

GT ACCUEIL des 6 et 7 juillet 2021

FO cus



6 / 2 0 2 1 (mois de juillet)

e-mail: fo.drfip44@dgfip.finances.gouv.fr

Deux Groupes de Travail (GT) portant sur la thématique ACCUEIL ont eu lieu les mardi 6 et mercredi 7 juillet 2021. Le premier s'est déroulé en présence des chefs de SIP, de représentants d'agents et des représentants du Personnel des syndicats représentatifs. Le second avait lieu avec les trésoreries dans la même configuration.



C'est sur la base des préconisations de la note nationale 2020/11/6000 que les débats ont eu lieu.

Que dit la circulaire?

Elle « a objectif de fixer le cadre de la stratégie d'accueil des usagers particuliers et professionnels de la DGFIP pour les années à venir, dans un contexte qui appelle une proximité accrue et une performance renforcée de la réponse à distance et de l'offre numérique. La qualité de service est une attente forte des usagers. Leurs avis seront donc encore plus systématiquement pris en considération, dans le cadre d'une ambition interministérielle qui nous engage. La circulaire rappelle les grands principes qui doivent guider notre action et précise les attendus en matière de qualité de service. Cette dernière dépend tout autant du pilotage local que du respect des normes fixées au niveau national, ainsi que des améliorations informatiques et technologiques. Également, ce sont les agents qui sont au cœur de la réussite de notre stratégie. Le métier d'accueil doit donc bénéficier d'une pleine reconnaissance et d'un management adéquat ». Le cadre est posé.

Accueil physique: la note stipule également que :

x pour les communes de plus de 10 000 habitants, le volume minimal d'ouverture hebdomadaire est ramené de 24 à 20 heures;

X pour celles de moins de 10 000 habitants, il demeure fixé à 16h00/semaine (avec une latitude donnée aux directions locales pour



augmenter ce volume « lorsque les enjeux nécessitent une amplitude horaire plus large).

Accueil sur RDV: la note impose que «compte tenu de la bonne dynamique et de l'utilité manifeste de la prise de rendezvous, la quote-part d'ouverture des guichets exclusivement sur rendez-vous doit représenter au

maximum 50 % du temps d'ouverture hebdomadaire, sauf cas particuliers validés au niveau national (exemple des SIE pour lesquels le principe de l'accueil uniquement sur rendezvous reste posé) ».

<u>Accueil téléphonique</u> : « le décroché téléphonique doit être assuré tous les jours, matin et après-midi, avec une durée minimale de 30 heures par semaine.

Messagerie: « l'organisation interne des services doit être adaptée de manière à ce que le canal de messagerie respecte le standard de délai de réponse qui est fixé à une semaine».

La note préconise également (et c'est heureux!) « quelle



que soit l'organisation retenue dans les services en période normale, les directions doivent veiller à une certaine stabilité dans le temps, ceci afin que les usagers ne se déplacent pas inutilement et ne tentent pas de nous joindre en vain ».

Cette note stipule également que « La DGFIP souhaite parvenir, dans un délai raisonnable, à ce qu'une grande majorité de ses guichets puissent assurer un 1^{er} niveau d'accueil généraliste «DGFIP». Ainsi, d'une manière ou d'une autre, une offre d'accueil de 1^{er} niveau, couvrant à la fois les questions fiscales, de factures locales et d'amendes, devra être proposée dans les communes où la DGFIP est présente, quels que soient les points de contact mobilisés à cette fin (France Services; permanence de la DGFIP; service de la DGFIP). Il s'agit d'apporter des premiers renseignements, d'assister l'usager dans sa démarche et de l'orienter si besoin vers le service compétent sur le fond, en lui proposant une prise de rendez-vous »

D'après la directrice, l'idée c'est « d'éviter de faire revenir un usager une deuxième fois ». Selon elle, il s'agit d'accompagner l'usager qui est en difficulté pour les démarches en ligne, pour créer son compte en ligne ou en actionner certaines fonctionnalités.

FO a de nouveau souligné l'incongruité à la DGFiP: ainsi par exemple, alors qu'il y a seulement quelques mois, les trésoreries ont perdu l'activité recouvrement et les agents compétents en la matière qui ont dû suivre la mission, il est aujourd'hui demandé à ceux qui sont des techniciens en secteur public local et/ou hospitalier, de non seulement répondre à la mission fiscalité dans son entier mais aussi aux questions liées aux amendes.

