

Metz le 21 septembre 2020

Compte-rendu de la réunion informelle du 15 septembre 2020 sur la nouvelle organisation générale de l'accueil

Voilà un feuillet qui dure depuis plus longtemps que « les Feux de l'Amour » ou « Amour, Gloire et Beauté », et comme dans ces séries on n'est pas prêt d'en voir la fin.

Il est évident qu'actuellement les accueils (réception physique, téléphonique, internet, courrier, etc.) ne fonctionnent plus. Ce constat est partagé par tout le monde.

Le point d'achoppement intervient sur les solutions à apporter.

Solutions de la DDFiP Moselle

1- Accueil généraliste au guichet :

Cet accueil se fera tous les matins et sera réservé aux questions simples (l'utilisateur doit rester debout et repartir rapidement), au retrait de documents, aux dépôts de déclarations, aux prises de RDV et au paiement.

L'utilisateur doit pouvoir poser sa question dans n'importe quel service du département. Ce qui sous entend une polyvalence de l'ensemble des agents qui font de l'accueil.

Si la question est trop compliquée, un rappel téléphonique sera proposé.

Une dérogation pour l'accueil physique sera possible pour les cas délicats (personnes âgées, venant de loin, etc.).

2- Accueil sur Rendez-Vous :

À terme, les RDV physiques ou visios seront octroyés uniquement par le service, et les RDV pris par l'application APRDV ne seront que téléphonique.

3- Réception téléphonique :

Création d'un Centre de Contact Départemental (CCD). Il sera localisé à Metz au SIP Metz Nord-ouest. Il centralisera dans un premier temps l'ensemble des appels pour les SIP de Moselle. Il sera ensuite étendu progressivement aux autres services du département.

La grande nouveauté est l'amplitude horaire : 9h00-19h00. Les tranches 12h-14h et 16h30-19h devraient être assurées par des agents « volontaires ».

Le CCD répondra à l'ensemble des questions simples et établira des listes de rappel pour les questions complexes qui seront traitées par les services compétents à J+1.

Hors période de campagne IR/avis/paiement, il y aura une prise en charge des appels par une équipe dédiée SIP sur la plage horaire 8h30-12h00 pour une réponse immédiate ou rappel téléphonique à J+1 voire RDV physique ou visio.

En campagne le Serveur Vocal Interactif (SVI) sera aménagé pour sélectionner directement les appels dont les motifs ne relèvent pas de la campagne (SPL, amendes, hospitalier, SDE, CDIF).

Les aides précieuses des autres services (BDV et PCE) vont disparaître, car le contrôle fiscal ayant repris.

Une offre de renseignement dédiée aux frontaliers sera également mise en place.

3- Visioconférence :

Les RDV en visio seront assurés par des agents sur la « base du volontariat » via l'application JITSY. Un poste dédié sera installé par structure (45 équipements au total). La gestion de ces RDV sera gérée via l'APRDV version agent qui adressera un lien à l'utilisateur pour se connecter.

4- Accueils de proximité :

Il y aura 2 types d'accueil de proximité :

– Des permanences d'accueil primaire assurées par une équipe de 7 EDR dans les anciens sites DDFIP fermés (essentiellement ex-trésoreries + HDF Château-Salins).

Le volume d'accueil sera d'une demi-journée dans les ex-trésoreries et de 4 demi-journées à Château-Salins et Montigny les Metz,

2 nouvelles communes, Aumetz et Woippy vont voir apparaître des accueils de proximité (1/2 journée/semaine). Si la fréquentation escomptée n'est pas au RDV, un recalibrage à la baisse des permanences est prévu. Les paiements seront impossibles dans ces structures et le contribuable sera obligé de se réorienter vers un Tabac-Pressé labellisé, le paiement en ligne ou via le smartphone.

– Maisons France Services ou Maisons de Services au Public : 1 accueil par canton (33 en Moselle) sans présence d'un agent DDFIP...

Des Groupes de Travail (GT) vont être mis en place dès maintenant. Mais rassurez-vous, les conclusions sont déjà écrites !

Cette nouvelle organisation devra être en place pour la prochaine campagne IR 2021.

Un bilan de compétence va être réalisé auprès des agents « sélectionnés » et un plan de formation mis en place.

Par contre pour les promotions, les évolutions de carrière ou les augmentations du point d'indice vous repasserez. Il faudra faire plus mais sans aucune valorisation.

Ceux qui sont passés au travers de la prime Covid ont déjà le goût amer de l'absence de reconnaissance.

