

**Groupe de travail Nouveau Réseau de Proximité**

**26 juin 2020**

**Fiche 1**

**Principes et orientations du Nouveau réseau de proximité**

Le maillage de la direction générale des Finances publiques (DGFiP) est l'un des plus denses des administrations d'État avec près de 3 600 points de contacts pour ses usagers, particuliers, entreprises et collectivités locales, en 2019. Cette densité traduit la diversité des missions qu'exerce la DGFiP, mais est également le fruit d'une organisation et d'usages anciens qui ne correspondent plus aux besoins actuels.

**1. Pourquoi construire un nouveau réseau de proximité des finances publiques ?**

La DGFiP souhaite, avec le Nouveau réseau de proximité, se rapprocher de ses publics, mieux les accompagner, en portant une attention toute particulière aux usagers qui sont peu familiers ou éloignés des outils numériques.

La démarche initiée par la DGFiP s'inscrit dans un contexte où les attentes et enjeux de modernisation impactant nos missions et notre organisation sont forts et font naître de nouveaux besoins.

En effet, l'évolution des usages et des *process* de travail (Prélèvement à la source, dématérialisation des échanges et des procédures : télédéclarations, télépaiements, dématérialisation des échanges avec les ordonnateurs, signature électronique, diversification des canaux de contacts par téléphone, internet ou sur rendez-vous...) rendent plus accessible le service public. Ainsi, les nouvelles technologies permettent, par exemple, aux contribuables particuliers de recourir au paiement dématérialisé des impôts, dont le taux, en progression, s'établit à plus de 70 % au niveau national. Dans le même sens, l'immense majorité des collectivités locales mettent aujourd'hui en œuvre la dématérialisation totale dans leurs échanges avec les trésoreries.

L'enjeu est ainsi, dans ce contexte, de tenir compte avec soin des besoins spécifiques de nos publics, qu'il s'agisse d'un accompagnement personnalisé des collectivités territoriales, ou de proximité, notamment de la part de certains usagers peu familiers des contacts à distance.

**2. Les objectifs principaux de la démarche visent à :**

- **Mieux répondre aux besoins de proximité des usagers**, notamment dans les territoires où le sentiment d'abandon de l'État se développe, en augmentant le nombre de communes dans

lesquelles la DGFiP est présente. Cette présence permettra d'aller à la rencontre de publics parfois éloignés, pour des raisons différentes, de nos services, et de leur proposer un accompagnement et un service au moment où ils en ont besoin. Elle pourra prendre la forme d'une participation aux France Services mais aussi d'organisation de rendez-vous ou de permanences en mairies, en présentiel ou par visio.

- **Répondre de façon plus satisfaisante aux besoins de conseil des élus locaux**, en renforçant significativement le soutien et l'expertise apportée par la DGFiP aux élus : près de 1 400 cadres seront dédiés à terme dans les territoires à cette mission de conseil financier, fiscal, budgétaire et comptable, dans un environnement fortement évolutif pour les collectivités locales, qui renforce le besoin d'accompagnement. Implantés dans les territoires, au plus proche des élus, ils ont vocation à aller à leur rencontre pour mieux les accompagner, et à travailler en réseau. Les activités de gestion seront mutualisées pour gagner en efficacité et rapidité.
- **Rééquilibrer la localisation des services de la DGFiP par la relocalisation de services des grandes métropoles vers les territoires :**  
Un mouvement de déconcentration de services installés en Île-de-France et dans les grandes métropoles a été engagé, avec le lancement d'un appel à candidatures auprès des villes de province, petites et moyennes, qui devraient ainsi bénéficier de l'implantation de près de 2 500 emplois, en cohérence avec les objectifs gouvernementaux et les annonces du CIPF du 14 novembre dernier. Un comité de sélection interministériel, associant des représentants extérieurs à la DGFiP (Préfets, ANCT, DGAFP, CGEPI) et les représentants du personnel, a été réuni pour déterminer une méthode d'examen des dossiers et établir un classement des candidatures. Ce comité a retenu 50 premières collectivités.

La démarche engagée, novatrice et différente du dispositif antérieur « d'adaptation des structures et du réseau », annuel et limité à la DGFiP, repose sur :

- une approche pluriannuelle, qui doit permettre de donner à chacun une visibilité sur les évolutions à venir,
- la prise en compte de la problématique territoriale d'ensemble, en association avec les Préfets, en concertation avec les élus,
- une stabilité de l'organisation de nos services dans les départements, une fois les projets cibles actés et mis en place .

Une phase de concertation avec toutes les parties prenantes (organisations syndicales de la DGFiP, cadres, agents, élus locaux et nationaux de chaque département) a été engagée depuis le 6 juin, par les directeurs départementaux des finances publiques, dans la plupart des départements.

**Les conditions de travail, la santé et la sécurité des agents** constituent une composante à part entière de chaque projet de réorganisation. Elles sont intégrées dès l'origine des réflexions par les équipes de la DGFiP et font l'objet d'une concertation avec les différents acteurs (encadrement, agents, acteurs de prévention) tout au long de la mise en œuvre des différents projets.

La méthodologie de prise en compte des conditions de vie au travail, de la santé et de la sécurité dans les projets de réorganisation liés au nouveau réseau de proximité s'appuie sur :

- une conduite de projet fondée sur la transparence grâce à la réalisation, dans chaque direction, d'un dossier de présentation et la possibilité de mettre en œuvre des réunions de « retours d'expérience » ;
- un dispositif d'accompagnement personnalisé des agents concernés par les réorganisations ;
- une approche renforcée de la prévention des risques professionnels sur la base d'un plan national de prévention dans le cadre des projets de réorganisations.

**Dans le cadre de ce projet, les agents de la DGFiP** bénéficieront d'accompagnements financiers à la mobilité, de conditions de travail plus souples, en particulier par le développement du télétravail et du travail à distance et bénéficieront de parcours de carrière diversifiés fonctionnellement comme géographiquement.

### **3. L'avancement des projets atteste de la réalité du processus de concertation qui a vocation à se poursuivre à un rythme différencié selon les départements.**

La concertation externe, avec les élus et l'appui des Préfets, comme interne, avec les cadres, les agents et leurs représentants, s'est déroulée de façon plutôt ouverte, sérieuse et souvent constructive. Ces échanges ont conduit dans tous les départements à faire évoluer dans des proportions significatives les projets initiaux, tant pour les structures propres traditionnelles de la DGFiP (services des impôts, trésoreries), que pour les nouveaux conseillers aux décideurs locaux, qui seront présents dans chaque EPCI, et pour les accueils de proximité (200 supplémentaires).

Ainsi, le nombre de services (SGC, SIP, SIE) et d'antennes a augmenté de près de 15 % depuis le début de la concertation. Parallèlement, le nombre de permanences (en mairie pour l'essentiel) et de France services augmentait de 20 %.

Au total, alors que la DGFiP est aujourd'hui présente dans moins 1 977 communes, elle devrait demain l'être dans près de 3 000 (contre 2 600 envisagés en début de concertation). Au total, l'objectif ministériel d'augmentation de 30 % de points de contact est donc dépassé.

La concertation a montré également la nécessité de desserrer le calendrier prévisionnel de mise en place de l'organisation cible et de prévoir un lissage des opérations si besoin jusqu'en 2023.

Dans plus de la moitié des départements, la concertation a conduit à la signature de conventions (cf. fiche 2).

Cette échéance ne marque pas l'achèvement du processus, mais le passage d'une étape au terme de laquelle il restera nécessaire de veiller à l'information et au dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, et à l'accompagnement des cadres et agents.