



## COMPTE-RENDU REUNION INFORMELLE 15/09/2020 ORGANISATION GENERALE DE L'ACCUEIL EN MOSELLE

Réunion informelle pour faciliter le CTL en présentant le projet en amont (gagner du temps) et pour nous délivrer la même information que celle délivrée aux cadres.

Mission projet de transformation portée par Xavier PETIT et Sandrine PERIAUX.

Il n'existe pas de liste exhaustive des projets. Les sujets seront pris au fur et à mesure de leur survenance. Il y aura parfois des dossiers à l'initiative de la mission.

5 dossiers actuellement :

- NRP (préparation + conduite= GT) ;
- Réorganisation de l'accueil ;
- Démétropolisation (en Moselle : Forbach) ;
- Réorganisation de la délivrance des quitus automobile ;
- Paiement de proximité (activation d'un réseau de buralistes, paiement en numéraire ou CB).

### **Réorganisation de l'accueil**

Projet très ambitieux : réorganisation de l'ensemble des accueils, pas que les SIP : SIP, SIE, toutes les trésoreries, CDIF et SDE.

#### **1- Organisation générale**

2 objectifs principaux :

- simplifier la vision de l'utilisateur.

Il existe aujourd'hui une multitude de services avec une multitude de compétences. Les usagers ne comprennent pas nos subtilités. Il faut banaliser les accueils. Dans chaque accueil l'utilisateur doit avoir accès à un service minimal pour poser des questions simples, obtenir des imprimés, déposer des déclarations... S'il s'agit d'une question complexe, qu'elle soit prise en charge, que le contribuable ne soit pas renvoyé vers un autre service.

- Améliorer la relation téléphonique.

Départementalisation de la réception téléphonique :

- poursuite du dispositif de la campagne IR 2020
- mise en place d'une équipe dédiée.

Actuellement : fort taux de non-réponse. On ne se sortait pas de nos problèmes d'accueil téléphonique. La campagne IR 2020 a démontré qu'on maîtrisait notre accueil téléphonique : la quasi-totalité de l'accueil a été déporté sur le téléphone. (Cellule téléphonique comportant 140 personnes : 50 % en mars ; 60 % en avril), Réalisation d'un accueil de qualité en rappelant l'utilisateur à J+1.

Cette organisation va être amplifiée et va dorénavant devenir l'organisation générale.

## **2- Accueil généraliste au guichet des CFP (SIP + Trésoreries)**

Cet accueil généraliste doit répondre aux questions les plus simples :

- primo déclarant
- question simple
- retrait ou dépôt de documents
- prise de rendez-vous
- paiement

En dehors de ces cas, un rappel sera proposé le lendemain. Il sera possible de proposer un rendez-vous physique ou en visioconférence, pour les cas le justifiant.

### L'accueil primaire

L'accueil primaire sera réalisé en mode « debout », pas en box (de manière à écouter l'entretien), sur les 5 plages matinales de la semaine. Les agents en charge de cet accueil devront s'adapter à la fluidité du trafic.

### L'accueil sur rendez-vous

Actuellement, il est pratiqué par les SIP, pas par les trésoreries. Il s'agit d'un rendez-vous en ligne, avec contre-appel en essayant de traiter la demande par téléphone et réduire ainsi l'accueil physique.

Désormais, tous les rendez-vous accessibles par internet seront remplacés par un appel téléphonique de la part de l'utilisateur, ceci pour éviter un contre-appel.

Si finalement un rendez-vous physique est nécessaire, l'agent fixera le rendez-vous (l'utilisateur ne choisira plus son rendez-vous sur internet). Il pourra s'agir d'un rendez-vous physique ou en visioconférence qui évite le déplacement de l'utilisateur.

APRDV permet cela.

### Information de l'utilisateur

Affichage dans les halls d'accueil. 2 parcours et 2 zones dédiées seront matérialisées selon que l'utilisateur a rendez-vous ou vient sans rendez-vous.

