

Groupe de travail des 22 et 23 octobre

# BONJOUR L'ACCUEIL!



Mardi 3 novembre 2020

**U**n groupe de travail sur l'accueil s'est tenu les 22 et 23 octobre dernier, présidé par Madame Pheulpin, cheffe de la mission « Stratégie Relation aux Publics » ( SRP ).

La Direction Générale avait pour objectif de présenter l'avenir de l'accueil dans les services de la DGFIP, et en même temps celui des services publics dans leur ensemble : l'accueil multicanal dans un réseau appelé Espace Services, en fait le Nouveau Réseau de Proximité ( NRP ) !

Si **F.O.-DGFIP** a tenu à participer à ce GT, c'est surtout pour réaffirmer son opposition au NRP et collecter des informations utiles à nos collègues.

## **Droit d'alerte dans les centres de contact**

Cette réunion portait sur l'accueil sous toutes ses formes. En ouverture de séance, les organisations syndicales, et notamment la délégation **F.O.**, ont abordé le droit d'alerte déposé par nos collègues du centre de contact du département du Nord, lesquels ont appris la veille de ce GT qu'ils devaient assurer la mission d'accueil téléphonique pour les entreprises en difficulté du fait de la crise sanitaire.

Se former en 4 jours sur les dispositifs d'accompagnement des entreprises (notamment le fonds de solidarité), là on dit bravo la DGFIP !

Cet accueil de premier niveau nécessitant une formation était alors prévue pour commencer dès le 28 octobre.

A ce jour, 2 centres de contacts sont concernés par cette mesure exceptionnelle, ceux de Lille et de Nancy. Ils seront épaulés par les centres ACOSS ( Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale ) de Douai et de Charleville-Mézières.

Nous avons dénoncé le manque de communication sur cette organisation. Cette annonce aux agents a engendré, à juste titre, une forte inquiétude et une angoisse du fait de leur manque d'expérience en matière de fiscalité d'entreprise.

Alors que les membres de la Direction Générale présents à ce GT semblaient interloqués de cette réaction des agents, il nous a été expliqué le contexte de cette décision prise dans l'urgence et sur demande ministérielle.

Une fois cette explication donnée, **F.O.** est intervenu, bien sûr, pour soutenir les collègues du Nord et dénoncer le manque de communication vers les agents. Ces derniers sont particulièrement stressés et désabusés d'être pris pour les variables d'ajustement afin d'assurer les missions de la DGFIP, laquelle, aux dires des responsables de la direction, sort « grandie » des épreuves depuis le printemps dernier.

**F.O.** a appuyé sur le fait que si tout avait été expliqué aux agents, ils auraient appréhendés les choses autrement et n'aurait peut être pas déposé ce droit d'alerte dans le cadre du CHSCT du Nord.

Depuis, la DRFiP du Nord a répondu à ce droit d'alerte en expliquant précisément la situation, et l'organisation prévue pour la mise en place du dispositif de soutien aux entreprises. Nous serons néanmoins vigilants sur la suite des opérations.

## Réinventer l'eau chaude

Globalement, les fiches de travail présentées décrivent les ambitions du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) et la professionnalisation de la fonction « accueil ».

En préambule, notre délégation **F.O.** a expliqué que sa conception du service public n'était pas en concordance avec les 3 mots de COM : nous n'avons pas de contrat avec les citoyens, nous sommes contre le principe des objectifs en terme d'accueil du public, si ce n'est celui de rendre service, quant aux moyens, nous sommes « pour » mais on les supprime.

Un service public, digne de ce nom, doit assurer l'égalité de traitement de tous les citoyens.

Alors que nous vivons une crise sans précédent depuis plus de 6 mois, alors que la crise sanitaire va certainement accroître la paupérisation de la population, la seule réponse de l'administration est : « dites nous de quoi vous avez besoin, on vous expliquera comment vous en passer ! ».

La présidente de séance nous répondit qu'il fallait prendre du recul par rapport à tous ces sujets !

