

DOSSIER DE PRÉSENTATION CTL DU 29 MARS 2022

-

MISE EN PLACE DES ACCUEILS DE PROXIMITÉ - FICHE SUITE -

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 manifeste par des structures de plein exercice, par des permanences au sein des Espaces France Services (EFS) ou encore au sein d'espaces publics (permanences en mairies ou tout autre lieu mutualisé).

Le partenariat noué par la DGFIP avec les Espaces France Services est à la fois structurant et pragmatique. D'une part, il représente un engagement fort et durable qui participe de la stratégie nationale d'implantation des services publics dans les territoires; d'autre part, 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 Espaces France Services 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 l'EFS ou dans un service DGFIP) ;
- Au sein de la DDFIP du Gard, une équipe dédiée à l'accueil de proximité a été constituée début 2020, parallèlement à la 1ère vague de labellisation des Espaces France Services, afin d'y assurer des permanences comme prévu par la Charte "France Services" ;
- Par ailleurs, un référent DDFIP a été désigné pour chaque EFS, afin que l'agent polyvalent de l'EFS puisse le joindre pour obtenir une réponse, en particulier dans les cas urgents ou de blocage administratif : le Service des Particuliers et Missions foncières ainsi que les membres de l'équipe dédiée EFS constituent ces référents ;
- des permanences sur RDV de façon régulière et à un rythme plus rapproché lors des pics de charge des principales « campagnes » (déclarative des revenus et de paiements des avis d'impôts) sont assurées par la DDFIP du Gard au profit des Espaces France Services.

Ce partenariat concerne depuis janvier 2020 :

19 EFS labellisés en cinq vagues successives :

labellisation janvier 2020	labellisation octobre 2020
<ul style="list-style-type: none">• AIGUES MORTES	<ul style="list-style-type: none">• ANDUZE
<ul style="list-style-type: none">• CALVISSON	<ul style="list-style-type: none">• CC Gard Rhodanien - Bagnols/Cèze : structure itinérante, présence à Pont-St-Esprit
<ul style="list-style-type: none">• NIMES - structure fixe du PIMMS	<ul style="list-style-type: none">• GENERAC
<ul style="list-style-type: none">• REMOULINS	<ul style="list-style-type: none">• MARGUERITTES
<ul style="list-style-type: none">• ROQUEMAURE	<ul style="list-style-type: none">• NIMES - Structure itinérante
<ul style="list-style-type: none">• SAINT AMBROIX	<ul style="list-style-type: none">• SAINT GENIES DE MALGOIRES
<ul style="list-style-type: none">• SOMMIERES	<ul style="list-style-type: none">• VILLENEUVE LES AVIGNON

labellisation janvier 2021	labellisation avril 2021
<ul style="list-style-type: none">• VERGEZE	<ul style="list-style-type: none">• LE VIGAN
<ul style="list-style-type: none">• St-JEAN-du-Gard	labellisation octobre 2021
<ul style="list-style-type: none">• BARJAC (La Poste)	<ul style="list-style-type: none">• UZES (structure itinérante)

La 6ème vague de labellisation, début janvier 2022, a concerné les points d'accueil de proximité de Lasalle, de Saint-Hippolyte-du-Fort et d'Aimargues :

<ul style="list-style-type: none">• LASALLE
<ul style="list-style-type: none">• SAINT-HIPPOLYTE-DU-FORT
<ul style="list-style-type: none">• AIMARGUES

Au total, ce sont 22 points d'accueil qui ont ainsi reçu la labellisation France Services dans le département du Gard.

1.2 LES EMPLOIS CONCERNÉS

L'équipe dédiée EFS a été constituée par appel à candidatures début 2020, conduisant au détachement de deux contrôleurs expérimentés en fiscalité des particuliers pour assurer les permanences auprès des 7 premiers EFS labellisés à compter du 1/01/2020.

En raison de l'accroissement du nombre d'EFS, au sein de la majorité desquels la DDFIP assure des permanences régulières, doublées durant les périodes de pics de charges (campagne déclarative IR et campagne des avis des impôts des particuliers), un recrutement supplémentaire a été réalisé à compter du 1^{er} septembre 2021, au sein de l'EDR.

