

Accueil

Groupe de travail national du 22 octobre 2020

Fiche 3 – L'accueil dans le cadre du Nouveau Réseau de Proximité

Le déploiement du Nouveau Réseau de Proximité s'inscrit dans le cadre plus large de la politique gouvernementale d'accessibilité des services publics qui vise à rapprocher l'offre de services des citoyens, y compris dans les territoires les plus isolés.

Dans ce contexte, outre sa participation aux structures France Services, dont le développement doit se poursuivre d'ici à 2022 (avec un objectif de maillage du territoire à l'échelle du canton), la DGFIP a pris un engagement de présence dans un certain nombre de communes.

Cette présence peut prendre différentes formes, mais elle devrait, dans tous les cas, permettre d'offrir aux usagers particuliers un accueil de premier niveau fondé sur celui proposé pour les sujets « DGFIP » dans les France Services.

Il paraît en effet naturel qu'un usager puisse obtenir d'un agent de la DGFIP un spectre de réponses générales au moins identique à celui qu'il peut trouver aux guichets extérieurs à nos services. En outre, la DGFIP sera amenée à renforcer les permanences qu'elle tient hors de ses locaux.

- Champ des réponses de premier niveau

L'accueil de premier niveau élargi pourrait, dans les communes concernées, couvrir les questions fiscales, celles relevant du secteur public local ainsi que celles relatives aux amendes, à l'instar de ce que prévoit le panier de services des France Services et les chartes départementales d'engagements du nouveau réseau de proximité signées entre les Préfets, les France Services et les directions territoriales.

Il s'agirait donc d'offrir aux usagers, dans ces trois domaines :

- une réponse aux questions les plus fréquentes ;
- un accompagnement dans la réalisation de leurs démarches, qu'elles soient effectuées sur papier (ex : assistance pour le remplissage des formulaires les plus courants) ou en ligne (ex : aide à la création de l'espace particulier, à la déclaration en ligne, à l'utilisation de la messagerie sécurisée, la formulation d'une réclamation...);
- une mise en relation avec le service compétent au fond quand ce dernier doit être sollicité.

- Services concernés

Cette organisation, qui va dans le sens d'un accueil plus efficace de nos publics, serait pris en charge, en général, par les services accueillant des usagers particuliers à titre principal, à savoir : les SIP, les SGC, ou encore les trésoreries mixtes et les trésoreries SPL, sauf, bien-sûr, dans les cas où le besoin serait déjà couvert dans la commune (présence d'une France Services, présence des trois services spécialisés, etc ...).

En revanche, les trésoreries amendes, les trésoreries hospitalières, les SPF/SDE, les SIE et les CDIF/SDIF ne seraient pas concernés.

Bien évidemment, cette offre pourrait aussi être proposée d'une autre manière, sous forme de permanences en mairie, par exemple, ou dans d'autres lieux (France Services, Maisons de services au public ...).

Le renforcement des permanences est en effet un moyen de répondre aux besoins des usagers, en concertation avec les élus locaux. À cet égard, il sera demandé aux agents effectuant des permanences de recenser le nombre d'usagers reçus, ce qui permettra d'ajuster si besoin le nombre et la fréquence de ces permanences aux besoins constatés.

- Profondeur de champ

L'accueil élargi ne concernant que des réponses de premier niveau, les demandes plus complexes ou qui dépasseraient les compétences de cet accueil donneraient lieu à une prise de rendez-vous (physique, téléphonique ou vidéo) avec le service compétent sur le fond.

Par ailleurs, les agents assurant l'accueil de premier niveau pourraient, en cas de besoin, faire appel aux référents nommés dans les directions pour venir en appui des animateurs des structures France Services dans les situations d'urgence ou de blocage administratif.

L'élargissement de l'accueil de premier niveau proposé dans certains services de la DGFIP ne remettrait ainsi pas en cause l'expertise des agents, qui continueraient à apporter les réponses approfondies dans les champs de compétences premiers de leurs services respectifs (fiscalité, factures locales ou amendes).

*