



Union Syndicale SNUI-SUD Trésor Solidaires Section de la Réunion

<http://www.snuisudtresor.fr/reunion/>

St-Paul, le 10 décembre 2010

POUR AMELIORER L'ACCUEIL DU PUBLIC AUX FINANCES PUBLIQUES

L'accueil, mission essentielle du service public, n'est pas reconnu en tant que tel par l'administration.

Entre les Services des Impôts des Particuliers et les trésoreries, le public est confronté à un guichet fiscal unique en trompe l'œil, à une vitrine qui ne peut masquer la réalité de l'arrière-boutique et qui démontre une absence flagrante d'ambition et de moyens.

A l'accueil, il n'y a pas les moyens nécessaires en emplois pour accomplir correctement cette mission, que ce soit dans les Services des Impôts des Particuliers, les trésoreries, les Services des Impôts des Entreprises ou les services fonciers (Hypothèques, Cadastre).

A la Réunion c'est 40 emplois C qui ont été supprimés en 5 ans alors que dans le même temps la population réunionnaise a augmenté d'environ 50 000 habitants.

NOUS REJETONS :

- Une organisation des accueils sans les emplois suffisants, qui nuit à la qualité du service public, qui allonge les temps d'attente. Cela provoque aussi stress et pression pour les contribuables et les agents.
- Les suppressions de Trésoreries de proximité qui, couplées à l'utilisation effrénée des nouvelles technologies, éloignent le service public du contribuable.
- L'ouverture méridienne de l'accueil sans les effectifs le permettant.
- Les plateformes téléphoniques et les serveurs vocaux qui déshumanisent la relation administration / contribuables.
- La mise en place de caisses uniques à l'accueil, qui n'ont d'autre objet que de gérer la pénurie d'effectifs.
- Les vagues successives de travaux menés à la hâte.

NOUS EXIGEONS :

- Un accueil physique de proximité, dans les Services des Impôts des Particuliers, les Trésoreries, les Services des Impôts des Entreprises et les Services Fonciers, basé sur le contact humain.
- Le maintien intégral du réseau de Trésoreries de proximité en zone rurale.
- L'amélioration des conditions matérielles de l'accueil dans les SIP et Trésoreries (espace, respect de la confidentialité à l'accueil par l'utilisation de boîtes fermées...).
- La reconnaissance par l'administration de la mission d'accueil en tant que telle, pour un accueil de qualité.
- L'évaluation et la prise en compte de la charge d'accueil (physique, téléphonique) par les créations d'emplois correspondantes.
- Une véritable formation à l'accueil.

LA CREATION DES Services des Impôts des Particuliers EST UN ECHEC.