



**CTL 27/04/2017**

ACCUEIL PERSONNALISE SUR RENDEZ-VOUS (pour information)

Déclaration liminaire Solidaires Finances publiques : malgré la volonté de la Direction générale de « désintoxiquer les usagers de l'accueil », ceux-ci y restent attachés puisque 16 millions en 2015 et tout autant en 2016 se sont présentés aux accueils des Finances publiques. Ce service de proximité est mis à mal par l'ASR au travers de la réduction des horaires d'ouverture, des fermetures de sites et de trésoreries, du paiement en numéraire limité à 300€, de la mise en place des Maisons de services au public (13 dans l'Hérault), de l'élargissement des compétences des centres de contact (téléphone et courriels), de la disparition des standards téléphoniques, services civiques et apprentis faisant la promotion des services en ligne...

Pour Solidaires Finances publiques, tous les usagers doivent bénéficier d'une réponse personnalisée sur l'ensemble du territoire avec des agents techniciens et dans les meilleures conditions possibles. Au moment de la mise en place du PAS, les sollicitations des contribuables vont être nombreuses et nécessitent un renforcement de l'accueil, tant d'un point de vue budgétaire, qu'humain.

En réponse, la Direction a indiqué qu'il fallait effectivement « désintoxiquer » l'usager de l'accueil, que ce n'était qu'une mission « subsidiaire », non indispensable et de « second rang » : les missions essentielles étant l'assiette, le recouvrement et le contrôle, activités prioritaires en terme de moyens et d'effectifs.

Il a été précisé que l'expérimentation qui sera menée dans l'Hérault à partir de l'été 2017 (SIP et SIE Lunel, SIP Pézenas, SIP et SIE Sète, SIP Lodève, SIE Millénaire) serait « souple » et « pragmatique »...

Dans ce sens, il n'y a pas de modèle unique applicable à l'ensemble des sites expérimentés : les chefs de service, seuls associés à cette démarche d'expérimentation, choisissent les canaux pour prendre rendez-vous (choix réversible), gèrent les agendas...

Solidaires Finances publiques sera attentif aux conditions de travail des agents qui devront gérer les appels, contre-appels et l'accueil physique...

Pour les contribuables, le risque est de se présenter à l'accueil et de ne pas pouvoir être reçu immédiatement si la question est jugée « complexe » et d'avoir à revenir sur rendez-vous.

Pour les contribuables professionnels, il n'y aura plus d'accueil généraliste SIE l'après-midi.

Des bilans intermédiaires seront effectués en novembre 2017 et février 2018. Il est important qu'un retour des agents concernés nous soit fait à propos des éventuelles difficultés rencontrées sur les sites expérimentateurs.

Enfin, des points d'étape PAS et campagne IR ont été effectués : la campagne IR suit le déroulé classique des années précédentes ; les questions PAS sont prises en charge par les centres de contact et la correspondante à la Direction est Madame Bernadette Rabiau, directrice adjointe du Pôle gestion fiscale.

**Les élus CTL : Marie-Pierre ZABALETE, Thierry CABANIS, Claude DANJARD, Line MARTY et Frédéric MUCCILOLO-ROUX.**