Concernant le COM, le contrat est un engagement vis-vis de la direction du budget, des objectifs ont été fixés, en contrepartie des moyens ont été obtenus. La DGFIP a donc posé les ambitions, « faire des choses positives », se poser sur une réflexion.

La présidente a ensuite présenté la stratégie de l'accueil à la DGFIP, en usant de la novlangue qui fait fureur à Bercy...

Dans le domaine de l'accueil le mot approprié est la « relation usagers ». « Ce que l'utilisateur pense, ce qu'il veut, ce qu'il dit » est le moteur. Aussi, faut-il offrir le choix entre plusieurs canaux de contact. L'utilisateur est au cœur des préoccupations de la DGFIP.

Selon cette dernière, dans le mot « relation », il faut comprendre interaction, la capacité à répondre aux questions. Et de continuer en nous disant que « La qualité du service doit être au rendez-vous, il faut adapter l'accueil aux particularités des usagers. Les gens qui nous appellent veulent qu'on décroche ».

Sur la qualité de service, on prend acte, mais ne réinventons nous pas l'eau chaude ?.

## Florilège de mots clés de la stratégie accueil :

► une approche « omnicanal » réaffirmée, offrir le choix entre plusieurs modes de contact, internet, la messagerie sécurisée, le téléphone, le guichet, et la prise de rendez-vous physique ou à distance.

► L'offre de service doit savoir s'adapter aux attentes et aux comportements des usagers (selon des résultats de sondages et enquêtes) ; une stratégie d'accueil dans le respect d'une vision résultant de l'utilisateur et non pas de l'administration.

Ainsi, un référentiel de qualité des services ( Services Publics + ) a été construit en partenariat avec les usagers et les agents publics (!) : un service public proche, efficace et simple.

► Une organisation qui doit s'adapter aux attentes réelles des usagers : par le renforcement de la présence de points de contact sur le territoire (cf NRP et Établissements France Service dits EFS), par l'accueil physique personnalisé et par l'enrichissement de l'offre de service sur les canaux distants et notamment le téléphone.

Face à ce vibrant plaidoyer de la cheffe de mission SRP, la délégation **F.O.-DGFIP** a tenu à remettre les choses en place. Non, le NRP n'améliorera pas la proximité car il n'est ni nouveau, ni un réseau, ni de proximité !

## Devenez animateur qu'ils disaient...

Quant aux EFS, on a la confirmation que les « animateurs » n'auront accès à aucune application métier de la DGFIP et ne réaliseront donc pas de « geste métier » ! Ils devront par contre être polyvalents pour répondre aux sollicitations des publics souhaitant des renseignements sur des retraites complémentaires du secteur privé, des problèmes liés à la justice, Pôle Emploi, la Poste, la Sécurité sociale, les retraites etc !

Ces EFS sont une commande gouvernementale interministérielle, certes, mais à trop banaliser l'agent de la DGFIP on en arrivera à considérer son travail comme pouvant être fait par d'autres... ce qui a d'ailleurs déjà commencé avec le recrutement de contractuels C et B dans les DDFIP. Une fois de plus, la sinistre loi Dussopt produit ses effets.

D'ores et déjà, il a été demandé aux directions locales d'informer les agents de catégorie B ou C de l'existence de tels postes, afin de recenser ceux d'entre eux qui souhaiteraient se porter candidats pour exercer ce type de fonctions.

Il nous a été précisé que ce recensement devait permettre de constituer un « vivier » pour le 15 novembre prochain.

Pour « recruter », la DGFIP promet un accompagnement financier pour assurer la fonction « animateur », un point très bref sur le régime indemnitaire a été abordé lors de ce GT.

Il semblerait qu'on en soit au stade de la réflexion. Une présentation plus exhaustive sera présentée lors d'un prochain GT Indemnitaire programmé au mois de décembre prochain.

Toutefois, l'administration a annoncé qu'un régime d'ACF ( Allocation Complémentaire de Fonction ) serait attribué : une ACF Technicité et une ACF Sujétion.

