

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 France Services, ou encore au sein d'espaces publics (permanences en mairies ou tout autre lieu mutualisé).

Le partenariat qu'entend nouer la DGFIP avec les France Services 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 France Services se traduit de la manière suivante :

- l'accueil de premier niveau est assuré par l'animateur lui-même (préalablement formé par la DGFIP), qui apporte, si possible, une réponse à l'usager ;
- à défaut, une mise en relation avec un agent de la DGFIP sera organisée. Elle se fait en temps réel ou en différé (RDV téléphonique ou par visioconférence, ou, en l'absence de solution alternative, RDV physique dans l'espace France Services ou au centre des Finances publiques). Par ailleurs, un référent DGFIP est désigné pour chaque France Services, que l'animateur peut joindre pour obtenir une réponse, en particulier dans les cas urgents ou de blocage administratif ;
- une permanence physique ou par visioconférence peut être organisée sur certaines périodes, si elle paraît répondre à un besoin local.

L'accueil de proximité en Indre-et-Loire repose à ce jour sur 24 structures existantes : Avoine, Bléré, Bourgueil, Château-La-Vallière, Château-Renault, Cheillé, Descartes, Le Grand-Pressigny, Joué-lès-Tours, Langeais, Ligueil, Loches, Montbazou, Montlouis-sur-Loire, Montrésor, Neuillé-Pont-Pierre, Panzoult, Preuilly-sur-Claise, Richelieu, Sainte-Maure-de-Touraine, Tours (Courteline, Forum Europe, Maryse Bastié, Quartiers Sud, Sanitas).

Début 2020, 8 MSAP ont été labellisées France Services : Château-Renault, Descartes, Le Grand-Pressigny (antenne de Descartes), Joué-lès-Tours, Montlouis-sur-Loire, Preuilly-sur-Claise (antenne de Descartes), Richelieu et Sainte-Maure-de-Touraine. Une deuxième vague de labellisation est en cours et porte sur 10 autres MSAP.

À terme, chaque canton sera doté *a minima* d'une France Services.

1.2 LES EMPLOIS CONCERNÉS

En Indre-et-Loire, l'animation des MSAP et des France Services est assurée exclusivement par le personnel des structures porteuses et n'impacte donc pas les effectifs de la DDFiP.

Cinq référents désignés au sein des services de la DGFIP assurent le soutien téléphonique ou par visioconférence, et, exceptionnellement, des permanences sur place, dans le cadre de leurs missions habituelles d'accueil du public, sans impact sur les emplois implantés dans les services gestionnaires.

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 stratégique sous la présidence du Directeur général avec l'ensemble du comité de direction, des délégués et de la directrice de projet.

Au niveau départemental, les représentants du Préfet, des opérateurs et ministères partenaires et des structures porteuses des France Services se réunissent en comité de pilotage au minimum une fois par an pour dresser le bilan de la mise en œuvre du label France Services et fixer, le cas échéant, des axes de progrès à moyen terme pour renforcer les actions de ces France Services.

Au niveau de la DDFiP d'Indre-et-Loire, le suivi des conventions et la résolution d'éventuelles difficultés est assuré par M. Michel MARAL, interlocuteur départemental France Service.

Le calendrier du projet

Des visites conjointes DDFiP – Préfecture ont été organisées pendant l'été 2019 dans l'ensemble des MSAP du département.

Une convention France Services du département d'Indre-et-Loire a été signée le 30 janvier 2020 par les 8 structures porteuses des MSAP labellisées France Services au 1^{er} janvier ou 1^{er} février 2020 et les opérateurs et ministères partenaires.

Dans le prolongement de ses visites sur le terrain à l'été 2019, la DDFiP a proposé aux structures porteuses de MSAP de conclure des partenariats visant à les accompagner dans leurs démarches de labellisation en préfigurant un mode de fonctionnement en situation NRP. À cet effet, des conventions tripartites ont été signées entre la Préfecture, la DDFiP et la structure porteuse de la MSAP.

Structure porteuse	MSAP	Date de signature de la convention
Communauté de communes Bléré-Val de Cher	MSAP de Bléré	12 février 2020
Communauté de communes Chinon Vienne et Loire	MSAP d'Avoine	12 février 2020
Communauté Loches Sud	MSAP de Ligueil	12 février 2020

Structure porteuse	MSAP	Date de signature de la convention
Touraine	MSAP de Loches FS de Descartes (antennes Le Grand-Pressigny et Preuilly-sur-Claise)	
La Poste	MSAP de Montrésor MSAP de Neuillé-Pont-Pierre	12 février 2020
Communauté de communes Touraine Vallée de l'Indre	MSAP de Cheillé MSAP de Montbazon	9 mars 2020
Communauté de communes Touraine Ouest Val de Loire	MSAP de Bourgueil MSAP de Langeais MSAP de Château-La-Vallière	30 mars 2020
Communauté de communes Touraine Val de Vienne	MSAP de Panzoult FS de Sainte-Maure-de-Touraine FS de Richelieu	17 septembre 2020

2.2 LA COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET

Auprès des personnels concernés	Réunions d'information : 17/06/2019 et 16/07/2019 (Loches) ; 04/07/2019 (Tours) ; 20/06/2019 (Amboise)
Auprès des instances du dialogue social	CTL : 07/01/2020 et 12/10/2020

2.3 LA PARTICIPATION DES AGENTS

Sans objet.