Dérogations possible :

- Réception d'un utilisateur hors plage d'ouverture.
- Réception physique au cas où.

### Prise de rendez-vous :

- depuis impôts, gouv
- appel téléphonique auprès du service de gestion (centre départemental)
- aux guichets
- balf ou e-contact

### Réception téléphonique

Un nombre d'appels significatifs va subsister en CFP malgré la mise en place des centres d'appel au plan national.

D'où la mise en place d'un CCD (Centre de Contact Départemental) en Moselle. Ce sera le point d'entrée unique des utilisateurs. Le CCD recevra l'ensemble du flux téléphonique de Moselle.

2 étapes :

- 1ère phase : regroupement limité aux SIP.

Lorsque cela fonctionnera correctement :

- 2ème phase : extension à l'ensemble des autres accueils.

Le CCD sera installé au sein de l'équipe d'accueil du SIP METZ NO.

### Modalités d'exercice de la mission

- Utilisation d'un nouvel outil « contacts » de gestion des demandes de rappel téléphonique. Chaque agent dispose de « contacts ». Si, l'agent se trouve dans l'incapacité de répondre à la demande, il créera une fiche d'information dans l'application. Le soir venu, un compte-rendu sera généré et envoyé à un superviseur départemental qui renverra sur les bords des services les listes de rappels à effectuer le lendemain.

- Exploitation des listes de rappels par les agents des services compétents (plage élargie de 9h à 19h) et restitution chaque soir au superviseur.

Nb : ce sera une source de travail pour les télétravailleurs.

Il faut distinguer 2 périodes (hors campagne et en campagne) :

#### - Hors campagne déclarative et de paiement :

prise en charge des appels par une équipe d'agents du SIP dédiée, sur la plage d'accueil au public (8h30 à 12h). Avec 2 possibilités : réponse immédiate ou rappel téléphonique à J+1 ou rendez physique ou visioconférence pour les questions complexes.

#### - Pendant la campagne déclarative et de paiement :

Dispositif modifié pour lutter contre la forte augmentation des flux d'appels entrant. Test réalisé sur la campagne IR 2020.

Désactivation du primo accueil téléphonique qui sera remplacé par un message d'information à l'utilisateur sur un serveur vocal. L'information est communiquée à l'utilisateur par le SIV. Une liste de rappels sera alors constituée par agent (pas par SIP via la balf).

#### Aménagement du SIV :

- en campagne, sélection directe des motifs d'appels ne relevant pas de la campagne (SPL, hôpital, amendes, SDE, CDIOF...);
- Une offre de renseignements dédiée aux frontaliers (à l'étude).

### La visioconférence

Elle n'est actuellement pas connue des services.

#### Utilisation de JITSY :

- accès aux opérateurs externes ;
- envoi d'un courriel avec lien de connexion par le service ;
- gestion des rendez-vous assurée par l'APRDV (plages spécifiques ouvertes) ;
- 1 équipement en solution JITSY par structure, soit 45 postes.

Puttelange sera équipé + toutes les structures qui sont de sa compétence.

### Accueil de proximité

#### Définition :

- apporter un service d'accueil primaire comparable à celui des CFP ;
- situés dans les communes où la DGFIP ne dispose d'aucun service ou antenne.

Accueil avec présence hebdomadaire. Gestion des relations avec l'utilisateur avec utilisation de l'outil « contacts » (livraison en octobre 2020). Une fiche de visite sera transmise au référent SIP. Cet outil « contacts » pour les accueils de proximité comportera des supports documentaires pour expliquer comment traiter l'appel.

En attendant le déploiement de cet outil, il faudra utiliser une fiche de visite à transmettre au référent SIP.

Cet accueil vise à suppléer la fermeture des trésoreries.

Exception si présence:

- d'un SIP ;
- d'une permanence SIP ;
- d'un SGC ;
- d'un EFS (Espace France Services).

Création d'un accueil à :

- Woippy ;
- à Aumetz.

