

## DOSSIER DE PRÉSENTATION

### MISE EN PLACE DES ACCUEILS DE PROXIMITÉ

## 1. LA DESCRIPTION DU PROJET

### 1.1 PRÉSENTATION DU PROJET

Dans le cadre du nouveau réseau de proximité, la présence de la DGFIP dans les territoires se manifestera par des structures de plein exercice, par des permanences au sein des maisons de services aux publics (MSAP) ou des Espaces France Services (EFS), ou encore au sein d'espaces publics (permanences en mairies ou tout autre lieu mutualisé).

Le partenariat qu'entend nouer la DGFIP avec les EFS est à la fois constructif et pragmatique. Il implique des formes de participation adaptées aux circonstances, au regard des besoins des usagers et des autres formes de présence de proximité de la DGFIP sur les territoires concernés.

Le partenariat de la DGFIP dans les EFS se traduit de la façon suivante :

- l'accueil de premier niveau est assuré par l'animateur lui-même (préalablement formé par la DGFIP), avec si possible une réponse à l'utilisateur ;
- à défaut, une mise en relation avec un agent de la DGFIP sera organisée. Elle se fait en temps réel ou différé (RDV téléphonique, physique ou vidéo, dans la EFS ou dans un service DGFIP). Par ailleurs, un référent DGFIP est désigné pour chaque EFS, afin que l'agent polyvalent des EFS puisse le joindre pour obtenir une réponse, en particulier dans les cas urgents ou de blocage administratif ;
- une permanence physique ou par visio-conférence peut être organisée si elle paraît répondre à un besoin local. Seules la désignation d'un référent et la formation de l'agent d'accueil sont requises pour toutes les EFS ;
- il est également possible, de continuer à proposer, à titre optionnel et si le besoin local est avéré dans le contexte de paiement de proximité auprès des buralistes, un moyen de paiement (de type terminal de paiement électronique entre les mains d'un agent de la DGFIP) pour venir compléter le socle de services.

## 1.2 LES EMPLOIS CONCERNÉS

Les effectifs concernés par la mise en place des accueils de proximité sont présentés ci-après (le tableau sera complété au fur et à mesure des implantations).

A ce stade, aucune France Services ne prévoit une mise à disposition à temps complet ou partiel d'agents de la DRFiP.

Seules des permanences correspondant à des accueils sur RDV sont organisées.

Effectifs des services directement concernés					
Effectifs implantés					
	A+	A	B	C	Total
<b>EFS Le Panier Marseille</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP 2/15/16					0
<b>EFS de Port Saint Louis du Rhône</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP Arles					0
<b>EFS La Ciotat</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP La Ciotat					0
<b>EFS Les Saintes Maries de la Mer</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP Arles					0
<b>EFS Puylobrier*</b> SIP de rattachement : SIP Aix en Provence Nord					0
<b>EFS Chateaubert*</b> SIP de rattachement : SIP de Tarascon					0
<b>EFS itinérante Sud Lubéron*</b> SIP de rattachement : SIP Aix en Provence Nord					0
<b>EFS Huveaune Marseille*</b> SIP de rattachement : SIP Marseille 11/12					0
<b>EFS Bon Secours Marseille*</b> SIP de rattachement : SIP Marseille 3/14					0
<b>EFS Malpassé Marseille*</b> SIP de rattachement : SIP Marseille 4/13					0
<b><u>POUR INFORMATION : EFS en projet d'ici fin 2020 **</u></b>					
<i>MSAP Saint Mauront (3<sup>e</sup>)</i>					
<i>Pt info SP Les Hts de Mazargues (9<sup>e</sup>)</i>					
<i>Pt accueil public La Savine (15<sup>e</sup>)</i>					
<i>Bus France Services (QPV sur le 13<sup>e</sup>)</i>					

<i>Pt de proximité La Ruche (Salon)</i>					
<i>MSAP Aureille (MSAP postale)</i>					
<i>Maussane (bureau de poste)</i>					
<i>Maison des services de Port de Bouc</i>					
<i>Vitrolles (itinérance pour partie en QPV)</i>					
<i>Istres</i>					
<i>Martigues (accueils municipaux de proximité)</i>					
<b>Total</b>					

\* A la rédaction de la fiche, ces France-Services sont en cours de labellisation.

\*\* Structures ou collectivités pré-sélectionnées par la préfecture

## 2. LA CONDUITE DU PROJET

### 2.1 LE PILOTAGE DU PROJET

#### Le pilotage du projet

Le pilotage du projet au niveau national est assuré par un comité de pilotage (COPIL) stratégique sous la présidence du Directeur général avec l'ensemble du comité de direction, des délégués et de la directrice de projet.

Le pilotage opérationnel local est assuré par le **pôle expertise et services aux publics (division des particuliers et des professionnels)**. Il s'articule avec la gouvernance des EFS assurée par le préfet.

