

Le personnel du Service des Impôts des Particuliers de CHALON SUR SAONE souhaite attirer l'attention de Madame SIMON, Directrice Départementale des Finances Publiques, et l'interpeller sur la situation particulièrement difficile de la gestion de l'accueil primaire et secondaire du Centre des Finances Publiques que les agents des secteurs d'assiette sont tenus d'assurer.

Les tâches de l'accueil primaire sont très diversifiées :

- distribution des badges pour les contribuables qui doivent accéder dans les nombreux services de l'immeuble SPF ,PELP,Trésorerie Municipale,SIE ;
- distribution de tickets pour les guichets recouvrement, secteur foncier , trésorerie municipale et guichet PAS (factures garderie, hôpital, eau, etc.) ;
- orientation vers l'accueil secondaire du SIP ;
- accueil primaire du SIP : distribution d'imprimés pour envoi avis, changement d'adresse, dépôt déclaration , renseignements donnés pour IR , TH ;
- fiche de réception pour le contentieux SIP ;
- accueil primaire pour la campagne ;
- autres renseignements de plus en plus divers et complexes ;
- **et beaucoup de renseignements pour le PAS (très forte affluence depuis le 2/01/2019)**

Les agents et contrôleurs des secteurs d'assiette, malgré leur bonne volonté et leur professionnalisme, ne sont plus en mesure d'accomplir leurs missions ni de pourvoir à la bonne marche de l'accueil en général avec un flux de plus en plus important d'usagers demandeurs et exigeants.

L'attente occasionne des tensions aussi bien pour les contribuables que pour les agents.
L'accueil personnalisé sur rendez-vous est saturé .

La suppression de l'emploi C Relations Publiques, la fin du Service Civique et le non remplacement d'agents en secteur d'assiette ont rendu encore plus difficile la mission d'accueil primaire et mobilise 2 à 3 agents de secteur. On peut également ajouter les problèmes liés au matériel et aux applications indisponibles.

Le temps passé à l'accueil du public augmente au détriment des autres travaux d'assiette (mise à jour TH,relance des défaillants,CSP de régularisation) et augmente le délai de traitement du contentieux et gracieux, le délai de réponse aux mails des usagers par l'intermédiaire de balfus et e-contact et pose problème pour la réponse aux appels téléphoniques et pour les échéances d'extraction des rôles IR-TH et ILIAD-IS.

En conséquence, ils demandent un renfort en personnel et une réorganisation de l'accueil primaire du Centre des Finances Publiques de CHALON SUR SAONE.

Signature :