

Accueil

Groupe de travail national du 22 octobre 2020

Fiche 2 – Les France Services : de nouveaux acteurs de l'offre de services aux usagers particuliers de la DGFIP

La DGFIP a engagé en 2019, avec le nouveau réseau de proximité (NRP) une démarche de réorganisation de son réseau et de ses modalités de présence sur le territoire, sur la base de concertations locales.

L'enjeu est de se rapprocher des usagers particuliers et de mieux s'adapter à leurs attentes, notamment en leur offrant une réponse de premier niveau accessible plus aisément.

Pour ce faire, le réseau s'appuie désormais sur de nouveaux acteurs, les France Services.

1 – Les France Services : de nouveaux acteurs de l'offre de services aux usagers particuliers de la DGFIP

Le président de la République a annoncé en 2019 le déploiement d'un réseau de France Services (FS), avec l'objectif de doter chaque canton d'au moins une structure d'ici à 2022. Cette politique, qui vise à offrir à chaque citoyen un guichet de proximité pour les principales démarches administratives, s'appuie en partie sur le réseau préexistant des maisons de services au public (MSAP), mais avec des moyens accrus et une plus grande exigence de qualité de service grâce à un processus de labellisation. Le pilotage du réseau France Services est assuré par l'Agence Nationale à la Cohésion des Territoires (ANCT), secondée par la Banque des territoires (Caisse des dépôts et consignations). Le pilotage local est confié aux préfets, en lien avec les collectivités locales et les directions locales des différents partenaires.

- Contenu de l'offre

Dix partenaires nationaux (CAF, Pôle Emploi, CNAM, CNAV, MSA, Ministère de l'Intérieur, Justice, DGFIP, La Poste, AGIRC-ARRCO) sont présents dans chacune des structures labellisées, conformément aux engagements de la charte France Services. D'autres partenaires peuvent également être présents au cas par cas, selon les besoins constatés localement.

Les France Services sont donc désormais des points de contact de proximité de la DGFIP.

D'une manière générale, les France Services réalisent, pour le compte des partenaires, quatre types d'accompagnements des usagers:

- délivrance d'une information de premier niveau ;
- prise de contact avec un agent spécialisé au sein des réseaux partenaires (pour la DGFIP : prise de rendez-vous ou envoi d'un formuel via la messagerie sécurisée) ;
- mise à disposition d'outils numériques et informatiques et aide à leur utilisation ;
- aide à la compréhension et à la réalisation de démarches administratives.

S'agissant des usagers particuliers de la DGFIP, ils pourront, dans ce cadre, être renseignés et accompagnés pour toute démarche relative à l'impôt, à des factures locales ou à des amendes (cf. Circulaire Premier Ministre du 1^{er} juillet 2019).

Les animateurs de ces structures n'auront accès à aucune application métier de la DGFIP et ne réaliseront donc pas de « geste métier ». Ils pourront, en revanche, orienter vers les sites grand public habituels : impots.gouv, le site de paiement des amendes, payFip ou Satelit.

- Modalités de fonctionnement

Les France Services sont ouvertes au moins cinq jours par semaine, avec une amplitude minimale de 24 heures hebdomadaires. Elles sont tenues par des agents polyvalents, au nombre de quatre en moyenne, avec un minimum requis de deux afin d'assurer un traitement fluide des demandes en cas d'affluence. Ils sont chargés d'informer et d'accompagner les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches, qu'elles soient réalisées sur papier ou en ligne, pour le compte des différents partenaires.

Chaque France Services est équipée au minimum d'un poste en libre-accès et d'un ordinateur équipé d'une webcam. Un espace de confidentialité permet d'y assurer des rendez-vous, en présentiel ou à distance.

Chacun des dix partenaires a désigné, au niveau départemental, un ou plusieurs référents locaux, chargé d'assurer le traitement des demandes urgentes et des situations de blocage administratif. Ces référents n'ont toutefois pas vocation à devenir un canal de contact parallèle "de droit commun" à ceux déjà mis en place par la DGFIP (messagerie sécurisée, prise de RDV au guichet, vidéo ou téléphonique...) pour les demandes que n'auraient pu traiter l'animateur de la France Services.

- Qualité de service et mesure des flux

L'ouverture de chaque France Services est conditionnée au respect de trente critères de qualité de service. Un audit est conduit en amont de chaque labellisation et des enquêtes annuelles permettront, par ailleurs, de mesurer le niveau de satisfaction des usagers.

En outre, un recensement des visites et de leurs motifs est effectué par les animateurs France Services, à l'aide d'un outil de reporting qui est servi à l'issue de chaque réception d'usager.

Ce recensement permet diverses restitutions statistiques :

- le partenaire concerné par la demande de l'utilisateur ;
- le type d'accompagnement effectué : accompagnement individuel ou ordinateur en libre-service ;
- la thématique de la demande (Pour la DGFIP : impôt - dont le PAS, secteur public local, amendes) ;
- la satisfaction de la demande : oui ou non (réorientation vers un partenaire).

- Formation des animateurs FS

Chaque animateur bénéficie d'une « formation socle » conçue sous l'égide de l'ANCT. Essentiellement présentielle, elle se décline en deux volets :

- un volet généraliste de deux jours et demi, piloté par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale, qui comprend une partie comportementale, une partie « outils », et une partie sur l'accompagnement au numérique ;
- un volet métiers de trois jours, assuré par les dix partenaires. La DGFIP y intervient pour l'événement de vie : « *je comprends ma situation fiscale* », qui inclut, outre les questions fiscales, une initiation au secteur public local et aux amendes ; la DGFIP contribue également à l'événement de vie : « *je suis en situation de précarité financière* » au cours duquel sont présentés les délais de paiement et les remises gracieuses et effectuée une présentation des services en ligne de la DGFIP.

Les animateurs bénéficieront ensuite d'une formation métier complémentaire organisée par les directions départementales. Ainsi, ils pourront assister à une présentation des nouveautés en amont de la campagne déclarative ainsi que de la campagne des avis. Par ailleurs, des e-formations seront mises à leur disposition, comme, par exemple, celles relatives à la déclaration en ligne et aux services en ligne.

2 – L'opportunité pour certains agents de la DGFIP de devenir animateurs en France Services

Dans le cadre des opérations à venir en lien avec le nouveau réseau de proximité, le développement rapide des structures France Services sur l'ensemble du territoire offre une opportunité pour certains de nos agents qui seraient volontaires pour y travailler comme animateurs. Ces postes peuvent les intéresser tant par le contenu des missions qu'en raison de leurs localisations.

Il a ainsi été demandé aux directions locales d'informer les agents (de catégorie B ou C) de l'existence de tels postes, afin de recenser ceux d'entre eux qui souhaiteraient se porter candidats pour exercer ce type de fonctions.

*