2.3 LA MOBILISATION DE RESSOURCES SPÉCIFIQUES

Sans objet.

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 réel¹

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

Au niveau de la DDFiP, dans les MSAP où des permanences étaient tenues (Bléré, Bourgueil et Descartes), il a été convenu dans un premier temps que les jours de permanence habituels seraient réservés aux rendez-vous. La permanence n'étant plus tenue si aucun rendez-vous n'était pris au préalable.

Dans les autres MSAP, la DDFiP et les MSAP sont convenues de définir ensemble et en tant que de besoin des jours de permanence au sein de chaque site.

La crise sanitaire et l'équipement rapide de ces structures en moyen de visioconférence n'ont pas rendu nécessaires la tenue de permanences en 2020.

Pour l'avenir et durant les périodes de forte affluence comme celle de la campagne annuelle des déclarations de revenus, celle de la sortie des avis ou en fonction de besoins spécifiques, il est entendu que la DDFiP proposera que ses agents tiennent ponctuellement et en tant que de besoin des permanences dans les locaux des MSAP et des France Services.

Le rendez-vous à distance avec l'usager sera systématiquement privilégié lorsqu'il sera nécessaire.

Par ailleurs, des référents métiers locaux (au moins un par implantation France Services) ont été désignés. Ils doivent être facilement joignables, pour assurer la résolution des cas les plus urgents ou en situation de blocage administratif, sans que l'usager ait à se déplacer dans un autre guichet. 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 France Services, en visioconférence ou en accompagnement à la démarche en ligne.

Ouverture au public

Les horaires d'ouverture au public des accueils de proximité sont les suivants :

- **FRANCE SERVICES**

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public
26/12/2017	Château-Renault	Lu/Ma/Me/Je : 9h-12h / 13h30-17h Ve : 9h-12h / 13h30-16h30
19/01/2011	Descartes	Lu : 9h-12h (avec rdv) / 14h-16h30 (sans rdv) Me : 9h-12h (sans rdv) / 14h-16h30 (avec rdv) Je : 9h-12h / 14h-16h30 (sans rdv) Ve : 9h-12h / 14h-17h
19/01/2011	Le Grand-Pressigny (antenne)	Lu : 14h-16h30 Me : 9h-12h Je : 9h-12h / 14h-16h30 (sans rdv)

1 Description des évolutions du process 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.

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public
26/06/2016	Joué-lès-Tours	Lu/Ma/Je, Ve : 9h-12h / 14h-17h Me : 13h30-17h
09/09/2016	Montlouis-sur-Loire	Lu/Ma : 8h30-12h / 13h30-17h Me : 13h30-17h Je/Ve : 8h30-12h
09/11/2015	Preuilly-sur-Claise (antenne)	Lu : 9h-12h Me : 14h-16h30 Ve : 9h-12h / 14h-16h30 Ma : sur rdv
01/02/2020	Richelieu	Lu/Ma : 8h30-12h30 / 14h-17h Me : 8h30-12h30 Je : 14h-17h Ve : 9h-12h
04/09/2009	Sainte-Maure-de-Touraine	Lu : 14h-17h Ma/Me/Je/Ve : 9h-12h / 14-17h

- **MSAP**

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public
13/01/2016	Avoine	Lu/Me/Ve : 9h-12h30 / 14h-17h Ma/Je : 9h-12h30
16/11/2018	Bléré	Lu/Ma/Me/Je/Ve : 9h-17h
01/02/2012	Bourgueil	Lu/Ma/Je : 9h-12h / 13h30-17h30 Me : 9h-12h / 13h30-16h30 Ve : 9h-12h
19/06/2017	Château-La-Vallière	Lu/Ma/Je : 9h-12h30 / 14h-17h Me/Ve : 9h-12h30
08/07/2013	Cheillé	Ma : 13h30-17h30 Me/Je : 9h-12h30 / 13h30-17h30 Ve : 9h-12h30 / 13h30-17h
19/06/2017	Langeais	Lu/Ma/Je : 9h-12h30 / 14h-17h Me : 9h-12h30 Ve : 9h-12h30 / 14h-16h
27/09/2010	Ligueil	Lu/Me/Je : 9h-12h30 / 14h-16h30 Ma : 14h-16h30 Ve : 9h-12h30

