



Les agents d'accueil attendent toujours une reconnaissance

GT du 26 janvier 2010 : « Guichet Fiscal Unique »

La Direction Générale était représentée par Maxime GAUTHIER, chef de service « Gestion Fiscale » et Catherine BRIGANT, chef de la MRU.

Sept fiches étaient à l'ordre du jour :

- Le fonctionnement de l'équipe d'accueil en SIP
- Organisation de l'accueil en grand site à REIMS
- Le comptage des flux d'accueil
- Les délais d'attente à l'accueil physique
- Paramétrage des gestionnaires de file d'attente
- Utilisation de Gaia en accueil fiscal de proximité
- Les relations entre CPS et les postes comptables.

Si l'ordre du jour pouvait paraître conséquent, la réalité était toute autre car les fiches soit n'apportaient pas beaucoup de nouveautés par rapport aux réunions GT précédentes, soit étaient basées sur des bilans partiels, et donc des conclusions temporaires, que même l'Administration avouait aborder avec précautions.

Accueil en SIP

L'Administration a expliqué que cette activité était devenue une tâche de gestion comme les autres qui devait être professionnalisée. Il reste cependant à préciser si les agents affectés à l'accueil le seront à plein-temps ou pourront périodiquement retourner dans les autres services pour varier les activités et pour garder de bonnes connaissances professionnelles.

Pour **F.O.-DGFIP**, il est important de permettre que les agents de l'Accueil bénéficient de formations techniques sur l'accueil mais aussi, s'ils le souhaitent, qu'ils ne soient pas affectés toute l'année sur cette tâche fatigante. De même, le Syndicat revendique que la journée d'un agent exerçant à l'accueil soit entrecoupée de pauses réglementaires et qu'un local de repos soit disponible sur site pour permettre de faire retomber la pression liée au contact du public.

Pour l'Administration, l'expérience acquise avec le fonctionnement des premiers SIP a permis d'améliorer la formation. Elle est d'accord avec le constat de **F.O.-DGFIP** sur la carence de certaines directions locales au niveau de la mise en œuvre effective des modules au profit des agents chargés de l'accueil généraliste.

Même dans le site emblématique (pour la direction) de REIMS, certains agents de l'accueil n'ont toujours pas bénéficié de formations, plusieurs mois après la création du SIP. La DGFiP fera un rappel aux directions locales sur l'importance de former les agents avant la mise en service des SIP.

Cette réunion a permis aux représentants de l'Administration de re-préciser l'articulation entre accueils généraliste et spécialisé éventuellement précédés par un pré-accueil dans certains SIP.

L'équipe chargée de l'accueil généraliste doit être dimensionnée pour faire face à une période de moyenne affluence et doit être renforcée en période d'affluence par des agents venant des secteurs de gestion, assiette et recouvrement. La Direction Générale ne veut pas laisser d'initiative aux directions locales sur les normes à mettre en place compte tenu de la nouveauté tant du calibrage que du fonctionnement de cette équipe.

F.O.-DGFIP considère que rapidement ce type d'arbitrage doit naturellement relever de la responsabilité du seul comptable du SIP.

F.O.-DGFIP estime qu'il sera difficile de demander aux agents en accueil généraliste d'être rapidement polyvalent si la formation indispensable aux agents continue d'être inégalement assurée.

Installation des SIP

Répondant au syndicat qui avait signalé des créations de SIP où les importants problèmes immobiliers étaient totalement négligés par les Directions locales, malgré les interventions de nos sections, l'Administration a souligné son attachement au fait que le volet immobilier ne devait pas être ignoré et devait être préalablement traité avant la mise en service du SIP. Elle a assuré qu'elle refusera les dossiers mal montés par les directeurs locaux.

Bilan du Grand Site à REIMS :

L'Administration attend un nouveau bilan en cours de réalisation par des auditeurs locaux. Elle considère que le bilan négatif énoncé par **F.O.-DGFIP** n'est plus totalement d'actualité. La situation qui a été difficile durant plusieurs mois se serait améliorée tant pour l'accueil que pour le recouvrement. Une visite de poste sera notre meilleure façon de connaître la réalité de la situation et de répondre au futur bilan de direction locale.

F.O.-DGFIP a demandé qu'un autre aspect important de l'accueil, totalement ignoré lors de cette réunion, soit travaillé et mis à l'ordre du jour d'un prochain GT : l'accueil téléphonique. Celui-ci pose beaucoup de problèmes car il est toujours traité comme moins prioritaire que l'accueil physique alors même qu'il fait peser de fortes contraintes sur les secteurs de gestion.

Délai d'attente

L'administration souhaitait introduire un nouvel indicateur où le délai d'attente aurait été mesuré globalement pour le service.

En réponse aux inquiétudes et critiques, l'administration a déclaré que la question de cet indicateur sera réétudiée et qu'elle fera de nouvelles propositions aux organisations syndicales.

GAIA Guichets en trésorerie de proximité :

Les chiffres fournis par la DGFIP montrent que cette application est actuellement peu utilisée. Bien que créés, un nombre important de dossiers saisis n'arrivent pas à leurs destinataires et ne peuvent pas être traités. Une maintenance et une fiche de procédure seront prochainement mises à disposition des utilisateurs.

F.O.-DGFIP est intervenu pour souligner la lourdeur du service de cette application, notamment quand il s'agit de transférer les pièces justificatives. L'Administration en est consciente et ne préconise pas ou plus de scanner systématiquement les pièces jointes qui peuvent faire l'objet d'envoi papier suite à l'ouverture du dossier dans GAIA.

Liens entre les CPS et les postes impôts

Rien de bien nouveau sur ce sujet puisque les postes comptables continueront à avoir l'exclusivité des opérations 3 jours par mois pour dénouer en urgence les dossiers. Les CPS Relais voient leur fin d'activité annuelle être repoussée de mi-février à fin février. La Direction Générale nous dit ne pas vouloir réformer ce mode d'organisation.

F.O.-DGFIP a attiré l'attention de l'Administration sur la réalité quotidienne dans les trésoreries qui, dépossédées de cette activité, perdent peu à peu les compétences et auront de plus en plus de difficultés à assurer ce service aux contribuables. Les suppressions d'emplois récurrentes ne feront que restreindre les possibilités d'action des postes comptables.

Indemnitaire

F.O.-DGFIP a demandé l'attribution d'une indemnité spécifique pour les personnels travaillant à l'accueil dès le moment que l'Administration entend vouloir professionnaliser la fonction de l'accueil.
