

## Section de Saône et Loire

### RENCONTRE AVEC Mr BAULINET Inspecteur Général des Finances le 26 Oct 2012.

L'accueil du public dans les centres des finances publiques, y compris bien entendu les trésoreries de proximité ne revêt pas de spécificités particulières liées au département. Certes la S&L est un département étendu, mais ce département dispose d'un maillage que l'on peut qualifier, encore à ce jour, de satisfaisant en terme de points d'accueil.

L'accueil regroupe différentes composantes :

- l'accueil physique, au guichet
- l'accueil téléphonique
- l'accueil personnalisé (sur rendez-vous)

L'accueil est diversifié suivant le public reçu :

- des usagers (les contribuables, les redevables de produits divers ou locaux, les redevables d'amendes...)
- des clients (les institutionnels et les titulaires de comptes de dépôt de fonds...)
- des partenaires (les collectivités locales...)

L'accueil recouvre différentes démarches :

- la demande de renseignement
- la réclamation
- le paiement ou l'encaissement. Le rôle du caissier est très important dans l'accueil.
- le soutien ou « l'assistance » dans un domaine qui peut être étranger à l'activité de la DGFIP.

L'organisation de l'accueil est différente selon la taille des structures, entre une trésorerie de proximité, un SIP, un CFP regroupant SIP - SIE - Trésorerie.

De même la configuration des locaux constitue un élément important dans la mise en place de l'accueil.

De tradition, l'accueil du public a toujours été une priorité à la DGCP aussi bien qu'à la DGI. Un accueil de qualité donne une image valorisante pour les services et pour les agents qui assurent cette mission.

Cette priorité n'a pas été abandonnée, au contraire, un des objectifs de la fusion DGCP/DGI a été d'optimiser cet accueil dans les structures locales de la DGFIP afin que l'utilisateur (essentiellement, les autres publics bénéficiant souvent d'un traitement plus personnalisé) puisse bénéficier d'une relation facilitée (apaisée...) avec l'administration.

FODGFIP a toujours considéré que nos concitoyens devaient bénéficier d'un accueil d'une grande qualité quelque soient le motif et le lieu de leur demande.

Pour atteindre cet objectif et ne pas s'en écarter rapidement, il convient de revaloriser cette mission :

- Séparer l'accueil téléphonique de l'accueil physique.
- Affecter à l'accueil « guichet » des agents volontaires
- Développer la polyvalence « fiscale » [assiette - recouvrement] des agents affectés à l'accueil
- Assurer un niveau de formation suffisant à la fonction
- Mettre à disposition des agents des matériels, des outils et des applications simples, rapides et efficaces (Gaïa ...)
- Renforcer l'accueil en période de forte affluence [déclaration - échéances] aussi bien au guichet qu'au téléphone
- Donner à tout moment la priorité à l'accueil, afin d'assurer une meilleure fluidité du public et de « désengorger » rapidement les guichets
- Aménager les locaux de façon à ce que la confidentialité des entretiens soit préservée.
- Prendre en compte la mission « accueil » dans la charge de travail des structures, aussi bien SIP que trésoreries de proximité.

Un accueil réussi, bien maîtrisé est apprécié par l'utilisateur ; c'est important. Par ailleurs il facilite le travail des équipes du « back office » de la structure ; c'est important pour l'ambiance des services.