#### Le calendrier du projet

Phase de concertation	Envoi du projet de la direction locale aux parlementaires, au président du conseil départemental et au représentant de l'association des Maires.	6 juin 2019
	Diffusion du projet et des cartes associées auprès des représentants du personnel et des cadres et agents du réseau	6 juin 2019
	Visites de terrain	Novembre et décembre 2019/Janvier et septembre

		2020
	Groupes de travail et réunions informelles	Décembre 2019 /juin 2020/ 1 <sup>er</sup> septembre 2020
L'état d'avancement du projet	Présentation du projet aux responsables des services concernés	2 <sup>e</sup> semestre 2019
	Présentation de l'implantation immobilière de l'accueil de proximité aux agents chargés d'y assurer une permanence physique	2 <sup>e</sup> semestre 2019 (les permanences dans les EFS sont assurées par les correspondants de ces structures alors qu'elles étaient MSAP)
Les étapes à venir	Vote en comité technique local	15/10/2020 (1 <sup>ère</sup> convocation)
	Installation des agents	Sans objet

### Conventions signées entre la DRFiP et les France Services :

<b>EFS Le Panier Marseille</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP 2/15/16	
<b>EFS de Port Saint Louis du Rhône</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP Arles	11/07/2019
<b>EFS La Ciotat</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP La Ciotat	
<b>EFS Les Saintes Maries de la Mer</b> (création le 1 <sup>er</sup> janvier 2020) SIP de rattachement : SIP Arles	
<b>EFS Puyloubier*</b> SIP de rattachement : SIP Aix en Provence Nord	
<b>EFS Chateaubert*</b> SIP de rattachement : SIP de Tarascon	
<b>EFS itinérante Sud Lubéron*</b> SIP de rattachement : SIP Aix en Provence Nord	17/01/2020
<b>EFS Huveaune Marseille*</b> SIP de rattachement : SIP Marseille 11/12	
<b>EFS Bon Secours Marseille*</b> SIP de rattachement : SIP Marseille 3/14	
<b>EFS Malpassé Marseille*</b> SIP de rattachement : SIP Marseille 4/13	

\* À la rédaction de la fiche, ces EFS sont en cours de labellisation.

## 2.2 LA COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET

### Au plan national

<p>Après des personnels concernés</p>	<p>Messages du ministre et du directeur général en ligne sur Ulysse national.</p> <p>Ouverture d'un nouvel espace « Nouveau réseau de proximité » sur l'intranet Ulysse national, au sein duquel les agents peuvent trouver les dernières actualités sur le projet, les réponses à leurs questions les plus courantes via des documents « questions/réponses » sur les différents aspects du projet, les cartes des projets ainsi que la liste des référents NRP.</p>
<p>Après des instances du dialogue social</p>	<p>Réunions CT au cours du premier semestre 2019.</p> <p>Groupes de travail en septembre 2019 sur la nouvelle organisation du réseau déconcentré SPL, le volet RH du nouveau réseau de proximité et sur la démarche stratégique et le nouveau réseau de proximité.</p> <p>CTR réuni en formation CHS-CT le 20 septembre 2019 afin de présenter la méthode de prise en compte dans les différents projets de réorganisation relatifs au nouveau réseau de proximité des conséquences en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.</p>

### Au plan local

<p>Après des personnels concernés</p>	<p>1. Depuis juin 2019, mise en place d'un <b>espace pérenne sur l'intranet local Ulysse 13</b> où est déposée toute la documentation utile pour les agents.</p> <p>2. Ouverture d'une <b>boîte fonctionnelle locale</b> « nouveaureseau13@dgfip.finances.gouv.fr » depuis juin 2019 où chaque agent peut poser la question de son choix à laquelle le référent NRP est chargé de répondre.</p> <p><b>3. Services des Ressources humaines local</b> mobilisé et à la disposition de tout agent désirant évoquer sa situation individuelle au regard du projet et de ses conséquences professionnelles et personnelles pour l'agent.</p> <p><b>4. Messages du directeur régional</b> sur Ulysse local 13 en date du 6/06/2019, du 13/06/2019, du 12/07/2019, du 23/09/2019, du 21/11/2019, du 24/09/2020.</p> <p><b>5. Réunions de l'ensemble des cadres supérieurs et/ou des chefs de services</b> : les 11/06/2019, 19/11/2019, 16/07/2020.</p> <p><b>6. Mise en place de groupes de réflexion thématiques</b>, de septembre à novembre 2019, associant la direction, les chefs de services et les agents sur les sujets suivants :</p> <p><i>Groupe n° 1 : L'accueil de proximité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les formes de l'accueil de proximité ;</li> <li>• l'organisation et le fonctionnement de l'accueil de proximité.</li> </ul>
<p>Après des instances du</p>	<p>Invitation des représentants des personnels à des <b>réunions informelles</b> : les 11 et 12/06/2019, 20/11/2019 et 17/07/2020</p>

dialogue social	CTL du 13/11/2019 (point 7). CTL du 16/01/2020 (points 1 et 2). CTL du 15/09/2020 (point 11). CTL du 15/10/2020.
-----------------	---

## 2.3 LA PARTICIPATION DES AGENTS

Des référents sont désignés au sein de chaque SIP. Celui-ci est l'interlocuteur privilégié de l'EFS.

