

Infocenters (AGPR)



Le 5 septembre 2017, l'AGPR nous invitait à une réunion informelle concernant l'ouverture des infocenters au 1^{er} septembre 2017. Il est triste de constater qu'une fois de plus, on informe les organisations syndicales après le lancement du projet.

Une réunion informelle, donc pas de concertation officielle, alors qu'il existe des impacts sur le statut des agents, sur la charge de travail, et que cette réorganisation peut inquiéter certains de nos collègues. Une réorganisation des services doit normalement entraîner une concertation préalable.

Toutefois, l'AGPR est la seule administration à avoir pour le moment organisé cette réunion. La communication lors de celle-ci était d'ailleurs de bonne qualité. Et depuis fin août, les agents de l'AGPR ont pu lire sur leur Intranet plusieurs publications concernant la mise en place de ces infocenters. On ne peut pas en dire autant de l'AGFisc et de l'AGDP...

Voici donc un résumé des informations reçues lors de cette réunion, ainsi que des informations récoltées sur l'intranet AGPR :

Depuis le 1^{er} septembre 2017, le SPF Finances a ouvert onze infocenters pour mieux servir le contribuable.

Quatre infocenters de l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement (AGPR) existaient déjà : Bruxelles, Anvers, Liège et Charleroi. Déjà en 2015, ces infocenters avaient aidé près de 80 000 contribuables. Leurs prestations de service se concentraient principalement sur le traitement des questions et des problèmes en matière de remboursement, de plan de paiement ou de poursuites. L'octroi d'attestations et d'autres documents concernant la perception et le recouvrement fait aussi partie de leurs tâches courantes.

Afin de faire de la prestation de service aux citoyens l'une de ses priorités, l'AGPR souhaitait donner, au cours des prochaines années, un rôle encore plus important aux infocenters. De plus, en raison de la diminution du personnel, l'administration ne pouvait plus organiser de façon optimale le contact avec le citoyen au niveau de chaque Team, ce qui provoquait beaucoup de stress dans le backoffice.

Voilà pourquoi sept nouveaux infocenters viennent d'être créés : Gand, Bruges, Hasselt, Louvain, Mons, Namur et Neufchâteau. Vous pourrez constater qu'il n'y a pas d'infocenter pour le Brabant wallon... Pour les germanophones, l'accueil continuera de se faire dans les teams actuels.

L'insertion des infocenters dans notre structure d'organisation n'est pas une sinécure. Il y a de multiples dépendances et, en plus, il s'agit d'un projet transversal dont nos collègues de l'AGFISC et de l'AGDP font partie. De nombreux points doivent encore être réglés. Parfois, il faudra malheureusement se contenter de solutions temporaires, en attendant les modifications durables qui exigent des investissements importants.

Les infocenters sont le premier point de contact de l'AGPR pour les citoyens et les entreprises. Cela concerne aussi bien les contacts directs (visites) qu'indirects (lettres/e-mails). Les tâches sont donc beaucoup plus larges que simplement recevoir et aider le public. Elles concernent aussi bien des matières perception que recouvrement. Concrètement, il s'agit d'aider les citoyens en difficultés de paiement, de trouver des solutions acceptables (plan de paiement, exonération d'intérêts de retard, surséance indéfinie), de modifier des numéros de compte, de délivrer des attestations, de débloquer des remboursements, mais aussi de répondre à des questions en matière de RNF (recouvrement non fiscal).

En bref, pour les affaires les plus courantes, c'est l'infocenter qui deviendra le seul point de contact pour le citoyen !

Mais *quid* du citoyen dans tout cela ? C'est lui qui sera le plus impacté ! Il sera accueilli dans beaucoup moins de résidences. La crainte principale sera certainement la distance à parcourir pour rejoindre les infocenters. Et de ce fait, il sera automatiquement orienté vers les alternatives, comme le self-service électronique. Les personnes qui auront des difficultés à remplir les formulaires en ligne seront dirigées vers leur CPAS, où une aide pourrait leur être fournie... L'AGPR a d'ailleurs invité, en janvier 2017, les CPAS afin de les informer (on se demande alors pourquoi les syndicats ne l'ont été qu'en septembre...).

Le point positif est que le citoyen pourra choisir l'infocenter dans lequel il souhaite que son dossier soit traité (peu importe son domicile). Cependant, il sera reçu dans la langue de la ville où se situe l'infocenter de son choix : en français en Wallonie, en néerlandais en Flandre, dans les deux langues à Bruxelles.

Les 11 infocenters comptent au total 118 fonctions de tous niveaux. 42 % des fonctions vacantes ont été remplies par mobilité interne et 26 % par recrutement. Pour les infocenters n'étant pas encore au complet (c'était le cas de Neufchâteau et Liège), l'Administration utilise le Flex@job. Ce projet offre aux collaborateurs de l'AGPR la possibilité d'exercer temporairement une autre fonction.

Concernant les formations, le premier trajet approfondi pour les stagiaires Perception/Infocenter commencera dans la seconde quinzaine de novembre. Donc, les agents seront formés pour fin décembre 2017 alors qu'ils entrent déjà en fonction au 1^{er} septembre 2017... On lance un projet avant que les agents soient correctement formés (comme pour le basculement).

Voilà donc pour les informations que nous avons pu recueillir. Si vous désirez nous faire part de vos remarques ou de votre expérience dans les infocenters, n'hésitez pas à nous les communiquer à info@unsp-finances.be.