Date de création	Lieu d'implantation	Horaires d'ouverture au public
19/10/2017	Loches	Lu/Me/Je : 9h-12h30 / 14h-16h30 Ma : 14h-16h30 Ve : 9h-12h30
26/12/2017	Montbazon	Lu/Ma/Me/Je/Ve : 9h-12h / 14h-17h
10/03/2017	Montrésor	Lu : 13h30-16h30 Ma/Me/Je/Ve : 9h-12h / 13h30-16h30 Sa : 9h-12h
27/07/2016	Neuillé-Pont-Pierre	Lu/Ma/Je/Ve : 9h-12h / 14h-16h30 Sa : 9h-12h
20/04/2011	Panzoult	Lu/Me/Je : 8h30-12h30 / 14h-17h Ma : 8h30-12h30
26/01/2017	Tours Courteline	Lu/Me/Je : 9h-12h / 14h-18h30 Ma : 14h-18h30
03/11/2016	Tours Europe	Lu/Je : 9h-12h / 13h30-17h Ma/Me/Ve : 9h-12h / 14h-17h
28/10/2016	Tours Maryse Bastié	Lu/Ma/Me/Je : 8h45-12h15 / 14h-17h30
26/12/2018	Tours Quartiers Sud	Lu : 8h30-12h à l'EVS « O'Quai 16 » ² Ma : 9h-12h30 à l'EVS V.E.R.C ³ / 14h-19h à l'EVS « O'Quai 16 » Me : 8h30-12h à l'EVS « O'Quai 16 » Je : 14h-19h à l'EVS V.E.R.C Ve : 9h-12h30 à l'EVS V.E.R.C
05/07/2017	Tours Sanitas	Lu/Ma/Je : 9h-12h / 14h-18h Me : 14h-19h Ve : 9h-12h / 13h30-17h

Durée et horaires de travail

La mise en œuvre des accueils de proximité et la labellisation des France Services n'a pas d'impact sur la durée et les horaires de travail des agents, ceux-ci restant soumis au règlement intérieur sur les horaires variables de leur service. Ainsi, les référents métiers locaux sont joignables sur leur ligne téléphonique directe sur leurs horaires de travail habituel.

Par ailleurs, les rendez-vous pris en MSAP ou France Services se font sur les plages horaires ouvertes par le service dans l'application APRDV ou dans le cadre des horaires de permanence convenus avec la structure porteuse.

² Espace de vie sociale « O'Quai 16 ».

³ Espace de vie sociale Vivre Ensemble aux Rives du Cher.

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

Conditions de restauration

Les accueils de proximité n'offrent pas de possibilité en matière de restauration collective pour les agents de la DGFIP assurant des permanences ou des rendez-vous sur place.

Les agents se déplaçant dans ces accueils bénéficient de la prise en charge de leurs frais de déplacement dans les conditions de droit commun si le déplacement a lieu en dehors de leurs résidences administrative ou familiale.

Parking

À l'occasion de leurs déplacements dans les MSAP ou France Services, les agents de la DGFIP ont accès aux espaces de stationnement situés à proximité et sont remboursés, le cas échéant, de leurs frais de stationnement dans les conditions de droit commun.

Modification du trajet domicile-travail

Le trajet habituel domicile-travail des agents de la DGFIP n'est pas impacté par la mise en place des accueils de proximité. La tenue des permanences et des rendez-vous sur place constituent des déplacements professionnels ouvrant droit au remboursement des frais engagés par les agents.

3.2 LES AMBIANCES PHYSIQUES DE TRAVAIL⁴

Sans objet.

3.3 LE MOBILIER, LES OUTILS ET ÉQUIPEMENTS⁵

L'équipement mobilier des MSAP et France Services, ainsi que l'installation physique, notamment des espaces de confidentialité, relève des structures porteuses de ces accueils de proximité.

Chaque structure est tenue d'assurer aux usagers un accès libre et gratuit à un point numérique afin de réaliser des démarches administratives dématérialisées (imprimante et scanner).

Dans le cadre de la transformation numérique des administrations publiques, une offre de webconférence propre à l'État, dénommée « Jitsi Internet », permet d'organiser des réunions entre des utilisateurs répartis sur différents sites géographiques. Ce dispositif permet de proposer des visioconférences aux usagers comme alternative aux rendez-vous en présentiel (sous réserve de la disponibilité du matériel permettant la visio-conférence dans le point d'accueil), notamment lorsque le nombre de rendez-vous programmé n'est pas suffisant pour justifier le déplacement d'un agent pour la réalisation de rendez-vous physiques.

⁴ Sont évoquées les conséquences éventuelles notables sur les ambiances physiques de travail (lumineuse, sonore et thermique).

