



GT « ACCUEIL » DU 22 OCTOBRE 2020

NOUVEAU RÉSEAU DE PROXIMITÉ (NRP)

NOUVEAUX MODES D'ACCUEIL

INDEMNISATION DES PERSONNELS EXERÇANT DES MISSIONS D'ACCUEIL AU SEIN DES STRUCTURES FRANCE SERVICES (FS) ET DES ACCUEILS DE PROXIMITÉ EN LIEU TIERS

Dans le cadre de la mise en œuvre du Nouveau Réseau de Proximité (NRP), l'offre d'accueil de la DGFIP est renforcée par la mise en place des points d'accueil de proximité et par la participation d'agents de la DGFIP à la réception au sein du réseau France Services.

Ces nouveaux types d'accueil des usagers comportent des contraintes et des sujétions identifiées et reconnues.

C'est pourquoi, tout en conservant la reconnaissance financière existant déjà pour l'accueil physique généraliste classique réalisé dans les services de la DGFIP, une réflexion a été engagée sur les conditions de rémunération des personnels qui réaliseront ces missions d'accueil en dehors des services de la DGFIP.

I Maintien du dispositif indemnitaire existant pour les fonctions d'accueil au sein des services de la DGFIP

La professionnalisation ainsi que les spécificités de la mission d'accueil de premier niveau à la DGFIP sont actuellement valorisées par un dispositif indemnitaire spécifique réservé aux agents de catégorie B et C qui exercent de manière permanente des *fonctions d'accueil physique généraliste*, de premier niveau, dans un SIE, SIP, SIE-SIP et ou une trésorerie.

Ce dispositif indemnitaire spécifique continuera à être alloué selon les modalités actuellement en vigueur : attribution annuelle de 400 € brut maximum, selon le nombre de jours de présence à l'accueil avec un minimum requis de 50 jours.

II Une prise en compte des contraintes induites par les deux nouvelles modalités de l'accueil de proximité

En cohérence avec les principes retenus pour la définition de l'attribution dédiée à l'accueil physique généraliste au sein des services du réseau, une réflexion est engagée afin de valoriser les spécificités des nouveaux modes d'accueil de proximité.

- ✓ S'agissant de l'accueil de proximité polyvalent au sein d'un FS

Les France Services ont été mises en place pour offrir aux citoyens un lieu d'accueil de proximité, polyvalent et unique, leur permettant d'effectuer toutes leurs démarches administratives.

Ces structures, dont le nombre est appelé à s'accroître, sont composées d'animateurs polyvalents, agents de la Fonction publique de l'État ou de la Fonction publique territoriale, formés pour un accueil de premier niveau et un accompagnement des usagers dans leurs démarches relatives aux activités de 9 opérateurs partenaires dont la DGFIP.

La DGFIP participera au fonctionnement de ces structures grâce à la participation de certains de ses agents en tant qu'animateurs.

Ces animateurs pourront, en cas de besoin, solliciter les référents désignés par les directions partenaires.

Ils assureront donc, à l'instar des autres animateurs, un accueil multicanal sur l'ensemble des domaines d'activités des services représentés au sein de la structure FS qui pourront donc excéder le champ de compétence de la DGFIP, ce qui impliquera nécessairement un investissement important en formation en sus des sujétions habituelles liées aux missions d'accueil.

En conséquence, une indemnisation spécifique de ces missions d'animateur en FS est également envisagée selon des modalités qui restent à définir.

Il est précisé que si ces personnels étaient amenés à assurer des permanences en soirée ou en dehors des bornes des cycles horaires habituels, ils seraient indemnisés en conséquence.

✓ S'agissant de l'accueil de proximité en lieu tiers

S'inscrivant dans la volonté d'augmenter sensiblement le nombre de points de contacts pour les usagers tout en tenant compte des particularités géographiques, démographiques voire sociologiques des territoires, le nouveau réseau prévoit un renforcement de la participation des personnels de la DGFIP à des permanences en mairie ou autres lieux tiers.

Les personnels intervenant dans ce cadre assureront un accueil physique voire téléphonique parfois au-delà du premier niveau, qui pourra porter sur l'ensemble des domaines de compétences de la DGFIP. Un bon niveau de connaissance des métiers de la DGFIP sera nécessaire.

Cette mission pourra également, selon le contexte local, prendre la forme de permanences itinérantes.

Aussi, pourrait-il être envisagé de valoriser ces sujétions par un dispositif indemnitaire spécifique, simple et incitatif qui tiendrait compte de la fréquence des interventions de l'agent dans ces lieux tiers.

Ce volet serait cumulable avec l'actuel dispositif de la prime accueil et donnerait lieu à une prise en charge des frais de déplacement.

--- oOo ---

Il s'agit des premiers éléments de réflexion, ouverts à la discussion. Des propositions plus détaillées vous seront présentées ensuite dans le cadre du GT indemnitaire prévu le 9 décembre prochain.