

La sortie progressive de l'état d'urgence sanitaire permet désormais de reprendre l'accueil des usagers aux guichets des SIP.

Toutefois, en raison du nombre important d'agents encore empêchés ou en télétravail, des aménagements de notre dispositif traditionnel d'accueil physique sont mis en place, a minima durant toute la période d'urgence sanitaire. Un bilan, réalisé à l'issue de cette période, permettra d'évaluer la pertinence de maintenir ou non cette organisation, en tenant compte des conclusions de la mission diligentée par la centrale.

I. Aménagement des horaires et de la nature de l'accueil

a) Description du dispositif

Les guichets d'accueil physique des SIP ré-ouvrent à compter du mardi 16 juin. Les horaires traditionnels d'ouverture des sites sont maintenus. Néanmoins, au sein de cette **grille horaire inchangée**, les modalités de réception des usagers sont modifiées.

Ces guichets sont ouverts le matin sans rendez-vous. Les grilles doivent donc être ré-ouvertes.

L'après-midi, seuls les usagers ayant un rendez-vous seront reçus¹. Afin d'éviter le filtrage des usagers, les grilles du service seront fermées dans un premier temps. Les usagers ayant rendez-vous seront accueillis par la porte de service du site et dans le respect des gestes sanitaires en vigueur, jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire. Ces modalités d'accueil pourront être assouplies dans un second temps au vu du retour d'expérience.

Le matin, **l'accueil physique est limité à la prise en charge des questions simples**, à la remise d'imprimés et à la réception de paiements. Lorsqu'une question relève de l'accueil complexe ou d'une demande d'étalement de paiement, un RDV est pris dans l'outil APRDV pour l'utilisateur sur le plus proche créneau disponible, et un « coupon rendez-vous » est remis à l'utilisateur.

La demande de l'utilisateur est ensuite prise en charge d'abord dans le cadre d'un contre-appel, puis, le cas échéant, dans le cadre d'un rendez-vous téléphonique ou d'un rendez-vous physique.

b) Paramétrage de l'outil APRDV

L'outil APRDV doit être paramétré dès le vendredi 12 juin de façon à offrir, à compter du mardi 16 juin, un à deux guichets d'accueil physique sur les plages horaires traditionnellement ouvertes à l'accueil l'après-midi.

Les RDV sont par défaut prévus pour une durée de 20 minutes.

Le paramétrage doit être réalisé de façon à permettre aux usagers, aux trésoriers et aux permanents des EFS/MSAP de réserver directement ces créneaux.

Ces plages d'accueil physique sur RDV viennent en complément des plages d'accueil téléphonique déjà existantes.

¹ Soit, 3 demi-journées par semaine pour les SIP de Rennes, de Fougères, de Vitry et de Saint-Malo et 1 demi-journée par semaine pour le SIP de Montfort et de Redon.

c) Communication aux usagers

Ces nouvelles modalités d'accueil sont portées à la connaissance des usagers, par la direction, via :

- Une affiche apposée à l'entrée du centre des finances publiques
- La modification du message des SVI
- Une communication assurée par la direction aux élus locaux, aux EFS et aux associations d'aide aux particuliers.

II. Gestion de l'accueil complexe au sein du SIP

a) Modalités de mobilisation des agents

L'organisation mise en place permet de traiter rapidement les demandes des usagers tout en limitant les files d'attente, peu souhaitables au plan sanitaire. Elle permet également de limiter la mobilisation pour l'accueil des agents de secteur d'assiette travaillant en présentiel, ce qui préserve leur capacité à traiter les appels téléphoniques entrants, la saisie des 2042 et les autres tâches non télétravaillables. À ce titre, il est précisé que les appels téléphoniques entrants dans les SIP doivent autant que possible être traités selon la logique adoptée durant la campagne, qui consiste à « prendre en charge » l'appel pour un rappel ultérieur, dès lors que la réponse ne peut être apportée spontanément.

L'accueil physique de 1^{er} niveau doit donc être assuré en s'appuyant principalement sur la seule équipe d'accueil du SIP, qui devra veiller, en fonction de l'affluence, à traiter au fond uniquement les demandes les plus rapides à satisfaire. Dès lors qu'une demande apparaît complexe, qu'elle nécessite une analyse du dossier ou qu'elle oblige le responsable du SIP à prendre position (en matière de gracieux et de délais de paiement, par exemple), l'agent d'accueil pose un RDV dans APRDV et remet un coupon RDV à l'utilisateur, en lui expliquant que sa demande a bien été prise en charge et qu'un agent qui connaît son dossier le rappellera très rapidement pour répondre à sa question.

L'accueil complexe est exclusivement traité par rendez-vous. Afin de répartir la charge de manière équilibrée entre les agents télétravailleurs et les agents travaillant en présentiel, **les contre-appels et les rendez-vous téléphoniques sont affectés par le responsable du SIP prioritairement aux agents télétravailleurs.**

Si le contre-appel ne permet pas de répondre à la demande de l'utilisateur, le **RDV physique** (ou un second appel sous forme de rendez-vous téléphonique) est pris en charge par l'encadrement du SIP ou par les agents travaillant en présentiel.

b) Pilotage des demandes de RDV accueil complexe

L'accueil complexe assiette représente 17% de l'accueil physique en 2019. La mise en place de 2 guichets d'accueil sur RVD les après-midi de réception du public suffit donc, statistiquement, à assurer une prise en charge rapide des demandes des usagers.

Toutefois, afin de garantir la réactivité maximale du service dans le traitement des demandes, lorsqu'une question relève de l'accueil complexe, l'agent d'accueil pose un RDV dans l'outil APRDV sur le plus proche créneau disponible. À ce stade, **il n'est pas nécessaire de consulter l'utilisateur pour connaître ses préférences.**

Le responsable du SIP consulte le planning de prise de RDV dans l'outil APRDV à l'issue de chaque matinée ouvrée et attribue immédiatement la charge des contre-appels aux agents télétravailleurs.

Ces contre-appels devront être réalisés sans délai, et, au plus tard, dans les 48h suivant la prise de RDV.

Si le contre-appel est conclusif, l'agent responsable du contre-appel libérera immédiatement le créneau de rendez-vous initialement réservé dans l'outil APRDV. Si le contre-appel n'est pas conclusif, l'agent responsable du contre-appel :

- Définit un créneau de RDV physique **qui convient à l'utilisateur** ;
- Informe l'équipe du SIP des éléments recueillis dans le cadre du contre-appel (tableau dédié, mail ou annotation du bloc-notes).

La tenue du RDV physique sera réalisée soit par l'encadrement du SIP, soit par un agent de secteur d'assiette travaillant en présentiel, après prise de connaissance du dossier et des éléments recueillis par l'agent ayant réalisé le contre-appel.