Ainsi partie intégrante de l'équipe EDR, les membres de l'équipe dédiée "France Services" sont fonctionnellement rattachés auprès du Service de la "Fiscalité des particuliers et missions foncières" du Pôle Métiers, qui pilote la mission accueil.

Les permanences sont assurées en fonction d'un planning concerté avec les EFS et des permanences sont également assurées auprès de la Mairie d'Aramon. Les permanences en Mairie évolueront au cours du 1^{er} trimestre 2022 pour concerner, outre Aramon, la commune de St-Chaptes, en vue de la prochaine campagne déclarative de revenus.

La mise en place de permanences auprès des nouveaux EFS labellisés a été initiée avec l'EFS de Lasalle à compter du 6 janvier 2022 et se poursuivra en avril 2022 auprès des autres EFS labellisés, St-Hippolyte-du-Fort et Aimargues, en vue de la prochaine campagne déclarative de revenus.

Par ailleurs, un agent de la DDFIP a été mis à disposition de la Structure France Services d'Aigues-Mortes à compter du 4 janvier 2021, comme animateur polyvalent.

Effectifs des services directement concernés					
Effectifs implantés (TAGERFIP au 01/01/2021)					
	A+	A	B	C	Total
Mission "EFS" en Direction			2		2
EFS d'Aigues-Mortes (labellisée le 1/01/2020)				1	1
Total Direction - Mission EFS			2	1	3
Situation des emplois au 1/01/2022					
	A+	A	B	C	Total
Mission "EFS" en Direction			2	1	3
EFS d'Aigues-Mortes (labellisée le 1/01/2020)				1	1
Total Direction - Mission EFS			2	2	4

1.3 LA MOBILISATION DE RESSOURCES SPÉCIFIQUES

Les équipiers intervenant dans les France Services sont dotés de matériels utilisables en mode "nomade". L'ESI est intervenue auprès de chaque EFS avec les équipiers France Services afin de valider les conditions du fonctionnement informatique en EFS : sécurisation de la connexion, qualité de la connexion internet sécurisée.

La DDFIP a effectué des déplacements auprès de chaque EFS afin de déterminer les modalités des permanences : installation de l'équipier dans un bureau permettant la réception individualisée de l'utilisateur, espace d'attente, accueil assuré par le personnel de l'EFS : aucune difficulté n'a été relevée. En effet, cette pratique d'accueil sur RDV par des administrations et organismes partenaires est déjà installée dans les EFS, précédemment Maisons de Services au Public (MSAP) dans leur grande majorité.

2. CONSÉQUENCES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

2.1 LE TRAVAIL RÉEL

→ Conséquences sur l'organisation du travail

Description des modifications dans l'exercice du travail réel¹

Deux situations sont à distinguer : l'intervention de personnels de la DDFIP pour des permanences régulières dans les locaux de l'EFS (§ 2.1.1) et la mise à disposition de personnel de la DGFIP auprès des EFS (§ 2.1.2)

2.1.1/ Participation de la DDFIP dans le cadre de la labellisation des Espaces France Services : les permanences

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 visio-conférence, par des agents DGFIP, permettant à l'utilisateur d'obtenir, depuis le point France Services, un accompagnement sur les démarches les plus complexes.

L'équipe dédiée actuellement constituée de deux contrôleurs et d'un agent intervient auprès des espaces France Services, au rythme des labellisations. Ainsi, début janvier 2022, les permanences s'effectuent en 17 lieux distincts pour les EFS.

Le rythme des permanences, hors pics de charge des campagnes déclarative et de paiement des impôts des particuliers, est de deux 1/2 journées par mois. Ces permanences s'effectuent au sein des espaces France Services, grâce au mode nomadisme d'équipement des équipiers FS et à la mise à disposition d'un bureau par l'EFS. Une prise de RDV est effectuée en amont, soit directement par l'utilisateur à partir du site internet "impots.gouv.fr", rubrique "contact", soit avec l'aide d'un animateur de l'EFS. Les plages d'accueil sur RDV pour ces permanences régulières sont paramétrées dans l'outil AP-RDV, au titre de guichets d'accueil de proximité.

