



Compte-rendu du groupe de travail « Accueil » du 22 octobre 2020

Le groupe de travail était présidé par Madame Isabelle PHEULPIN, cheffe de la mission Stratégie Relations aux Publics.

I - La stratégie de l'accueil

Pour l'administration, cette stratégie repose sur deux piliers :

- plusieurs canaux de contact : internet, la messagerie sécurisée, le guichet, le téléphone, la prise de rendez-vous (physique ou à distance) ;
- une offre de services qui doit s'adapter aux attentes et aux comportements des usagers.

L'administration considère que l'organisation doit s'adapter aux attentes réelles des usagers par une présence plus grande sur le territoire. Cela passe par un accueil physique personnalisé et un enrichissement de l'offre de service à distance, notamment au téléphone.

Ainsi, les centres de contacts sont joignables auprès d'un numéro de téléphone national unique non surtaxé. Ils sont accessibles tous les jours de 8h30 à 19h00.

L'accueil et la relation usager font partie du contrat d'objectifs et de moyens de la DGFIP.

L'administration a précisé que l'utilisateur est au centre du dispositif ! Les services de la DGFIP doivent pouvoir s'adapter aux besoins de nos concitoyens. La qualité du service doit être mesurée pour savoir si elle s'améliore. Ainsi, pour la mission stratégie relation aux publics, la réduction des horaires d'accueil du public n'est pas satisfaisante. Les bureaux métiers sont sensibilisés sur ce sujet.

La délégation UNSA/CGC a salué la sincérité des propos exprimés avec ferveur, mais a tenu à rappeler que la diminution des horaires d'ouverture au public n'est que la conséquence des suppressions d'emplois dans les services.

L'accueil et la relation avec l'utilisateur ont toujours été au cœur des préoccupations des agents et des cadres dans les services.

Il s'agit également de préserver les conditions de travail des collègues et, en fonction des besoins, d'adapter les horaires d'ouverture au public.

Il incombe aux services de recevoir l'utilisateur, mais l'administration doit aussi donner suite à ses demandes et procéder aux contrôles du respect de ses obligations déclaratives et de paiement, au besoin en l'assistant ou de façon plus coercitive.

Ce travail de fonds ne s'effectue pas au guichet et de nombreuses fermetures au public sont là pour permettre ce travail. Le manque de personnel ne permet pas à la fois de faire un travail de fonds et de recevoir en permanence le public.

La délégation UNSA/CGC a tenu à rappeler que les services, les cadres et les agents sont aussi des représentants de l'autorité publique. C'est un élément qui ne doit pas être oublié.

Veiller au civisme fiscal ne signifie pas obligatoirement dérouler le tapis rouge et se plier à toutes les exigences des usagers au risque de mettre en difficulté les services et les agents.

Pour la délégation UNSA/CGC il convient de trouver un équilibre entre toutes les missions exercées par notre administration, et de ne pas en sacrifier une au profit d'une autre. L'accueil, même s'il est important ne doit pas devenir la pierre angulaire de notre organisation. Il faut adapter au mieux les moyens aux besoins et aux enjeux.

II - Les « France services »

Pour l'administration les « *France Services* » sont les nouveaux acteurs de l'offre de services aux usagers particuliers de la DGFIP. Ce sont des points de contacts de la DGFIP qui offriront une réponse de premier niveau accessible plus aisément.

Dix partenaires nationaux seront présents dans chacune des structures labellisées et d'autres partenaires peuvent être présents selon les besoins constatés localement.

Seront présents : la CAF, Pôle Emploi, la CNAM, la CNAV, la MSA, le Ministère de l'Intérieur, le Ministère de la Justice, la DGFIP, La Poste, l'AGIRC-ARRCO.

Les « *France Services* » réalisent quatre types d'accompagnement des usagers pour ces partenaires :

- La délivrance d'une information de premier niveau.
- La prise de contact avec un agent spécialisé des réseaux partenaires. Pour la DGFIP il s'agira de prise de rendez-vous ou l'envoi de formuels via la messagerie sécurisée.
- La mise à disposition d'outils numériques et d'une aide à leur utilisation.
- Une aide à la compréhension et à la réalisation de démarches administratives.

