

Fiche technique

Organisation de l'accueil au Centre des Finances publiques de Tours

La Direction départementale des Finances publiques d'Indre-et-Loire a engagé en septembre 2017 une réflexion portant sur l'organisation générale de l'accueil au site de Tours Champ-Girault. Un groupe de travail a été constitué à cette fin, composé des responsables des SIP de Tours et de leurs adjoints, du responsable de l'accueil, de l'adjointe au directeur du Pôle pilotage et ressources et du responsable de la Division des particuliers et des professionnels, chargé de l'animer.

1 Constats opérés

1.1 Volume et traitement des demandes des usagers

Les flux de visiteurs constatés à l'accueil du site de Tours Champ-Girault ont augmenté au cours des dernières années, en raison notamment du transfert de la mission de recouvrement de l'impôt de Montbazou et de Tours Banlieue Sud vers les SIP de Tours ainsi que de l'installation de la Paierie départementale et de la Trésorerie de Tours Ville et Métropole dans les locaux du site.

Les évolutions législatives annoncées (PAS¹, PFU², IFI³, suppression progressive de la TH) et l'abaissement du seuil concernant l'obligation de télédéclarer les revenus contribueront probablement à maintenir une forte affluence au cours des deux prochaines années, avant une possible décline à l'horizon 2020, lorsque ces nouvelles dispositions auront été appréhendées par les usagers.

Différents dispositifs ont d'ores et déjà été mis en œuvre pour améliorer l'accueil des usagers :

- l'accueil personnalisé sur rendez-vous, qui permet une prise en charge rapide des demandes simples et un traitement différé des plus complexes ;
- l'espace « services en ligne », animé notamment par des volontaires du service civique, qui permet de traiter les demandes en ligne tout en initiant les usagers à ces nouvelles pratiques.

1.2 Organisation fonctionnelle de l'accueil

L'équipe d'agents dédiés à l'accueil du public de Tours Champ-Girault est administrativement rattachée au SIP de Tours Sud-Est. Pour autant, les emplois dédiés à cette mission sont scindés sur le tableau des emplois (TAGERFIP) entre le SIP de Tours Sud-Est et les services communs du CDFIP de Tours (lesquels comprennent également le gestionnaire de site et les agents chargés du courrier et du standard).

1 Prélèvement à la source.

2 Prélèvement forfaitaire unique.

3 Impôt sur la fortune immobilière.

De même, le pilotage de 2e niveau de l'accueil est assuré par la Division des particuliers et des professionnels et non par le SIP de Tours Sud-Est auquel l'équipe est pourtant rattachée.

Enfin, la gestion du courrier du CDFiP de Tours et le standard téléphonique relèvent de la compétence de l'équipe d'accueil, alors que la gestion de la caisse du site est assurée par le SIP de Tours Sud-Est.

1.3 Conditions de travail et effectifs

Le service de l'accueil présente des caractéristiques particulières en matière de conditions de travail : l'environnement est considéré comme bruyant, la réception des usagers peut être génératrice de stress et de fatigue, notamment lors des périodes de fortes affluences, certains postes de travail (orientation) apparaissent manquer de confort, les agents sont soumis à des contraintes horaires...

L'ensemble de ces facteurs conduit à une relative désaffection des agents pour ce service et à une rotation importante de l'effectif chaque année, engendrant de nombreuses absences dues aux formations et le risque de postes non pourvus à l'issue des mouvements.

2 Pistes d'amélioration

Cinq hypothèses ont été envisagées lors du groupe de travail :

- responsabilité de l'accueil du site de Tours Champ-Girault et du courrier confiée en intégralité à l'un des deux SIP (avec évolution du TAGERFiP) et maintien d'une équipe dédiée au sein du SIP accueillant ;
- responsabilité de l'accueil du site de Tours Champ-Girault et du courrier confiée en intégralité à l'un des deux SIP (avec évolution du TAGERFiP) et suppression de l'équipe dédiée, les vacations étant confiées à tous les agents du SIP choisi ;
- structure autonome dédiée à la mission d'accueil et au courrier, dotée des emplois actuels à la ligne « services communs » du TAGERFiP ;
- structure autonome dédiée à la mission d'accueil et au courrier, dotée des emplois actuels à la ligne « services communs » du TAGERFiP augmentés des emplois « SIP Tours Sud-Est » affectés à l'accueil ;
- structure autonome dédiée à la mission d'accueil et au courrier, avec attribution d'emplois suffisante pour ne plus faire appel aux renforts ;
- service de l'accueil et du courrier en structure autonome réduite à un cadre de catégorie A+ et à un ou deux adjoints et à 2 agents de catégorie C pour le courrier (répartition des postes « services communs » et « SIP Tours Sud-Est accueil » aux deux SIP.

3 Évolutions proposées

Les travaux menés par le groupe de travail sur la base des constats opérés et rappelés ci-avant ont conduit à proposer les évolutions suivantes.

3.1 Organisation structurelle

Afin de permettre un pilotage renforcé et adapté aux futures évolutions législatives ou organisationnelles, le principe de la création d'une structure autonome en charge de l'accueil du site de Tours Champ-Girault est retenu. Ce service sera géré par un inspecteur divisionnaire.

Ce service regroupera les emplois figurant au TAGERFiP :

- du SIP Tours Sud-Est, au titre de la mission « accueil » ;
- des services techniques Tours Vaillant, à la ligne « services communs ».

L'emploi de gestionnaire de site, comptabilisé dans les services communs, pourra être utilement transféré dans les emplois de direction (rattachement à la division Budget, immobilier et logistique).

3.2 Organisation matérielle

Des travaux d'aménagement sont envisagés afin de créer un véritable espace d'orientation de l'usager, conforme aux normes ergonomiques en vigueur, et de le renseigner directement en cas de faible affluence ou de lui offrir un rendez-vous.

Dans le même temps, des mesures visant à réduire le bruit dans le hall d'accueil seront mises en œuvre.

Ce projet d'aménagement sera présenté au CHS-CT.

3.3 Relations avec les autres services

Un nouveau protocole sera rédigé en concertation avec l'ensemble des services du site, sur la base de l'existant (établi en 2012) et en faisant la synthèse de l'ensemble des évolutions intervenues au cours des dernières années. Il décrira notamment l'organisation retenue en fonction des périodes (campagne IR, campagne des avis...), les modalités de comptage des visiteurs, la gestion des renforts en provenance des SIP, l'organisation du courrier et le fonctionnement de la caisse.