Lors des périodes de forte fréquentation liée aux campagnes précitées, des permanences sans RDV peuvent également être organisées.

Avec l'accroissement du nombre d'espaces labellisés France Services, le nombre de permanences à assurer va corrélativement augmenter et la prise de RDV en visio pourra également être organisée.

Aux permanences assurées dans les structures, s'ajoutent notamment les contacts téléphoniques avec les usagers (préparation de l'entretien lors d'un contre-appel) et les suites des RDV. Les membres de l'équipe dédiée participent également à la formation des animateurs des EFS, dans le cadre des actions "pré-labellisation".

Par ailleurs, des référents métiers ont été identifiés en Direction auprès de chaque Espace France Services. 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 les demandes qui ne peuvent être traitées par l'animateur France Services sont prises en charge selon les modalités habituelles : prise de RDV téléphonique, au guichet de la MFS, en vidéoconférence ou en accompagnement à la démarche en ligne.

¹ Description des évolutions du processus de travail, de la nature des activités et des évolutions de compétence requises. Mention, le cas échéant, d'un changement dans la chaîne hiérarchique ou d'une nouvelle sectorisation.

2.1.2/ Dispositif de mise à disposition d'agents de la DDFIP auprès des Espaces France Services

La DGFIP participe également aux Espaces labellisés France Services au travers d'un dispositif de mise à disposition opérationnelle et permanente d'agents comme animateurs polyvalents au sein de ces structures.

Les précisions sur les éléments de conditions de vie au travail des agents amenés à exercer à temps complet au sein des EFS ont été apportées dans une fiche du 28 janvier 2020 annexée au présent document.

Ainsi, tout agent animateur dans une structure France Services conserve son affectation à la DGFIP et reste géré et rémunéré par sa direction d'origine.

Depuis le 4 janvier 2021, un agent C de la TM d'Aigues-Mortes, qui a postulé dans le cadre du dispositif de mise à disposition d'agents par la DGFIP au profit des EFS, continue à travailler à Aigues-Mortes dans ce cadre. L'emploi correspondant a été rattaché administrativement en Direction. L'Espace France Services d'Aigues-Mortes est rattaché au CCAS, avec lequel une convention a été signée, formalisant la mise à disposition de l'agent de la DDFIP à hauteur d'un temps de travail hebdomadaire de 35H.

Ouverture au public (à distinguer éventuellement selon le type d'accueil (MFS, permanences...))

Compte tenu de la mise à disposition d'un agent auprès de l'EFS d'Aigues-Mortes, les horaires de la structure sont communiqués ci-après:

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public
labellisation au 1er janvier 2020, MSAP antérieurement	Aigues-Mortes	Lu de 13H30 à 17H30; Ma et Je de 8H à 12H et de 13H30 à 17H30, Ve de 8H à 12H (fermé le Mercredi)

Les horaires d'ouverture au public de toutes les structures labellisées sont publiés sur internet: "<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/france-services>".

Durée et horaires de travail

Les structures FS étant, en principe, ouvertes sur une amplitude hebdomadaire "d'au moins 24H", la Direction d'affectation de l'agent doit définir, en lien avec l'intéressé, le lieu et la nature de ses activités pour la quotité éventuelle de son temps de travail excédant les périodes d'ouverture au public de la structure.

Pour la DDFIP du Gard, le rattachement de l'agent à la Direction a été retenu. En dehors du temps de travail de la mise à disposition (ici, 35H) et à concurrence du module horaire hebdomadaire de l'agent, celui-ci sera amené à exercer des missions complémentaires en lien direct avec l'accueil des usagers : venir en soutien d'autres services du réseau, par exemple pour le traitement des e-contacts, l'accueil sur RDV téléphonique (et autres travaux pouvant s'effectuer à distance du service soutenu; la solution consistant à ne pas faire se déplacer l'agent étant à prioriser), la formation des animateurs des EFS, etc...

