

**GROUPE DE TRAVAIL STRATEGIE DE RELATION AUX USAGERS DU
17 SEPTEMBRE 2021**

But de la réunion : amplitude des horaires d'ouverture.

Toutes les OS sont représentées.

Présents pour la direction : Mme Ortiz, M Fougnyes, Mme Deleu, M Vermeersch et M Buiron

✓ **INTRO :**

La direction travaille toujours sur l'offre multicanal.

La circulaire de décembre 2020 parlait surtout de l'importance du téléphone pour réduire la volumétrie dans les accueils physiques, même si le courriel fonctionne également assez bien. S'en sont suivies diverses réunions. Durant l'été, 2 auditrices ont effectué un audit sur l'accueil des usagers dans le département.

En 2015, l'accueil physique était de 24H par semaine pour les communes de + de 10 000 habitants et 16 H pour les communes de - 10 000 habitants. Dans l'intérêt de l'utilisateur, il a été décidé d'harmoniser ces horaires d'ouverture avec une départementalisation.

Désormais, Bercy prévoit une ouverture de 20H par semaine pour les communes de + de 10 000 habitants et 16 H pour les communes de - 10 000 habitants.

✓ **SYNTHESE DU RAPPORT D'AUDIT**

• La direction fait la synthèse du rapport d'audit :

L'audit a porté sur 21 services de toutes typologies avec entretiens sur place avec les chefs de services.

Au niveau de l'état des lieux, la fréquentation des guichets a diminué et s'est reportée sur le téléphone et la messagerie.

Les sites de Lens et de Calais sont très sollicités. Idem pour Carvin et Bully alors que Vimy et Auchel sont peu sollicités. Les questions sont en majorité réglées avec le contre-appel.

La situation du sud-est du département peut être améliorée.

Des équipes d'accueil spécialisées apparaissent comme l'organisation la plus adaptée d'un point de vue organisationnel et qualité de service, avec les questions complexes gérées dans les services.

Pour les trésoreries mixtes ou spécialisées, l'accueil dépend beaucoup du niveau de dématérialisation des collectivités.

En ce qui concerne le matériel, la téléphonie sous IP (passer par internet pour avoir le téléphone) va améliorer ce mode d'accueil avec également des statistiques plus fiables. Sa mise en place a pris du retard au niveau de la centrale. On a pas le planning du déploiement.

• Pistes d'amélioration selon l'audit (non exhaustif) :

- visibilité et esthétique des halls d'accueil avec nouvelle identité visuelle de la DGFIP
- signalétique triant usagers avec rendez-vous et sans rendez-vous
- rationalisation de l'affichage
- maintien des amplitudes horaires, application APRDV généralisée à tous les postes recevant du public
- pilotage centralisé de l'accueil par la division stratégie
- bonnes pratiques des services en matière d'accueil, généralisées à l'ensemble des services

- caisse maintenue au SGC de Bapaume (dans les intentions de la direction)
- solution myPOS dans les accueils de proximité (petits boîtiers qui permettent de faire un paiement avec un smartphone par carte bancaire sans PPE). La direction n'y est pas favorable et le ne mettra pas en pratique car ni myPOS ni PPE dans les accueils de proximité : on renvoie vers le buraliste
- aboutissement du mode de paiement des bons de secours : le conseil départemental a passé un marché avec un prestataire pour mettre en oeuvre des solutions
- outils développés en interne pour réduire l'accueil physique du public

➔ La direction devrait remettre aux OS le rapport d'audit, afin que nous puissions consulter les pistes d'amélioration et le plan d'action.

✓ **IDENTITE VISUELLE (RECOMMANDATION DE LA CENTRALE)**

La centrale veut développer une identité visuelle propre à la DGFIP. Le hall d'accueil doit être repensé pour l'usager : signalétique extérieure (horaires et plan) et intérieure (fléchage sol et plafond avec code couleur en orientant également vers l'accompagnement numérique). Il n'est pas exclu de mettre à disposition des usagers une imprimante.

Les espaces doivent être aménagés pour les personnes à mobilité réduite.

L'affichage doit être limité au strict nécessaire, visible dans le ou les espaces d'attente. Si les sites disposent d'écran, ils doivent être privilégiés à l'affichage "papier".

Il y a 6 affiches obligatoires. M Vermeersch a proposé aux chefs de site de regrouper ces 6 affiches sur écran qui tourne en boucle sur les sites équipés de téléviseur et de supprimer les affiches "papier", à condition que cet écran soit visible de tous.

✓ **AMPLITUDE DES HORAIRES D'OUVERTURE**

Au prochain CTL, les sujets traités seront organisationnels (horaires d'ouverture) et l'aspect immobilier et signalétique sera vu plus tard, en 2022.

Propositions d'horaires à la volée :

- tous les matins 4H/ jour ?
- certains matins, certains après-midi ?
- avec ou sans rendez-vous sur les mêmes plages horaires ?

Débat sur l'accueil à la pause méridienne (jusque 12h30 / 13h00) : ce n'est pas dans les souhaits de la direction ni de Bercy.

Avant de se positionner, il faudrait avoir des statistiques au sujet des horaires les plus fréquentés et le ressenti des personnes qui assurent l'accueil.

La DRH argue et insiste sur le fait qu'on ne soit pas bons à l'accueil téléphonique car résoudre cela désengorgerait les accueils.

Madame Ortiz souhaite tout de même que selon la taille du service et la quantité d'accueil, chaque service soit organisé différemment au niveau de l'accueil, Monsieur Buiron ayant exposé le fonctionnement de l'accueil à Lens.

Selon la DRH, le point clé du jour est l'amplitude horaire. La variable d'ajustement serait les horaires sur rendez-vous mais l'accueil au tout venant doit être harmonisé.

Proposition unanime de réduire légèrement les plages horaires déjà en place.

Proposition de réduire la plage horaire du midi ou fermer l'après-midi (a priori souhait des agents)

Autre alternative : 7 demi-journées réduites

La direction est ouverte à toute proposition.

La direction va faire des fiches avec des propositions en prévision du CTL et on en discutera.

Les agents ne seront pas interrogés par la direction : 2 référendums ont été organisés par le passé, dont un en 2015, mais à la vue de ces expériences, cela n'est pas souhaitable car les résultats sont trop disparates et c'est plutôt le rôle des élus du CTL de représenter le souhait des personnels.

Il y aura une nouvelle réunion le 15 octobre.

Cela se terminera par un CTL de validation le 16 novembre avec une mise en application au 1er janvier 2022.

Fin du groupe de travail 16H25