La prime « accueil » existant déjà dans les structures de la DGFIP ne serait pas remise en cause et les 3 indemnités pourraient être cumulées.

Le discours officiel est donc encore celui d'une nécessaire valorisation de la fonction « accueil » !

## Se donner bonne conscience

Hormis les EFS, l'accueil de premier niveau pour les usagers particuliers est aussi prévu, NRP oblige, sous forme d'accueil généraliste dans les SIP, SGC, trésoreries mixtes ou SPL (NDLR : tant qu'il en reste !) mais aussi par le biais de permanences en mairie ou dans des « tiers lieux » (Maisons de service au public non encore labellisées EFS par exemple). Ce n'est plus une stratégie d'accueil, c'est se donner bonne conscience !

Cette obligation d'accueil premier niveau ne concernerait pas tous les services, en effet, en seraient exclus les trésoreries Amendes, les trésoreries hospitalières, les SPF/SDE, les SIE et les CDIF/SDIF.

## Abandonner le NRP

A ce stade de la présentation des objectifs de la DGFIP en matière d'accueil, la délégation **F.O.-DGFIP** a rappelé son exigence d'abandon du NRP. Ce dernier est en effet mis à toutes les sauces et dans tous les domaines de la DGFIP, confirmant qu'il est bien devenu l'alpha et l'omega de la politique de la DGFIP.

Alors que notre administration veut améliorer la qualité de l'accueil dans nos services, nous avons rappelé que les restructurations de notre réseau de proximité, déjà depuis plusieurs années, sont certainement une des causes de la qualité de l'accueil aujourd'hui.

Les fermetures des services, couplées aux suppressions d'emplois, sont inévitablement les principales raisons d'un accueil du public jugé inefficace.

La direction a pour objectif un maillage à l'échelle du canton ; notre réponse est limpide : « tout ça pour ça ! » alors que le réseau de proximité de l'une des deux anciennes directions avait déjà un maillage cantonal !

On supprime des structures plutôt que les renforcer, et on veut créer un nouveau mode d'accueil « modernisé », dans l'air du temps ! Mais avec quels moyens ? Les emplois mis à disposition des structures « France Services » seront forcément pris sur les structures existantes.

Pour soi-disant améliorer la qualité de l'accueil, assurer un accueil physique de 1<sup>er</sup> niveau est-il un gage de qualité ?

Qu'en sera-t-il de l'accueil du citoyen qui aura des difficultés de paiement ? Sera-t-il dirigé vers le ruraliste le plus proche ? Devra-t-il appeler un centre de contact et parler à une boîte vocale, faute d'effectif physique suffisant ?

Dans son apologie du futur accueil à la DGFIP, la présidente de séance a précisé « qu'il faut mettre les moyens là où il est utile d'en mettre, on ne peut pas pratiquer sur tout le territoire de la même façon. Il y a un problème d'adaptation au terrain, il faut trouver un équilibre ».

Nous avons de nouveau expliqué notre conception du service public, précisant que le service public doit assurer l'égalité de traitement des citoyens, qu'il soit contribuable ou usager. Le citoyen est en droit d'attendre un service de qualité qui réponde à ses attentes avec technicité, et non pas seulement une orientation.

## EDR : attention danger !

La fin de ce GT a été consacrée à la relocalisation des emplois des centres de contact de la fiscalité des particuliers.

Les centres de contact existants sont confirmés, néanmoins cette nouvelle organisation des services engendre la fermeture des CPS relais. Le directeur

général a souhaité que les centres de contact soient renforcés de manière pérenne par une partie des emplois des CPS Relais.

Concernant le dispositif, 5 centres nouveaux seront créés entre 2021 et 2024 :

- 1<sup>er</sup> septembre 2021 : centre de contact de Lens ;
- 1<sup>er</sup> septembre 2022 : centres de contact d'Angoulême et Nevers ;
- 1<sup>er</sup> septembre 2023 : centre de contact de Charleville-Mézières ;
- 1<sup>er</sup> septembre 2024 : centre de contact de Vesoul.

