

DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

DIRECTION RÉGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES
DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
ET DU DÉPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHÔNE
16, RUE BORDE
13 357 MARSEILLE CEDEX 20

CTL du 19 mars 2020
Point n° 3 de l'ordre du jour
Accueil téléphonique

La DRFIP PACA et des Bouches-du-Rhône a mis en œuvre le cadre rénové des horaires d'ouverture des guichets des services recevant du public suite à la circulaire du 22 octobre 2014 de la direction générale.

Le dispositif départemental présenté en CTL du 20 mars 2015 (point 2) et formalisé dans la note départementale du 1er avril 2015 précisait, concernant l'accueil téléphonique, que « les nouvelles amplitudes d'ouverture des guichets s'appliquent également, à titre expérimental, à l'accueil téléphonique ».

Plusieurs notes nationales, dont celle de la Mission Stratégie relations aux publics (SRP) en date du 7 juin 2019¹, ont réaffirmé le principe selon lequel l'accueil téléphonique doit être assuré tous les jours, indépendamment des horaires d'ouverture de l'accueil physique.

Par conséquent, il est mis fin à l'expérimentation prévue dans la note départementale du 1er avril 2015 et de se conformer aux directives nationales. L'accueil téléphonique devra donc être désormais assuré tous les jours de la semaine y compris le jeudi par les services accueillant des usagers : SIP, SIE, CDIF, trésoreries, SPF, SDE.

La reprise des appels téléphoniques devrait participer à la réduction de l'accueil physique induit par la non-réponse aux usagers sollicitant nos services par ce moyen de communication privilégié et qui correspond à une attente de nos usagers.

Le plan d'action départemental sur la téléphonie devrait également permettre d'harmoniser et simplifier les architectures téléphoniques notamment en supprimant les boîtes vocales et en recourant aux messages labellisés Marianne diffusés par la Mission SRP.

1 SRP 6-2019 – 2019/02/9489