

RECENSEMENT DES AGENTS ASSURANT L'ACCUEIL PHYSIQUE

FICHE D'AIDE AU RECENSEMENT

Dans la perspective d'une prochaine mise en place d'une prime d'accueil dont le versement devrait intervenir en juin 2014, les directions sont invitées à compléter les tableaux de recensement des agents ayant participé à l'accueil physique des particuliers au cours de l'année 2013.

Dans ce cadre, cette fiche a pour objet d'apporter des précisions sur les modalités de recensement des agents, s'agissant d'une part de la définition des agents exerçant des missions d'accueil et d'autre part, des modalités de saisine des effectifs.

I. PÉRIMÈTRE DES AGENTS CONCERNÉS

Les agents susceptibles de bénéficier de la prime d'accueil sont ceux qui sont affectés dans les services recevant le public et participant effectivement à l'accueil physique généraliste dans le cadre d'un accueil permanent.

L'accueil généraliste consiste à remettre et commenter les imprimés, formulaires, les dépliants d'information, les questionnaires. Il consiste également à délivrer de informations générales et à prendre en charge des demandes pour le compte d'une autre structure ou à orienter l'usager. Il correspond également à la délivrance d'une quittance en vue d'un paiement.

L'accueil généraliste concerne donc tout usager qui se présente à l'accueil ou au guichet et ce, quel que soit l'objet de sa demande (ex : assiette, recouvrement, SPL etc...).

Ainsi, dans ce cadre, les services concernés sont **les SIP, les SIP-SIE et les trésoreries**.

Dans le cadre de cet accueil physique généraliste il vous est également demandé de recenser les agents affectés en permanence à celui des usagers professionnels **dans les SIE**.

A cet égard, il est précisé que l'accueil lié aux missions d'enregistrement constitue un accueil spécialisé.

Les personnels de renfort (EDRA, EMR) même s'ils ont participé à l'accueil sont exclus du périmètre.

Les personnels qui ont pu participer à l'accueil de manière ponctuelle sont exclus de ce recensement.

L'accueil permanent peut être assuré par :

- une équipe d'agents dédiée à l'accueil physique. Dans ce cas, les agents sont affectés sur un poste accueil, sans pour autant que cela corresponde nécessairement à un emploi implanté (targerfip).
- une équipe « tournante » dans laquelle les fonctions d'accueil sont assurées à tour de rôle par des agents qui exercent par ailleurs d'autres fonctions au sein de la structure. Il s'agit d'une autre modalité d'organisation de l'accueil permanent en période normale de réception. Les renforts ponctuels organisés lors des « pics de charge » n'entrent pas dans cette catégorie.

Précisions :

Pour l'année 2013, les agents participant à l'accueil ayant bénéficié de la prime « caissier » ne seront pas éligibles à la prime « accueil ».

Le recensement ne concerne que les agents B et C des équipes d'accueil permanent. S'agissant des cadres A, une réflexion est en cours afin de valoriser leur fonctions d'encadrement.

II. PRÉCISIONS POUR COMPLÉTER LES FICHIERS DE RECENSEMENT

A titre liminaire, il est souligné que ce recensement intervenant *a posteriori*, sera basé sur des éléments essentiellement forfaitaires.

Deux fichiers servent de support au recensement, l'un ayant vocation à être complété par le chef de la structure, l'autre servant de récapitulatif pour la direction.

Seules les **cases blanches** doivent être renseignées, les données des cases bleues se calculant automatiquement.

1 – Modalités de renseignement du fichier « chef de poste »

➤ Accueil permanent : équipe dédiée

Le nombre d'agents est saisi sur plusieurs lignes en fonction de la quotité travaillée liée au temps partiel et des périodes d'affectation.

Si nécessaire, le chef de poste peut utiliser les lignes supplémentaires pour renseigner d'autres types de situations (*cf. exemple 3*).

▪ **Exemples** (*cf. premières lignes du fichier*)

- ① 2 agents à temps plein ont assuré les missions d'accueil du 1^{er} janvier 2013 au 31 août 2013.
- ② 1 agent à 80% a été affecté dans l'équipe accueil à compter du 1^{er} septembre 2013.
- ③ 1 agent à temps plein a assuré les missions d'accueil à compter du 1^{er} avril 2013 ou pendant une période donnée.

Dans ce dernier cas, il convient de saisir manuellement la quotité de temps de travail de l'agent. En effet, l'agent ne peut être ajouté à la ligne relative à l'exemple 1 dans la mesure où les périodes ne sont pas identiques.

Précision : à partir du moment où un agent est affecté en permanence dans l'équipe dédiée pour assurer la mission d'accueil, la seule proratisation à opérer le cas échéant, est celle liée à la quotité de temps partiel, même si le flux d'usagers ne l'oblige pas à y consacrer 100% de son temps.

➤ Accueil permanent : équipe tournante

Il s'agit ici de saisir le nombre d'agents faisant partie de l'équipe tournante sans distinguer le temps consacré à l'accueil par chaque agent. Il se déduira automatiquement de l'effectif en poste quotidiennement à l'accueil.

▪ **Exemples** (*cf. fichier*) l'équipe en 2013 a été composée de :

- ① 16 agents qui se sont relayés afin qu'un effectif de 4 soit présent en permanence. Le pourcentage forfaitaire ainsi déduit est de 25 %.
- ② 10 agents qui se sont relayés pour constituer une équipe de 2. Le pourcentage est de 20 %.

2 - Le fichier récapitulatif de la direction

Sur le fichier récapitulatif de la direction, sont totalisées les informations contenues dans les fichiers des différents chefs de poste en globalisant les données par nature de poste comptable : SIP, SIP-SIE, trésoreries et SIE.

Les totaux des agents et des ETP de la direction sont automatiquement calculés.

Après avoir été renommé du code de la direction, ce fichier de synthèse sera retourné sur la BALF du bureau RH1A : bureau.rh1a@dgfip.finances.gouv.fr.