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

Conditions de restauration

Date de création	Lieu d'implantation	Conditions de restauration
labellisation au 1er janvier 2020, MSAP antérieurement	Aigues-Mortes	Titres Restaurant

Parking

Date de création	Lieu d'implantation	Conditions de stationnement
labellisation au 1er janvier 2020, MSAP antérieurement	Aigues-Mortes	Parking de l'EFS / emplacements agent

Modification du trajet domicile-travail

Pour l'agent ayant souhaité une mise à disposition auprès de l'EFS du lieu d'exercice professionnel actuel, Aigues-Mortes, il n'y a aucune modification.

2.2 LES AMBIANCES PHYSIQUES DE TRAVAIL²

Date de création	Lieu d'implantation	Description
labellisation au 1er janvier 2020, MSAP antérieurement	Aigues-Mortes	Les locaux de l'EFS, structure gérée par la Commune, répondent aux préconisations en matière de "CVT des agents" et d'accueil des usagers.

Pour les membres de l'équipe dédiée rattachée à la Direction, deux bureaux ont été mis à leur disposition dans les locaux du Pôle Métiers à Nîmes-Reinach (cf § 2.3).

2.3 LE MOBILIER, LES OUTILS ET ÉQUIPEMENTS³

Quelles que soient les modalités de participation de la Direction auprès des EFS (permanences régulières selon planning ou mise à disposition d'un agent en qualité d'animateur), les agents disposent de l'équipement "sac à dos" lié au nomadisme, comme prévu par la note de la DISI de compétence ;

Référence: 20DISI108 du 22/01/2020. Extrait:

"Modalités d'installation et d'assistance aux agents DGFIP intervenant dans les Espaces France Service (EFS) et autres accueils de proximité dans les tiers lieux:

Des agents vont assurer leurs missions en tiers lieu, implantation géographique où l'agent sera présent, de façon permanente ou non, et où le réseau informatique disponible n'est pas spécifique à la DGFIP. Il peut s'agir d'un lieu dont la gestion est assurée par une autre structure (MSAP, accueil de proximité, mairie, en EFS à compter de janvier 2020...). Pour ces nouveaux modes d'intervention, il est indispensable d'offrir aux agents DGFIP concernés un cadre de travail adapté:

- 2 Sont évoquées les conséquences éventuelles notables sur les ambiances physiques de travail (lumineuse, sonore et thermique).
- 3 Sont évoqués les nouveaux outils, périphériques informatiques, logiciels, mobilier, équipements spécifiques, etc...

- au plan matériel : la fourniture d'un « sac à dos » comprenant un PC portable ou ultra portable, une imprimante, éventuellement un matériel de scannage et un téléphone portable professionnel ; Les PC portables fournis aux agents œuvrant en EFS constitueront leur poste de travail unique et personnel, et ce, au sein de leur direction comme lors de leurs interventions en EFS (cf. fiche technique du 27/12/2019)
- pour l'assistance informatique : un service réactif que ce soit par une saisine classique via le Parcours d'Assistance Rénové (PAR) ou via la messagerie instantanée (Tchap) pour les seuls cas où l'accès internet serait défaillant "

En outre, deux bureaux ont été mis à la disposition des équipiers France Services au sein de la Direction à Nîmes, Rue Salomon Reinach, à proximité de l'équipe du Service des "Particuliers et missions foncières" du Pôle Métiers, permettant l'articulation entre le temps de présence en EFS, le télé-travail éventuel et la présence régulière au bureau.

3. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DES AGENTS

3.1 LE DISPOSITIF DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Pour les animateurs des Espaces France Services: 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».

NB : pour les agents de la DGFIP mis à disposition de l'espace France Services en qualité d'animateurs, le socle de formation correspond au cycle complet de formation défini par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) : ils assisteront à l'ensemble des formations métiers proposées par les opérateurs partenaires de leur structure.

3.2 L'ACCOMPAGNEMENT RH INDIVIDUALISÉ

Pour les agents de la DGFIP mis à disposition de l'espace France Services en qualité d'animateurs, la rémunération des agents est assurée par la DGFIP (fiche RH du 28/01/2020). Cela comprend également la prise en charge des frais de déplacement occasionnés notamment par la participation à des réunions organisées par la Direction, les actions de formation au profit des animateurs des EFS, etc.