



Le 08 juin 2016

Solidaires SYNDICAT NATIONAL
Finances
Publiques

L'ACCUEIL PERSONNALISÉ, ÇA EXIGE DES MOYENS !

Lors du CTR du 3 mai, l'administration a annoncé la généralisation de l'accueil personnalisé à compter de septembre 2016.

Cet accueil « personnalisé » consistera en une proposition faite à l'utilisateur d'un rendez-vous. Usager auquel on aura dû vanter les mérites des services en ligne du nouveau site [impôts.gouv](http://impots.gouv.fr).

Ce nouveau service, qui n'en est pas un ! puisque cette offre existe depuis de nombreuses années dans les services, s'inscrit dans la stratégie de relation à l'utilisateur dite : l'accueil multi canal.

UNE GÉNÉRALISATION TROP RAPIDE !

Alors même que la phase d'expérimentation n'est pas complètement aboutie puisque :

- l'outil permettant de prendre à distance le rendez-vous est en cours d'élaboration.
- le bilan présenté aux organisations syndicales n'est pas contradictoire.

L'ADMINISTRATION S'ENTÊTE ET POURSUIT SA LONGUE DESTRUCTION DU SERVICE D'ACCUEIL.

Lors de sa mise en place, il sera donné aux directions locales et aux chefs de service toute latitude pour déterminer le nombre de guichets ouverts au rendez-vous et la durée de ce dernier.

Face à ce nouveau passage en force, avec des documents incomplets, Solidaires Finances Publiques s'est opposé à la généralisation, non par dogmatisme mais par pragmatisme.

Pour Solidaires Finances Publiques, la politique d'austérité appliquée à la DGFIP avec la réduction des moyens notamment en emplois, génère la disparition les uns après les autres des points d'accueil physique de proximité. Il n'est pas acceptable que les services d'accueil comme l'ensemble des autres missions de la DGFIP soient sacrifiés.

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.

L'accueil personnalisé est un nouveau moyen d'adapter les structures au réseau et de désintoxiquer l'utilisateur du guichet même si la Centrale tente de nous convaincre du contraire !

Pour nous joindre : contact@solidairesfinancespubliques.fr