Des permanences fiscales peuvent également être organisées sur place, dans les EFS. À ce stade, une seule permanence fiscale a été mise en place avec l'EFS de Port-Saint-Louis du Rhône (un jeudi tous les deux mois sur prise de RDV préalable).

Le 27/02/2020 et le 05/03/2020, le projet a été présenté aux agents dans le cadre de deux réunions qui se sont tenues à Martigues et à La Ciotat.

A cette occasion, les agents ont évoqué deux thèmes principaux :

- Modalités de déplacement pour les permanences ou l'accueil multi-public
- Mode de contact à privilégier : visioconférence

## 2.3 LA MOBILISATION DE RESSOURCES SPECIFIQUES

Les actions de communication (transmission de dépliants et affiches, communication externe) sont assurées par le cabinet et la liaison avec les EFS est assurée par la division des particuliers et des professionnels.

# 3. CONSÉQUENCES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

## 3.1 LE TRAVAIL RÉEL

### → Conséquences sur l'organisation du travail

#### Description des modifications dans l'exercice du travail réel

Le partenariat de la DGFIP dans les structures France Services se traduit par la mise à disposition physique et non administrative d'agents pour assurer des permanences physiques au sein des structures France Services ou l'accueil sur rendez-vous en visioconférence, par des agents DGFIP, permettant à l'utilisateur d'obtenir, depuis le point France Services, un accompagnement sur les démarches les plus complexes.

Par ailleurs, des référents métiers locaux (au moins un par implantation France Services) sont désignés. Ils doivent être facilement joignables, pour assurer la résolution des cas les plus urgents ou en situation de blocage administratif sans que l'utilisateur ait à se déplacer

dans un autre guichet (critère impératif conditionnant la labellisation France Services). Il est toutefois précisé que la majorité des demandes ne pouvant être traitées par l'animateur France Services sera traitée selon les modalités habituelles : prise de RDV téléphonique, au guichet de la EFS, en vidéoconférence ou en accompagnement à la démarche en ligne.

#### Ouverture au public

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public
01/01/2020	Port Saint Louis du Rhône	Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
01/01/2020	Les Saintes Maries de la Mer	Mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h et le samedi de 8h30 à 12h30
01/01/2020	La Ciotat	Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
01/01/2020	Le Panier	Lundi et mercredi de 8h30 à 12h30 mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h

#### Modalités d'intervention des agents de la DRFiP

A ce stade du déploiement des EFS, seule la correspondante de l'EFS de Port Saint Louis du Rhône a été amenée à réaliser des permanences fiscales .

Une permanence est proposée un jeudi tous les deux mois sur prise de rendez-vous préalable par l'EFS. L'intervention de la correspondante est prévue pendant les horaires d'ouverture de l'EFS et peut s'achever avant la fin de la journée selon le volume de rendez-vous enregistrés. Lors d'une permanence, une vingtaine d'usagers peut être reçue.

Date de création	Lieu d'implantation	Durée et horaires de travail
01/01/2020	Port Saint Louis du Rhône	1 journée tous les 2 mois

Des tests de visioconférence avec l'EFS des Saintes Maries de la Mer sont en cours.

### → Conséquences sur l'environnement et le cadre de vie des agents

#### Conditions de restauration

Date de création	Lieu d'implantation	Conditions de restauration
------------------	---------------------	----------------------------

01/01/2020	Port Saint Louis du Rhône	Une salle de repas est mise à disposition (micro-onde et cuisine). A l'extérieur, plusieurs points de restauration sont également accessibles à pied.
------------	---------------------------	---

#### Modification du trajet domicile-travail

Date de création	Lieu d'implantation	Trajet résidence administrative / FS
01/01/2020	Port Saint Louis du Rhône	SIP d'Arles-Port Saint Louis du Rhône : 41 km

### 3.3 LE MOBILIER, LES OUTILS ET ÉQUIPEMENTS

Date de création	Lieu d'implantation	Description
01/01/2020	SIP d'Arles	Kit-Valisette pour l'agent accueil de proximité comprenant une sacoche, un ordinateur portable et une imprimante portable.

## 4. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DES AGENTS

### 4.1 LE DISPOSITIF DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Les agents polyvalents France Services bénéficient d'une formation – effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – au premier accueil et à l'accompagnement aux démarches en ligne ainsi qu'une formation des opérateurs et ministères partenaires.

Concrètement, l'agent polyvalent devra avoir reçu une formation de tous les partenaires au cours de la première année, ainsi que les formations «accueil physique et téléphonique et information des usagers», «médiation avec les partenaires» et «accompagnement des usagers à l'utilisation du numérique».

Dans le cadre des deux premières vagues de labellisation des EFS, la DRFiP a mobilisé des formateurs qui assurent, au titre de 2020, quatre sessions de formation professionnelle (EFS 0001) des agents France Services.

Les formateurs sont issus des SIP et/ou de la division des Particuliers et des Professionnels et assurent une formation de 2 heures dans les locaux de la préfecture.



## 4.2 L'ACCOMPAGNEMENT RH INDIVIDUALISÉ

Les agents assurant des permanences dans les EFS bénéficient des remboursements de frais de déplacement selon les modalités habituelles.

*Dossier de présentation actualisé au 06/10/2020*