également solliciter des référents au sein de la DDFiP (articles 8 et suivants).

➤ L'animateur pourra traiter directement le type de demandes suivantes :

- ↳ fourniture de documents, réponses aux questions courantes sur l'assiette (dates limites de déclaration, informations générales sur la déclaration en ligne ou le prélèvement à la source, modalités de remplissage de la déclaration, conséquences d'un changement de situation familiale...) ou le recouvrement des impôts,
- ↳ accompagnement aux démarches en ligne sur le compte fiscal depuis impots.gouv.fr.

➤ Les demandes ou questions que l'animateur ne sera pas en capacité de traiter en raison de leur complexité ou de leur nature (exemple des demandes de délai de paiement ou de remise gracieuse) seront transmises au référent ou au service compétent :

- ↳ pour les démarches n'impliquant qu'une prise en charge, la vérification de la complétude du dossier (exemple des demandes de délai de paiement, remise gracieuse...) : utilisation de la messagerie sécurisée de l'usager ou envoi d'un courriel vers la BALF du service gestionnaire ;
- ↳ pour les démarches complexes ou urgentes, ou celles impliquant des échanges complémentaires avec l'usager, le référent sera saisi selon les modalités figurant à l'article 8 (fiche navette)

Article 3 : Secret professionnel

L'obligation du secret professionnel prévue à l'article L. 103 du Livre des procédures fiscales s'applique aux animateurs de l'EFS, dès lors qu'ils sont amenés à l'occasion de leurs fonctions à recueillir des informations fiscales nominatives.

Article 4 : Nécessité d'un mandat

Les agents de la DGFIP ne sont pas déliés du secret fiscal au profit des animateurs de l'EFS.

Aussi, ces derniers devront préalablement à la réalisation de toute démarche pour le compte de l'usager, obtenir de ce dernier un mandat exprès (un modèle figure en annexe 4).

Le mandat devra être conservé par l'animateur après traitement de la demande.

Article 5 : comptabilisation des flux et valorisation de la mission d'accueil des EFS

Les agents des EFS comptabiliseront pendant les campagnes déclaratives et des avis les flux reçus afin de valoriser leur action dans le bilan des campagnes au niveau national.

II. Modalités d'intervention et d'appui de la DDFIP

« l'accompagnement des équipes des maisons France service »

Article 6 : Formation des agents de l'EFS

La DGFIP s'engage à accompagner les agents de l'EFS en les faisant bénéficier d'une formation à l'accueil de premier niveau et à l'accompagnement des démarches en ligne.

Cette formation est complétée en local par la DDFIP des Hautes Alpes par des actions de formations spécifiques lors des campagnes déclaratives et des avis.

Article 7 : Documentation

La DGFIP s'engage à fournir toute la documentation nécessaire à l'exercice de la mission par les EFS.

Cette documentation est complétée en local par la DDFIP des Hautes Alpes par de la documentation spécifique lors des campagnes déclaratives et des avis.

Article 8 : déploiement de référents EFS

La DGFIP s'engage à mettre en place deux niveaux de référents, un référent au sein du SIP (1^{er} niveau de saisine pour les saisines du quotidien) et un référent en direction (2^{ème} niveau de saisine pour les campagnes déclaratives et des avis).

Article 9 : référents au sein de la DDFIP des Hautes Alpes

Le service référent de l'EFS de la Bâtie-Neuve est le service des impôts des particuliers (SIP) de Gap (Hautes-Alpes), dont les coordonnées, ainsi que celles de l'agent référent au sein de ce service figurent en annexe 1 « Liste des référents dans les Hautes-Alpes ».

Lorsque l'animateur de l'EFS n'est pas en mesure de répondre à l'utilisateur, il saisit son référent selon les modalités figurant à l'article 10.

« De l'assistance à la prise en charge des situations des usagers »

Article 10 : Saisine de l'agent référent au sein du SIP

En cas de difficulté pour répondre aux interrogations d'un usager, l'agent de l'EFS peut saisir l'agent référent au SIP pour une assistance de 1^{er} niveau. Il transmet une fiche navette sur la boîte mel du service du SIP, copie à l'agent référent et au responsable du SIP.

Il indique sur la fiche navette les coordonnées de l'utilisateur (la date, le nom, le prénom, la date de naissance, la commune, le numéro de tél personnel de l'utilisateur concerné et la nature de la demande).

Il transmet au référent une copie dématérialisée du mandat qu'il a obtenu de l'utilisateur.

La DDFIP s'engage à faire une réponse à l'utilisateur et à l'EFS dans les 72 heures

Pour les demandes urgentes ou qui font l'objet de blocage (demande faite auprès d'un service de la DGFIP restée sans réponse ou sans solution, faisant intervenir un ou plusieurs partenaires), l'EFS bénéficie d'un canal spécifique l'outil « Administration + ».

Un mandat numérisé signé de l'utilisateur devra être joint à toute demande faite via l'outil « Administration + » dès lors que la réponse comporte des données fiscales nominatives.

L'animateur pourra utiliser au choix le modèle de mandat intégré à l'outil « Administration + » ou celui figurant en annexe 3.