La DRFiP44 minimise en expliquant systématiquement qu'il ne s'agit que de répondre aux questions basiques et qu'il est surtout question de fixer un RDV avec le service compétent : elle n'écoute pas quand *FO* lui dit que c'est simple sur la papier ... mais que face à un redevable qui veut absolument la réponse à la question qu'il est venu poser, cela l'est souvent beaucoup moins !

Cette nouvelle doctrine rappellera l'expérimentation « Minefi Services Contact » menée au Trésor, il y a bien longtemps qui visait à aiguiller les questions des usagers vers les services compétents. Cela avait été un franc succès. Mais, et c'est là que réside la différence!, cela avait été mené avec un financement à la hauteur des enjeux!

Ce qui n'est pas le cas aujourd'hui puisque tout va se faire non seulement avec zéro euro ... mais dans une situation de dégradation des effectifs impensables à l'époque!

Rappel depuis 2009:

- 26 839 suppressions à la DGFiP
- 282 suppressions dans le 44

Le GT Accueil « SIP » du 6 juillet

La note précise aussi que « dans le cadre des engagements pris à l'égard des élus locaux, les DD/DRFIP doivent veiller à organiser des permanences avec une fréquence suffisante et un maillage adéquat. Ces permanences ont également vocation à offrir un accueil généraliste DGFIP ».

Cette année, en plus de la présence des Espaces France Service, il a donc fallu tenir des permanences en mairies et en trésoreries¹. Sans être exhaustif, citons: Nozay, Paimboeuf,Riaillé, Saint-Brévin, Saint-Philbert, Saint-Lyphard, Vallet, Vieillevigne, etc



La gestion des plannings a été un véritable casse-tête pour les chefs de services : il leur a fallu non seulement jongler avec le calendrier des présences des agents car en cette période de pandémie, les

agents devaient au maximum télétravailler, mais avec un nombre restreint de volontaires.

FO a appuyé la demande d'un chef de service d'un logiciel de planning plus facile d'utilisation que les plannings « maison » créés sur tableur. Cette requête va être remontée au niveau national.

Les représentants d'agents qui ont assuré des permanences et qui étaient présents à ce GT, ont témoigné de la grande satisfaction des usagers. A *FO*, nous n'en doutons pas un

1 Ce sera aussi le cas lors de la campagne des avis.

instant car il y a bien longtemps que nous l'affirmons et le répétons à la direction !

<u>Concernant les postes en libre-service</u>, que la directrice sous la pression générale, avait écartés pendant la campagne des déclarations, elle entend les remettre à disposition des usagers.

A **FO**, nous sommes très réservés et nous l'avons dit : il faudrait vivre hors sol en ce moment pour ne pas avoir

entendu parler de la 4^{ème} vague du variant Delta ...et de son dérivé, le Delta+. Ce sujet sera forcément revu à la rentrée (ou avant) pour la campagne des avis!



Le GT « Trésorerie » du 7 juillet

Si pour les trésoreries, l'ouverture au public sera limité à 2 demi-journées/semaine (y compris les postes qui sont dans une commune de 10 000 habitants comme Nantes,



Pontchâteau, la Baule) et exception faite pour celles qui cohabitent avec un SIP (Pornic, Saint-Nazaire), l'accueil téléphonique sera lui accessible tous les jours matin <u>ET</u> après-midi.

La DRFiP44 a insisté sur la saturation

des appels téléphonique: si tel est le cas, elle exige que soient mobilisés davantage d'agents au téléphone quitte à doter des télétravailleurs de téléphone professionnel ou à revoir le télétravail accordé.

FO a rappelé que si l'accueil téléphonique avait été cantonné à la matinée (même si ce n'est pas satisfaisant), c'était pour permettre aux agents en SPL de remplir toutes les autres missions. Or, depuis, la situation en effectif n'a fait que se dégrader !

A la demande d'installation de postes en libre-service dont ne sont pas dotées les trésoreries (comment alors répondre sans ordinateur et sans habilitation à part avec des copies d'écran ce qui est loin d'être satisfaisant!), la directrice répond qu'elle ne va pas doter des postes qui vont fermer.

Formation professionnelle

A la rentrée, la DRFiP44 va organiser une formation d'une journée : chaque site devra, à minima la faire délivrer à 3 agents, dont des «chevronnés » car après la partie apprentissage ou rafraîchissement des compétences, un temps de partage d'expériences y sera proposé.

En conclusion, la DGFiP démontre aujourd'hui que la présence de nos services sur tout le territoire, est une nécessité. Pour autant il est temps de valoriser la mission d'accueil, ce que FO n'a pas manqué d'exprimer. Le hic, c'est que les promotions à la DGFiP sont réduites à peau de chagrin...