⁵ Sont évoqués les nouveaux outils, périphériques informatiques, logiciels, mobilier, équipements spécifiques, etc.

L'installation de la solution sur les ordinateurs portables s'est déroulée de manière automatique et progressive depuis le 2 décembre 2019. Pour les postes fixes, la DDFiP a fait une première acquisition de 5 webcams équipées de micros et de haut-parleurs (1 par référent).

Par ailleurs, l'outil APRDV a évolué pour permettre, à compter du 18 décembre 2019, l'intégration des différents points de contacts (MSAP, France Services, permanences, etc.) dans l'outil et offrir ainsi la possibilité de prendre des rendez-vous pour des usagers directement dans ces accueils de proximité. En parallèle, une évolution du site impots.gouv.fr est destinée à faciliter la prise de rendez-vous par les usagers, ceux-ci ayant désormais la possibilité de prendre un rendez-vous directement dans ces accueils de proximité, dès lors que ces derniers auront été paramétrés en ce sens. L'utilisateur qui prendra un rendez-vous par visioconférence dans son accueil de proximité sera invité à s'y rendre, et l'animateur le mettra en relation avec le centre des Finances publiques qui tiendra le rendez-vous.

Sur le plan organisationnel, la pratique des rendez-vous dans des accueils de proximité mutualisés avec d'autres partenaires implique néanmoins une concertation préalable avec ces structures, pour s'assurer de la disponibilité des espaces de confidentialité (pour les rendez-vous en présentiel ou en visioconférence).

Pour la tenue des permanences ou des rendez-vous en présentiel, les MSAP et France Services s'engagent à mettre à disposition un bureau de réception. L'agent de la DDFiP disposera de son propre équipement informatique, qui sera constitué :

- d'un ordinateur portable ou ultraportable fourni par la DGFIP, muni d'un socle DGFIP de télétravail et d'un VPN, dont les ports USB seront verrouillés, hormis pour les claviers, souris, écrans, et dispositifs d'impression/scan (comme pour les agents en télétravail, ceux assurant des rendez-vous en présentiel ne disposeront plus d'un poste de travail fixe dans leur service de rattachement, mais d'un ordinateur portable qui servira d'unité centrale) ;
- d'un dispositif portatif d'impression et éventuellement de scannage ;
- d'un smartphone professionnel permettant les appels et les SMS, ce qui permet notamment à l'agent de contacter un collègue de son service ou d'un autre service de la DDFiP.

4. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DES AGENTS

4.1 LE DISPOSITIF DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Les animateurs des France Services bénéficient d'un socle de formation initiale qui comprend :

- une formation généraliste, organisée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) sur l'aspect comportemental, l'accompagnement numérique, etc. ;
- une formation métiers, assurée par les opérateurs et ministères partenaires.

La formation métier organisée par la DGFIP porte sur la présentation des services en ligne, la gestion des demandes de délais de paiement et de remise gracieuse et une initiation à la compréhension de la situation fiscale des contribuables, aux produits locaux et aux amendes.

Les 11, 12 et 13 décembre 2019, 2 agents de la DDFiP ont ainsi participé à la formation des animateurs des MSAP labellisées France Services dans les locaux du CNFPT.

La DGFIP peut également intervenir au titre de la formation continue, en fonction des besoins exprimés localement par les animateurs des MSAP ou France Services, selon des thématiques d'actualité.

À ce titre, la DDFiP d'Indre-et-Loire avait assuré des formations en mai et septembre 2019 à destination de l'ensemble des animateurs des MSAP d'Indre-et-Loire. Les deux séances du mois de mai portaient sur la présentation des grands principes de l'impôt sur le revenu, du prélèvement à la source et des services en ligne proposé par la DGFIP. Les 4 sessions organisées en septembre comportaient un volet formation sur l'actualité fiscale et se concluait par un échange avec les représentants de la Direction.

Par ailleurs, la DDFiP s'engage à informer les animateurs des MSAP et des France Services sur les sujets relevant de sa compétence et susceptibles d'entraîner des démarches d'usagers. Selon l'importance et la nature de ces sujets, l'information peut être transmise par courriel ou, occasionnellement, par l'intermédiaire d'une session de formation. Elle est adressée aussi bien aux structures labellisées qu'aux MSAP du département.

4.2 L'ACCOMPAGNEMENT RH INDIVIDUALISÉ

Sans objet.

4.3 LA PRISE EN COMPTE DE SITUATION SOCIALE PARTICULIÈRE

Sans objet.

ANNEXE

1	Carte des accueils de proximité en Indre-et-Loire au 30 septembre 2020
---	--

Dossier de présentation actualisé au 30/09/2020

Indre-et-Loire (37) – Hypothèse d'organisation des services de la DGFIP Accueils de proximité (septembre 2020)