Article 11 : Demande de prise en charge des usagers de l'EFS par le référent de la DDFIP

L'offre de services sont organisée par la DDFIP 05 :

- des permanences avec ou sans rendez-vous lors des campagnes déclaratives et des avis (cf. annexe 2).

Chaque EFS dispose d'un guichet sur rendez-vous (agenda dématérialisé) au sein de son SIP de référence.

Chaque animateur EFS peut positionner sur une demi-journée pré-déterminée un rendez-vous pour prendre en charge une question complexe pour un usager.

Les usagers se voient proposer un rendez-vous téléphonique pour préciser la nature de leur demande et en faire la prise en charge. La DDFIP s'engage à faire une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai de 72 heures ouvrées.

Si la demande de l'usager ne relève du périmètre géographique du service des impôts des particuliers dont dépend l'EFS, la demande de l'usager est prise en charge par les services de la DDFiP et renvoyée vers le SIP compétent.

Le partenariat dans le temps

Article 12 : Bilan

Le partenariat fera l'objet d'une évaluation une fois par an

Article 13 : Effet et durée de la convention

La présente convention prend effet à compter de sa signature par les deux partenaires. Elle pourra faire l'objet d'avenants ultérieurs.

Fait en deux exemplaires, le 04 juin 2024

Renaud ROUSSELLE
Administrateur général des finances publiques,
Directeur départemental des
finances publiques des Hautes Alpes

BONNAFFOUX Joël,
Président de l'EPCI

Liste des annexes :

Annexe 1 : Coordonnées des référents et intervenants

Annexe 2 : offre de service de la DDFIP

Annexe 3 : modèle de fiche navette

Annexe 4 : Modèle de mandat

AR CONTROLE DE LEGALITE : 005-200067320-20240528-D202447-DE
en date du 03/06/2024 ; REFERENCE ACTE : D202447

Annexe 1 : Coordonnées des référents et intervenants

EFS de la Bâtie-Neuve

EPCI de la Communauté de communes Serre-Ponçon Val d'Avance

Service des impôts des particuliers (SIP) de GAP

SIP de Gap – Cité Administrative Desmichels – Rue du 4^{ème} régiment de chasseurs – 05016 GAP Cedex

Tél : 04 92 40 16 66

adresse mel : sip.[gap@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:sip.gap@dgfip.finances.gouv.fr)

Référents à contacter au sein du SIP de

FERRIER Olivier

olivier.ferrier@dgfip.finances.gouv.fr

Suppléant :

KARAM Virginie

virginie.karam@dgfip.finances.gouv.fr

avec copie systématique à sip.gap@dgfip.finances.gouv.fr

Référents à contacter au sein de la DDFIP 05

Mme Stéphanie JOLIBERT

stephanie.jolibert@dgfip.finances.gouv.fr

avec copie systématique à ddfip05.gestionfiscale@dgfip.finances.gouv.fr

Annexe 2 : offre de service de la DDFIP

Espace France Services de la Bâtie-Neuve

Communauté de Communes Serre-Ponçon Val d'Avance

- Des permanences sans rendez-vous lors des campagnes déclaratives et des avis.
3 permanences d'une demi-journée

**Annexe 3 : Modèle de fiche navette
(à transmettre par courriel au référent du SIP + copie au SIP)**

DATE DU JOUR	NOM	PRENOM	DATE DE NAISSANCE	COMMUNE	TELEPHONE (obligatoire) (1)	IMPOT ET ANNEE CONCERNEE	CONCERNE (cocher la case)		
							RECOUVREME NT	ASSIETTE	PRELEVEMENT A LA SOURCE

Annexe 4 : Modèle de mandat

Mandat d'un usager au profit d'un animateur en Espace France Service réalisant des démarches administratives numériques en son nom et pour son compte

Je, soussigné Monsieur/Madame (*usager*) :

NOM : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

tel _____,

donne mandat à :

Monsieur/Madame (*animateur*) _____, exerçant la fonction d'animateur au sein de la Maison France Service de Guillestre, tel. : 04 92 45 42 42

aux fins de réaliser les démarches administratives numériques suivantes me concernant :

_____ (*précisez
lesquelles*)

A cette fin :

J'autorise l'animateur France Service désigné ci-dessus à utiliser les données à caractère personnel me concernant aux fins de procéder aux démarches administratives indiquée ci-dessus

Je reconnais avoir rappelé à l'animateur de la Maison France Services:

- l'objet de l'intervention ; la raison pour laquelle ses informations sont collectées et leur utilité ;
- l'existence de droits sur ses données (accès, rectification, suppression, etc.) ; la possibilité pour l'usager de retirer à tout moment son consentement.

L'animateur France Service désigné ci-dessus s'engage à :

- utiliser les données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de ces seules démarches administratives indiquées ;
- conserver les données à caractère personnel strictement nécessaires à ces démarches le seul temps nécessaire à leur réalisation ;
- détruire, dès la réalisation de ces démarches, les données à caractère personnel en sa possession.

Le présent mandat prend fin à compter de la réalisation des démarches précitées.

A défaut, il est valable pour une durée d'un an renouvelable.

Date, lieu et signature

Date, lieu et signature

Le mandant

Le mandataire