Notre délégation est intervenue notamment sur le problème de gestion des agents de l'EDR affectés une partie de l'année sur les CPS relais. En effet, selon la localisation des CPS la gestion des emplois n'est pas la même.

Les emplois des CPS relais de Tours, Brest et Quimper ont été déjà en partie utilisés pour la création des centres de contact de Brest et Tours. De la même façon les emplois du CPS relais de Montpellier seront intégrés au centre de contact de Montpellier.

Le CPS relais d'Arras cessera son activité, mais les agents qui le souhaitent pourront demander à rejoindre le centre de Lens, qui sera créé dans la même direction dès 2021.

Il en va de même pour les agents du CPS relais de Lille, étant précisé que le centre de contact de Lens se situe à 40 km de Lille et qu'il sera créé à proximité immédiate de la gare. Les CPS relais de Lyon, Bordeaux et Toulouse, cesseront, eux aussi, leur activité.

Les agents des CPS relais dont les emplois à l'EDR seraient supprimés suite à ces mesures au 1<sup>er</sup> janvier 2022 bénéficieront des priorités suivantes dans le mouvement local de leur direction : les agents auront la priorité pour rester sur l'EDR en cas de vacance ( priorité pour réorganisation de niveau 2 dans le mouvement local ).

Cette priorité permettra aux agents qui le souhaiteraient de rester sur l'EDR s'il y a des vacances que le Directeur décide de combler. Si le nombre de vacances à pourvoir à l'EDR est inférieur au nombre d'agents demandant à bénéficier de cette priorité, le départage sera fait au choix, par le directeur local ( l'EDR étant désormais pourvue au choix ).

Les agents auront la priorité sur les autres services de

la commune, puis la priorité pour tout service de la direction. À défaut de retrouver une nouvelle affectation sur un emploi vacant, les agents seront affectés ALD locaux.

Les agents seront également éligibles au Complément Indemnitaire d'Accompagnement ( CIA ) en cas de perte de rémunération à la suite de cette restructuration, versé au maximum pendant 6 ans.

Bien sûr nous avons dénoncé d'une part la notion de relocalisation des emplois (ex Démétropolisation), la DGFIP ayant fait miroiter aux élus locaux un redéploiement des personnels ! Aussi, nous avons dénoncé l'opportunité pour la Direction Générale de changer le statut d'agents EDR du fait de la restructuration des services d'accueil téléphoniques que sont les centres de contact.

Les agents EDR concernés par la fermeture des CPS relais ont une affectation nationale EDR. Ils ne sont pas concernés par les nouvelles modalités d'affectation, à savoir au choix du directeur local.

Nous n'avons pas eu de réponse en séance, le service RH-2A n'étant pas présent à ce GT !

Ils perdraient donc ce statut, et de ce fait leur régime de rémunération indiciaire et indemnitaire.

La rémunération des agents EDR est justifiée par la technicité, les mobilités fonctionnelle et géographique. L'attribution de la NBI aux agents EDR est une rémunération indiciaire assujettie à la pension civile. Toute garantie sous forme indemnitaire ne compensera jamais cette perte de rémunération et de pension civile. De plus, le CIA promis n'est pas pérenne.

Le CIA sera le seul accompagnement financier à cette restructuration, les agents EDR n'étant pas éligibles à la Prime de Restructuration de Service ! Il est bien évident que ce dernier point abordé n'a fait que mettre en exergue la considération que porte la DGFIP à ses agents assurant la mission d'accueil !

On peut d'ores et déjà supposer qu'il n'y aura pas de vacance d'emploi EDR dans ces directions locales.

**Ainsi, la DGFIP a de grandes et belles ambitions pour moderniser l'accueil du public, mais avec quels moyens ? On nous annonce tous les ans de plus en plus de suppressions d'emploi, car il faut être exemplaire. Être exemplaire en matière budgétaire, mais à quel prix ? Celui de la santé des agents et de la désintoxication des usagers du guichet ?**