Les animateurs de ces structures n'auront accès à aucune application métier de la DGFIP mais pourront orienter vers les sites habituels que sont impots.gouv, le site paiement des amendes, payFip, ou Satelit.

Les « *France Services* » seront ouvertes 5 jours par semaine, avec une amplitude minimale de 24 heures hebdomadaire. Elles seront tenues, en moyenne, par 4 agents polyvalents (au minimum 2 agents), chargés d'accompagner les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches pour le compte des différents partenaires.

Les 10 partenaires auront désigné un ou plusieurs référents départementaux ou locaux en charge des demandes urgentes et des situations de blocage administratif.

L'administration précise qu'il s'agira d'un accueil protéiforme.

30 critères de qualité de services conditionnent l'ouverture de chaque « *France Services* ».

Chaque animateur recevra une formation avec :

- un volet généraliste sur 2,5 jours piloté par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale ;

- un volet métiers de 3 jours, assuré par les 10 partenaires.

Chaque animateur DGFIP recevra ensuite des formations et e-formations complémentaires.

Les « *France Services* » compteront environ 2000 structures d'ici à 2022, contre 800 actuellement, sur le principe d'une « *France Services* » par canton.

La présence des agents DGFIP sera fonction des chartes signées.

Concernant le développement des « *France Services* » et l'accueil dans le cadre du NRP, l'administration précise que le NRP est un chantier transverse.

Outre les « *France Services* », l'administration a pris un engagement de présence dans un certain nombre de communes. Cet accueil est mis en place en concertation avec les élus locaux. Le renseignement DGFIP y sera de même niveau que dans les « *France Services* ».

La prise en charge de cet accueil dans les communes serait assurée par les services accueillant des particuliers (SIP, SGC, trésoreries mixtes ou SPL). Les trésoreries amendes et hospitalières, les SPF/SDE, les SIE et les CDIF/SDIF ne seraient pas concernés par cet accueil.

Quel régime indemnitaire ?

L'administration confirme le maintien du dispositif de la prime accueil pour les agents de l'accueil des SIE, SIP, SIP-SIE et Trésoreries, soit 400 € brut annuel maximum sous condition de présence à l'accueil un minimum de 50 jours par an.

Par contre, pour les agents (B et C) qui assureront l'accueil polyvalent dans les « *France Services* », chez des tiers, ou en itinérance, l'administration renvoie le sujet à un prochain groupe de travail indemnitaire.

Le principe serait de valoriser la mission avec une ACF technicité et une ACF sujétions particulières. L'administration a indiqué qu'il devrait y avoir plusieurs blocs d'ACF cumulatifs selon le type d'accueil (itinérant, tiers, « *France Services* »). Tous les blocs cumulés, l'administration affirme que le montant sera intéressant pour les agents concernés.

L'administration a précisé que les frais de missions des agents seront aussi pris en charge.

La délégation UNSA/CGC préfère attendre de voir les propositions de l'administration sur ce point pour savoir si ce régime indemnitaire sera attractif. La nature de la mission, et l'importance que l'administration lui accorde, mérite un régime indemnitaire qui reconnaisse l'investissement des agents et la technicité de la mission.

La délégation UNSA/CGC rappelle que la notion de polyvalence a ses limites, surtout au regard du nombre de partenaires et du petit nombre d'animateurs (2 à 4) en « *France services* ».

Nous estimons que le temps de formation envisagée pour les futurs animateurs est sous-évalué.

III - La relocalisation des centres de contacts

La relocalisation des centres de contacts de la fiscalité des particuliers s'inscrit dans la politique de transfert d'emplois publics depuis les grands centres urbains vers les villes moyennes et rurales.

Environ 200 emplois seront concernés par la relocalisation des centres d'appels. L'administration précise qu'il s'agit d'emplois et non de personnes Il n'y aura aucun départ forcé pour les agents qui sont actuellement en fonction dans les services impactés par cette réorganisation.

Les opérations seront très progressives de 2021 à 2026. Le dispositif reposera sur les départs naturels à venir dans les grandes métropoles, du redéploiement d'une partie des CPS relais et du redéploiement des emplois vacants.

