



VISIO du 18/03/2021 – Stratégie de la relation aux usagers

Le cœur de la réflexion est l'accueil généraliste de premier niveau tel qu'il sera mis en place à compter à priori au 1^{er} septembre, et pas lors de la campagne déclarative.

Deux thématiques sont abordées :

- l'organisation de l'accueil sur l'ensemble du département
- jours et horaires d'ouverture dans les postes

La circulaire de stratégie de la relation aux usagers du 10 décembre 2020 met en avant les vecteurs de relation à l'utilisateur : impots.gouv.fr, la messagerie, Internet, le téléphone et le guichet. La direction générale précise que l'accueil physique doit être réservé aux publics dont le dossier nécessite une véritable expertise ou aux usagers en difficulté avec l'informatique. Dans les autres cas, ce sont les autres canaux qui doivent être privilégiés et l'utilisateur doit avoir de moins en moins de raisons de se rendre dans les accueils physiques et doit pouvoir trouver un certain nombre de ses réponses sur Internet, ou par mail.

L'accueil généraliste de premier niveau a les missions suivantes : mise en relation avec le service compétent au fond, réponse aux questions les plus courantes, accompagnement des usagers dans leurs démarches. Les questions peuvent être relatives aux amendes, aux impôts, au secteur public local... c'est donc assez vaste.

- ➔ Le volume minimal d'accueil au public est ramené de 24 à 20 H pour les services situés dans des communes de plus de 10 000 habitants. Dans les communes de moins de 10 000 habitants, il demeure fixé à 16H. L'amplitude horaire peut être augmentée durant la campagne déclarative et des avis.
- ➔ La quote-part de réception au guichet uniquement sur rendez-vous doit représenter au maximum 50 % du temps d'ouverture hebdomadaire.
- ➔ Le décroché téléphonique doit être assuré tous les jours, un minimum de 30H par semaine. Objectif de qualité de service : 75 % de décroché. Jusqu'à présent, on était à 67 % dans le département.
Pour l'UNSA, cet objectif ne peut être atteint qu'avec du personnel et des moyens matériels !!! Il faut que la direction se donne les moyens de ses ambitions. Rappelons que les SIP, qui assurent une part très importante de l'accueil, ont encore payé un lourd tribut en matière de suppressions de postes.

Un audit a été lancé sur l'accueil dans le département dont les conclusions seront données à la mi-mai.

Une modernisation des outils est planifiée sur plusieurs années : équipement en téléphones portables, évolution des messages d'accueil au fur et à mesure....

L'UNSA a soulevé le problème de l'accueil durant la campagne. En effet ; lors de la visioconférence du 15 mars 2021, le directeur général a précisé que *le mode d'accueil physique sera adapté en fonction de la situation du territoire. Les directeurs locaux seront chargés de mettre en place les mesures les plus appropriées. Dans les zones de faible circulation du virus, un accueil physique généraliste pourra être envisagé. Là où la situation sanitaire est fortement dégradée, il faudra privilégier l'accueil sur rendez-vous.*

Qu'en est-il pour notre département au vu de la situation épidémique ? Est-ce que l'accueil sera uniquement sur RDV comme préconisé dans les situations de forte circulation du virus ? La direction n'apporte pas de réponses et a une visio avec le DG prochainement.

Organisation de l'accueil sur l'ensemble du département

Plusieurs cas :

- Site multi services. Dans ce cas, le SIP aurait en charge l'accueil.

Aurait-il également la responsabilité de la gestion de site ? La question a été posée, il semblerait que la majorité des chefs de service aient répondu favorablement.

La caisse doit être dans le service au rez-de-chaussée au plus proche des usagers.

L'UNSA a posé la question suivante : *le gestionnaire de site aurait en charge l'accueil et la gestion de site, est-ce prudent de tout mettre sur une seule tête ?*

La responsabilité d'un site doit s'accompagner de moyens...

Il s'avère que certains chefs de service estiment qu'il y a une cohérence à être gestionnaire et responsable de site.

D'autres sont plus mitigés.

- Villes où il n'y a qu'une trésorerie : jusqu'à ce que ces trésoreries ferment, elles doivent avoir un accueil généraliste de premier niveau

- Sites où il n'y aura plus qu'un SGC : faire appel aux maisons France Service pour assurer cet accueil de proximité, à défaut vers la mairie.

- Accueil de proximité créés dans le cadre du NRP : accueil de premier niveau. 4 points d'accueil de proximité fonctionnent et sont actifs depuis février : accueil de premier niveau, exclusivement sur rendez-vous. L'accueil sans rendez-vous ne peut être que ponctuel et en cas de créneau libre. Les collègues du SIP assurent le contre-appel.

Les SIP vont perdre de l'activité et c'est un moyen de leur donner de la substance que de leur valoriser cette fonction d'accueil.

Nous rappelons qu'il n'y a pas de personnel DGFIP dans les maisons France Service.... sauf si il y avait des volontaires... Actuellement c'est quelqu'un hors DGFIP. Comment vont-ils assurer l'accueil de proximité ?

Quant aux points de contact : une demi journée ou 2 demi journées... en remplacement d'une trésorerie ouverte toute la semaine.

De plus, cela peut poser un problème de formation et de sécurité.

Encore une fois, la direction doit se donner les moyens de ses ambitions en matière de sécurité et de formation.

Revaloriser l'accueil est une chose, il faut également revaloriser le travail remarquable des agents qui l'assurent !

Jours et horaires d'ouverture

3 grandes options :

1 / On ne change rien par rapport à l'existant, sauf réduction de la durée et plages uniquement sur rendez-vous.

Il n'y a qu'un seul poste dans une ville de moins de 10 000 habitants, la direction souhaite que tous les postes soient au régime de plus de 10 000 habitants.

2 / Laisser la main à chaque comptable pour tenir compte de 2 choses :

- contraintes de son poste (présence de télétravailleurs ou non, temps partiels)
- besoins et habitudes des usagers (ouvrir le jour de marché – ou fermer le lundi, jour de fermeture des commerces).

Le chef de service déciderait en concertation avec les agents.

3 / Fermer l'accueil complètement certains jours et l'ouvrir des journées entières avec un plus large horaire de réception sur la plage méridienne les jours d'ouverture.

3 jours d'ouverture par semaine :

- 2 jours sans rendez-vous sur une plage horaire plus large qu'actuellement
8H30 / 12H15 et 13H30 16H15 (mardi et jeudi par exemple)
- un jour par semaine ouvert 7H mais uniquement sur rendez-vous

A l'unanimité, les organisations syndicales présentes ont rejeté les 2 dernières propositions et opté pour le statu quo en proposant d'ouvrir au tout venant le matin, et uniquement sur rendez-vous l'après-midi.

Pour l'UNSA, afin de fluidifier l'accueil et de faciliter son organisation, il serait préférable d'accueillir à la fois sur rendez-vous et sans rendez-vous en organisant les guichets et des files d'attente distinctes. Cela nécessite évidemment du personnel et une réorganisation complète des locaux. Encore une fois : la direction doit se donner les moyens de ses ambitions !!!

fin du GT 17h15