ACCUEIL LORS DE LA CAMPAGNE IR 2021
EXPÉRIMENTATION DES PRATIQUES ET HORAIRES
POUR LES CFP DE CADEÏ ET PAILLON
LE BILAN

Lundi 21 juin 2021, le commandement du Pôle Gestion Fiscale et les organisations syndicales de la DDFIP des Alpes-Maritimes se sont réunis à Delille.

Au programme, les bilans sur l'accueil lors de la campagne IR 2021 ainsi que sur l'expérimentation des pratiques et des nouveaux horaires d'ouverture des CFP de Cadeï et Paillon, avant une généralisation à tout le département prévue pour le 1er janvier 2022.

L'ACCUEIL DURANT LA CAMPAGNE IR 2021

La direction avait les plus vives inquiétudes quant au déroulé de la campagne IR de cette année à cause du prolongement de l'état de crise sanitaire et de la réouverture de nos services dans des conditions quasi « normales ». Arrivés presque au terme de cette campagne atypique, sans tomber dans l'autosatisfaction, Mr CALVET s'est dit soulagé du bon déroulé des opérations jusqu'à présent.

Nous avons mis en garde la direction sur le fait que la réussite de cette campagne tenait en grande partie à la forte mobilisation des agents des SIP ainsi qu'à leur professionnalisme.

Pour autant, ces services sont sur le fil du rasoir et parfois même au bord de l'implosion à cause des nombreuses difficultés auxquelles ils doivent faire face, qu'elles soient liées ou non à la crise sanitaire : problèmes d'organisation entre les télétravailleurs et les agents en présentiel, numérisation, différents bug et lenteurs informatiques, etc.

Tout cela pèse sur l'ambiance générale. Les collectifs de travail sont sérieusement mis à mal et les agents ne tiendront pas indéfiniment dans ces conditions.

Il nous a ensuite été présenté un bilan chiffré de l'accueil pendant la campagne déclarative 2021. Vous ne trouverez ci-dessous que les données relatives à l'année en cours, puisque leur mise en perspective avec celles des deux années précédentes ne permet pas une analyse comparative efficace. En effet, comme nous l'avons fait remarquer à la direction, la campagne 2020 s'était déroulée quasiment sans aucun accueil physique et l'année 2019 avait vu la mise en place du prélèvement à la source.

Accueil physique spontané	32 500
Accueil téléphonique spontané	16 761
APRDV honorés physiques	1 897
APRDV honorés téléphoniques	2 018
RDV annulés	3 093
courriels reçus	32 511
E-contacts reçus	50 500
TOTAL	**139 280**

Le nombre d'E-contacts est à moduler au regard du volume très important de demandes de Fonds De Solidarité des entreprises qui sont arrivées dans les SIP par ce canal, suite à une mauvaise sélection de motif par certains usagers.

En ce qui concerne l'accueil téléphonique, 16 agents de notre département ont participé aux opérations de déport dans les directions locales d'une partie des appels aux centres de contact : 8 issus des SIP, des pôles accueil et de la division GF et 8 des PCRP. Ceux-ci ont traité 5 416 appels pour un taux de décroché de 96 %.

Avec la multiplication des canaux de communication et d'accueil, **nous avons interpellé la direction sur l'opportunité de supprimer les BALF qui font doublon avec les E-contacts et alourdissent inutilement la charge déjà conséquente des collègues.** Mr ROISNEL nous a répondu qu'ils étaient conscients du problème et qu'ils en avaient déjà fait état, mais à l'heure actuelle, aucune réponse de la centrale n'a été apportée sur ce point.

Constatant une baisse plus ou moins prononcée des chiffres de l'accueil physique sur rendez-vous (APRDV) selon les types de services et leurs localisations, nous avons demandé si la mise en place des Maisons France Service avait eu une influence sur cette tendance.
La direction nous a indiqué que 1 900 personnes avaient été accueillis dans les 29 points de contact sur un total de 400 demi-journées tenues par 20 permanenciers. Pour eux, ce flux n'est pas significatif des variations observées. Seul un retour à la normale de la situation sanitaire permettra de confirmer ou infirmer cette tendance.

EXPÉRIMENTATION DES PRATIQUES ET HORAIRES POUR LES CFP DE CADEÏ ET PAILLON

Les conditions de l'expérimentation :

- Accueil physique spontané de 8H30 à 12H les lundi, mercredi, jeudi et vendredi (pas d'accueil sur RDV sur ces créneaux) ;
- Accueil téléphonique au fil de l'eau de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h ;
- Accueil sur rendez-vous physique le mardi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h ;
- Accueil sur rendez-vous téléphonique les lundi et jeudi après midi de 13h30 à 16h ;

Pour le 1er janvier 2022, il est question de généraliser les horaires et pratiques expérimentées à Cadeï et Paillon à l'ensemble des services du département. Un CTL doit se tenir sur ce sujet en septembre/octobre.

Suite à l'expérimentation de ce printemps sur les CFP niçois, la direction a fait ressortir les points positifs suivants :

- Réduction des horaires d'accueil pour les sites qui reçoivent au-delà de 20 heures par semaine ;
- Mise en place d'une jauge systématique d'usagers présents simultanément dans le bâtiment, à définir en fonction des locaux : climat d'accueil plus calme (limitation du bruit, de la pression liée à file d'attente à l'intérieur, gestion plus aisée des incidents) et sécurité accrue ;
- Dissociation des types d'accueil. Le mardi uniquement sur RDV et les autres jours pour l'accueil spontané : gestion des flux facilitée ;
- Accueil téléphonique qui permet la prise en charge d'un nombre important de demandes sans déplacement de l'usager ;
- Alignement des horaires d'ouverture à 8h30 dans tous les CFP : meilleure lisibilité pour les usagers.

Pour mettre en place une jauge, la présence d'un vigile est quasiment indispensable. Seulement, la direction s'interroge sur leur présence systématique tout au long de l'année sur tous les sites, compte tenu du coût que cela représente pour le budget de fonctionnement du 06.
Une réflexion est engagée sur la possibilité de limiter leur emploi aux périodes d'échéances ou lors des six premiers mois de la généralisation, le temps de communiquer efficacement auprès du public.

La direction essaye de mettre en œuvre la circulaire du 10 décembre 2020 concernant l'accueil du public. Nous l'entendons.

Néanmoins, nous constatons que toutes les mesures prises ne servent qu'à tenter de masquer nos carences et pallier au manque chronique et de plus en plus prégnant de moyens en personnels.

Depuis un bon nombre d'années déjà, nos missions d'accueil sont mises à mal. Et même si l'administration développe à vitesse grand V le tout numérique et l'APRDV, cela ne remplacera jamais le contact humain que réclame un grand nombre d'usagers.