

Groupe de travail du 30 novembre 2015

**Fiche 6 - Expérimentation de la suppression de l'affichage
des BALF usagers dans quelques DDFiP**

1 – Objectif de l'expérimentation

Avec l'arrivée de la messagerie sécurisée, qui sera disponible dans l'espace personnel des usagers sur le site impots.gouv.fr, les particuliers auront à leur disposition deux types de messagerie pour contacter la DGFIP :

- en mode authentifié : cette nouvelle messagerie sécurisée (cf. fiche 4);
- en mode public : la BALF des services locaux (en réalité, les BALF eu égard à la diversité des services en charge de la gestion fiscale ordinaire : SIP, Trésorerie, CDIF...).

L'expérimentation, qui concernera un nombre restreint de départements, vise à inciter les particuliers à utiliser leur messagerie sécurisée, en supprimant sur les avis d'impôt - papier et en ligne - la mention des BALF des services locaux, et en la remplaçant par un message d'invitation à se rendre sur l'espace personnel du portail impots.gouv.fr.

Cette expérimentation vise notamment à satisfaire à une demande récurrente des agents de rationaliser les contacts courriels pour ne pas avoir à répondre aux usagers sur plusieurs canaux (aujourd'hui les BALF usagers et l'application GAIA Deml).

Durant l'expérimentation, les BALF demeureront toutefois actives, d'autant plus que de nombreux usagers continueront à adresser des courriels aux adresses BALF utilisées antérieurement.

Si le bilan est positif, l'objectif est de faire de la messagerie sécurisée le mode usuel de contact dématérialisé en remplacement progressif des BALF.

2 – Date de début de l'expérimentation et documents concernés

L'expérimentation couvrirait la campagne des avis IR-PS 2016.

La mention des BALF locales serait supprimée des documents papier de masse, à savoir les avis IR-PS, et serait remplacée par une mention du type "Pour nous contacter, utilisez désormais votre messagerie sécurisée disponible dans votre espace personnel sur le site impots.gouv.fr."

À l'inverse, les relances, les actes de poursuite, et de manière générale les documents relatifs à des contacts suscités par les services ne seront pas concernés par l'expérimentation.

Les coordonnées des BALF des services – y compris celles des CPS – seraient également supprimées de l'espace public du portail impots.gouv.fr pour les départements expérimentateurs.

Elles ne seraient pas mentionnées non plus dans la rubrique « Mes services compétents » dans l'espace personnel.

Une mention identique à celle des documents papier serait également insérée dans la partie "Contact" du site impots.gouv.fr.

3 – Périmètre de l'expérimentation

Le principe de l'expérimentation a été présenté aux correspondants des directions lors du séminaire e-contacts du 1er octobre 2015.

Une vingtaine de directions se sont portées volontaires pour y participer.

Dès lors toutefois que cette expérimentation pourrait conduire à un éventuel déport d'une partie des courriels vers d'autres canaux de contact, il est envisagé de limiter l'expérimentation à quelques départements en prenant en compte les critères suivants :

- rapport du nombre de courriels reçus sur le nombre de foyers fiscaux;
- taux de maturité numérique (rapport du nombre d'utilisateurs ayant utilisé un login/mot de passe pour effectuer leur déclaration en ligne sur le nombre de foyers fiscaux);
- couverture par un centre de contact et/ou un CPS.