Les centres de contacts qui sont confirmés et maintenus sont ceux d'Amiens, Angers, Carcassonne, Chartres, Le Mans, Nancy, Pau, Rouen et Valence.

Les deux centres de contacts de Lille (ex CIS et ex CPS) fusionnés déménageront en 2023 à la cité administrative. 41 emplois sur les 81 existants seront repris entre 2021 et 2026.

35 des 71 emplois du centre de contacts de Lyon (ex CPS) seront repris.

Les centres de contacts de Montpellier et de Strasbourg (entre 35 et 40 emplois) seront aussi maintenus après intégration d'une partie des effectifs des CPS relais et des vacances d'emplois.

Cinq nouveaux centres seront créés entre 2021 et 2024 à Lens (1^{er} septembre 2021), Angoulême et Nevers (1^{er} septembre 2022), Charleville-Mézières (1^{er} septembre 2023) et Vesoul (1^{er} septembre 2024).

L'administration a confirmé que le Directeur général a décidé que le dispositif des CPS relais cessera au 1^{er} janvier 2022.

L'administration a présenté une analyse particulière de la situation des agents présents dans les CPS relais qui sont en réalité des agents de l'EDR :

- les agents des CPS relais verront leurs emplois à l'EDR supprimés au 1^{er} janvier 2022 ;
- ils bénéficieront de la priorité pour rester sur l'EDR en cas de vacance ;
- ils auront la priorité sur les autres services de la commune d'implantation du CPS relais (priorité réorganisation) ;
- ils auront une priorité pour tout service de la direction ;
- à défaut de retrouver une affectation sur un emploi vacant, ils seront affectés ALD locaux selon les dispositions des agents en réorganisation de service.

Ces agents seront éligibles au complément indemnitaire d'accompagnement (CIA), s'ils subissent une perte de rémunération suite à cette restructuration. Il leur sera versé pendant trois années, renouvelable une fois, soit pour six ans maximum.

La délégation UNSA/CGC a rappelé certains éléments :

- Le CPS relais est une "coquille vide". Les agents ne sont pas affectés au CPS relais, qui n'est pas une structure, mais à l'EDR, qui est une et indivisible. L'activité au CPS relais n'est qu'une des activités exercées par ces agents, et elle n'emporte pas "affectation au CPS relais". De plus, si dans certains services ce sont les mêmes agents qui, année après année, exercent leur activité au CPS pendant la campagne des avis, dans d'autres cas, les effectifs tournent au CPS relais par période d'un ou 2 mois.
- Si la fin d'appel à l'activité dans les CPS relais entraîne une diminution de la taille de l'EDR, cette baisse doit être considérée comme une restructuration de l'EDR, et les agents doivent bénéficier de toutes les garanties applicables en cas de restructuration.
- Si l'affectation à l'EDR est "au choix" du directeur, le départage des agents en cas de restructuration n'est pas "au choix" (il n'y a pas de suppression "au choix"). C'est la règle de l'ancienneté qui s'applique comme pour toutes les autres restructurations, et cette règle s'applique sur la totalité de l'EDR.

- L'identification sur une ligne spécifique du TAGERFIP des emplois du CPS relais n'a aucune réalité pour ces agents, de même que le mode de financement des emplois, qui n'est qu'un jeu d'écriture entre les directions locales et la Centrale (1/3 budgétisé par la direction locale et 2/3 par la Centrale), mais n'a aucune traduction concrète pour les agents de l'EDR.

La présidente du groupe de travail s'était engagée à transmettre ces arguments au bureau RH-2A pour réexaminer la situation des agents des CPS relais. La réponse qui nous a été adressée confirme la position initiale de l'administration en ces termes :

« Les règles de priorités proposées en matière d'accompagnement des agents des CPS Relais s'inscrivent dans le cadre général appliqué à toutes les réorganisations de services tout en étant adaptées au contexte particulier des CPS Relais.

Le cadre général prévoit qu'en cas de réorganisation de service, le directeur local détermine le périmètre des agents concernés par l'opération. Il s'agit des agents affectés dans la structure et qui exercent les missions impactées.

L'ancienneté administrative des agents n'est pas un critère permettant de déterminer le périmètre des agents concernés.

