

GT INDEMNITAIRE DU 11 DÉCEMBRE 2020

LES NOUVEAUX MODES D'ACCUEIL DES USAGERS

-

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

L'évolution des missions d'accueil dans le cadre du nouveau réseau de proximité (NRP) et la participation de la DGFIP au réseau France Services (FS) ont conduit à s'interroger sur les modalités d'indemnisation des personnels qui assureront ces missions en dehors des services de la DGFIP.

En cohérence avec le régime indemnitaire existant pour l'accueil physique généraliste au sein du réseau de la DGFIP, des pistes de réflexion ont été présentées le 22 octobre dernier dans le cadre du groupe de travail (GT) consacré à la thématique « Accueil de proximité ».

A la suite de ces premiers échanges, cette fiche expose plus précisément les nouveaux dispositifs qui pourraient être mis en place pour valoriser les contraintes et sujétions attachées à ces nouveaux modes d'accueil.

I. Les fonctions d'accueil physique généraliste au sein des services de la DGFIP demeurent.

Depuis la mise en œuvre des régimes indemnitaires fusionnés en 2014, les spécificités de la *mission d'accueil de premier niveau* des usagers sont valorisées par un régime indemnitaire spécifique.

Ce dispositif est réservé aux personnels de catégorie B et C exerçant de manière permanente, dans une équipe dédiée ou tournante, des *missions d'accueil physique généraliste* au sein des services suivants : SIE, SIP, SIE-SIP, trésoreries mixtes ou spécialisées, pairies régionales et départementales, services communs ou accueil au sein des DRFiP ou des DDFiP.

Versée en une seule fois, cette attribution d'ACF « Accueil » est fonction du nombre de jours de présence à l'accueil avec un minimum de jours de présence requis de 50 jours. Son montant maximum est de 400€ maximum.

A ce stade, elle bénéficie à presque 5 800 agents.

II. Deux dispositifs viendront s'ajouter pour valoriser les sujétions des nouvelles modalités d'accueil.

Considérant les contraintes et sujétions que peuvent représenter l'exercice d'un accueil en dehors des services de la DGFIP, il est envisagé d'étoffer le dispositif existant de deux volets supplémentaires, afin d'indemniser les personnels de la DGFIP qui interviendront au sein des France Service ou dans des lieux tiers.

➤ La valorisation de l'accueil exercé par les agents affectés au sein d'une France Service

Appelées à se développer très rapidement sur l'ensemble du territoire, les France Service ont vocation à offrir aux citoyens un *lieu d'accueil polyvalent et unique* pour leur permettre d'accomplir leurs démarches administratives.

Elles sont composées d'animateurs polyvalents, agents de la Fonction publique de l'État ou de la Fonction publique territoriale, formés pour assurer un accueil de premier niveau et un accompagnement des usagers dans leurs démarches relatives aux activités des 9 opérateurs partenaires du réseau France Service, dont la DGFIP.

L'agent de la DGFIP qui sera affecté en qualité d'animateur dans ces structures, assurera non seulement un niveau élevé d'accueil sur le panel de services de la DGFIP mais également sur les domaines d'activités de l'ensemble des partenaires représentés au sein de la structure. Outre les sujétions habituelles liées au métier de l'accueil, ce positionnement implique donc un fort investissement en formation.

Au regard de ces sujétions particulières, un dispositif indemnitaire spécifique est proposé

Il s'appuierait sur une attribution d'ACF « Accueil » d'un montant annuel brut de 400€ versé mensuellement aux personnels de catégorie B et C exerçant principalement leurs fonctions dans une France Service.

Dans l'hypothèse où ces agents seraient amenés à assurer des permanences en soirée ou en dehors des bornes des cycles horaires habituels, elle serait complétée d'une indemnisation financière ou d'une compensation horaire en conséquence.

➤ **La valorisation de l'accueil de proximité en lieux tiers**

Dans le cadre du nouveau réseau, la DGFIP prévoit de renforcer sa participation à des permanences en mairie ou autres lieux tiers (points de contact, fisco bus, renfort ponctuels en France Service, ...).

Les personnels qui interviendront dans ce cadre assureront un accueil physique, voire téléphonique parfois, au-delà du premier niveau, qui pourra porter sur un large domaine de compétences de la DGFIP. Un bon niveau de connaissances des métiers de la DGFIP, renforcé le cas échéant par des actions soutenues de formation, sera requis des agents qui se porteront candidats pour ces accueils en lieux tiers.

Par ailleurs, selon le contexte local, ces lieux tiers parfois éloignés pourront également prendre la forme de permanences itinérantes.

Afin de valoriser ces sujétions, il est proposé de mettre en place un dispositif indemnitaire spécifique tenant compte de la fréquence des interventions de l'agent dans ces lieux tiers.

Ainsi, les personnels effectuant ce type d'accueil pourraient bénéficier du versement de l'ACF « Accueil » sur la base d'un montant maximal brut annuel de 350€ décliné selon le barème suivant :

- 75€ bruts annuels pour une journée d'accueil en lieu tiers par mois ;
- 175€ bruts annuels pour deux journées d'accueil en lieu tiers par mois ;
- 275€ bruts annuels pour trois journées d'accueil en lieu tiers par mois ;
- 350€ bruts annuels pour quatre journées d'accueil en lieu tiers par mois.

Ce volet serait cumulable avec l'actuel dispositif valorisant les fonctions d'accueil physique généraliste au sein du réseau de la DGFIP rappelé supra.