Maintien des accueils de :

- Boulay ;
- Château-Salins (Fermeture SIP-SIE en 2021 et Trésorerie en 2022)

22 accueils sont prévus à terme.

La durée de la permanence sur place sera de 1/2 j par semaine sauf conventions passées avec Montigny (1j/semaine) et Château-Salins (4x 1/2j semaine).

### Qualibrage

Au moins 7 agents EDR.

Renfort possible des EDR par des agents (équipe EDR à renforcer ou équipe actuelle ? A voir).

### Horaires d'ouverture des accueils de proximité

Adaptation des plages d'ouverture à la hausse ou à la baisse en fonction de la fréquentation des lieux et de la concertation en cours.

Les points de proximité tenus par nos agents refuseront les paiements en espèces ou CB dès lors que le paiement sera possible auprès des buralistes.

Egalement de favoriser le paiement en ligne.

Objectifs : un EFS par canton donc 33 au total et MSAP (Albestroff et Ancy-Dornot).

Utilisation de « contacts » en version spécifique pour les EFS avec support documentaire.

### Accueil par internet :

Pas de modification. Traitement des e-contacts et balf assuré par chaque service.

## **3- Compétence des agents d'accueil**

Vrai chantier. Quelles connaissances sont requises ?

Un groupe de sachants (chefs de services) déterminera les questions récurrentes de chaque service venant des usagers.

Agents concernés : SIP, SIE, Trésoreries, SGC, Centre de Contacts Départementale, agents EDR des accueils de proximité.

Déploiement d'un parcours de formation à l'issue d'un bilan de compétences.

## **4- Mise en place d'un nouveau réseau d'accueil**

Composition d'un GT. Seront associés principalement les divisions :

- de la gestion fiscale (pilote du futur ré eau) ;

- SPL (pilotage des trésoreries et SGC).

- RH / Forpro.

Ponctuellement les autres divisions métiers (recouvrement, comptabilité, BIL).

Participation des chefs de services et agents des structures concernées.

\*\*\*

**Précision sur les rappels téléphoniques :** mise en place d'une expérimentation téléphonique pendant la plage méridienne ou après 16h sur la base du volontariat.

**Présentation d'un schéma « parcours de l'utilisateur » :**

Points d'entrée pour l'utilisateur :

- internet :

soit APRDV téléphonique (fin d'APRDV sur internet)

soit courriel messagerie

- Centre de Contacts National 0806 401 401 :

avec réponse directe ou orientation

- Téléphone CFP ou guichet CFP ou accueil de proximité :

avec réponse directe

ou orientation soit APRDV physique, soit APRDV visioconférence, soit contact téléphonique.

- Guichet ou téléphone EFS ou MSAP :

avec réponse directe ou orientation avec fiche contacts

\*\*\*

**Points divers :**

Les renforts concernent :

- le PCR ;

- la Direction ;

- les équipes locales.

Actuellement, baisse de l'accueil physique : - 40 % (suppression TH + Covid notamment)

Unsa : A voir si corrélativement les autres modes d'accueil ont augmenté (la direction ne s'est pas penchée sur les chiffres).

Questions CGT :

- Quel calendrier ?

N'est pas défini, mais cela va aller très vite.

GT pas la semaine prochaine mais la suivante.

La formation et les supports documentaires : le travail a déjà démarré ;

Pour tout le reste : fin d'année au plus près.

- Quid de la présentation au CHSCT ?

Ce n'est pas prévu ..., pour l'instant. Du moins pas au prochain CHSCT.

*(visiblement cette question n'a pas effleuré la Direction)*

Compte-rendu rédigé par NN le 16/09/2020,

Participants à la réunion :

- Direction : Xavier PETIT et Sandrine PERIAUX
- Solidaires : Philippe OSTROGORSKI et Laurent ZOMMER
- FO : Sylvie PINEIRO et Régine CAIONE-ANSELMINI
- CGT : Nathalie NASIENNIAK
- CDFT : néant (Philippe PETITJEAN excusé)