Pour les CPS Relais, il s'agira donc des agents affectés à l'EDR et qui exercent leurs missions au CPS relais durant la période de fonctionnement du service. Il appartiendra au directeur de chacune des directions de définir cette liste.

Les agents figurant dans cette liste seront donc amenés à participer au mouvement local de leur direction pour retrouver une nouvelle affectation. Ils bénéficieront des priorités prévues dans le cadre de la départementalisation, à savoir une priorité pour rester sur leur service d'origine (priorité n°2) l'EDR, s'il y a un emploi vacant et une priorité sur un emploi vacant sur tous les services de la direction (priorité n°6). Ces deux priorités correspondent en tous points à celles qui sont attribuées à tout agent de l'EDR qui est en suppression d'emploi.

Compte-tenu de la spécificité de la situation des agents exerçant leurs fonctions au CPS relais qui, bien que n'étant pas affectés sur la commune du CPS relais, y exercent néanmoins leurs fonctions la majeure partie de leur temps, il a été proposé de leur accorder, la priorité pour les services de la commune du CPS relais (priorité n°4) afin d'augmenter leur chance d'obtenir une nouvelle affectation sur cette commune.

Selon les règles générales, les agents peuvent faire valoir l'une et/ou l'autre de ces trois priorités pour le ou le(s) service(s) qui les intéresse et dans l'ordre de leur préférence. »

La délégation UNSA/CGC note que cette analyse résulte d'une situation particulièrement atypique, avec une forte stabilité des agents de l'EDR concernés sur les communes d'implantations des CPS relais.

Notre délégation considère qu'il s'agit là d'une analyse qui permet d'octroyer aux agents de l'EDR une priorité supplémentaire sur tout emploi sur la commune, qu'ils n'auraient pas eu normalement en qualité d'agents de l'EDR.

Cependant, l'UNSA et la CGC précisent que cette analyse ne saurait constituer un précédent pour déroger dans l'avenir aux règles d'affectation définies, notamment concernant la définition du périmètre des agents impactés par une restructuration ou une réorganisation de service.

L'UNSA et la CGC rappellent que, par définition, les agents ALD et les agents de l'EDR sont toujours considérés en dehors du périmètre de toute restructuration ou réorganisation d'un service.

IV – La convergence des plateformes

La convergence des plateformes concerne les centres impôts service (CIS), les centres prélèvements service (CPS) et les centres de contacts (CDC).

L'administration veut homogénéiser le dispositif d'accueil à distance en reprenant les compétences de ces trois services sur l'ensemble des départements (DOM compris).

Ces services seront joignables, via un numéro unique national non surtaxé, mentionné sur les documents adressés aux usagers (dont les avis d'imposition) et sur le site impots.gouv.fr.

La formation des agents est en cours et devrait s'achever fin 2020.

*

* *

La réorganisation de l'accueil s'inscrit dans le cadre du NRP et de la démétropolisation. L'UNSA et la CGC n'ont pas soutenu cette politique de transformation notamment parce qu'elle s'inscrit encore et toujours dans un schéma qui implique la suppression de milliers d'emplois dans notre administration.

La DGFIP est une grande administration au service de nos concitoyens. Elle se doit d'avoir un accueil, sous toutes ses formes, efficace et utile.

Pendant longtemps, l'accueil a été le parent pauvre de notre administration. Une réorganisation était nécessaire. Cependant, le choix de privilégier le contact dématérialisé (téléphone ou internet) ne doit pas exclure une partie de la population habituée à l'accueil physique et/ou victime de l'illectronisme. C'est là un véritable enjeu de société.

Nous ne sommes pas certains que le développement des « *France services* » ou des points d'accueil dans les mairies permettront de répondre aux attentes des usagers, surtout si la qualité de services n'est pas au rendez-vous.

Pour une bonne qualité de services, il faut de nombreux ingrédients dont les principaux sont des agents et des cadres compétents et bien formés, de bonnes conditions de travail, des outils techniques performants, une reconnaissance indemnitaire de la technicité et de l'engagement des équipes.

L'UNSA et la CGC portent ces revendications auprès du Directeur général. Il ne peut y avoir de réorganisation réussie sans le soutien des agents et des cadres qui sont tous les jours au contact du public et au service du public.