

## Fiche technique n°02

### Organisation de l'accueil au Centre des Finances publiques de Tours

Sur la base de réflexions conduites par un groupe de travail en 2017, la Direction départementale des Finances publiques d'Indre-et-Loire a réorganisé l'accueil du Centre des Finances publiques de Tours autour d'une structure autonome prenant effet au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Au regard de l'évolution attendue des missions tant sur le plan législatif que technique, du développement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous et des conséquences de la mise en place du nouveau réseau de proximité, il apparaît opportun de reconsidérer cette organisation.

#### 1- L'accueil des usagers impacté par les différentes évolutions en cours

Les récentes évolutions législatives (mise en œuvre du prélèvement à la source, suppression progressive de la taxe d'habitation, transformation de l'impôt sur la fortune en IFI<sup>1</sup>, obligation de déclarer en ligne les revenus) et l'ouverture attendue de nouveaux services en ligne (e-quitus, télé-enregistrement, etc.) contribuera progressivement à une réduction de l'affluence des usagers particuliers ou professionnels et qui devrait s'accroître dans les prochains mois lorsque le public les aura bien appréhendés.

Par ailleurs, les conditions d'accueil des usagers connaissent ou vont connaître des changements significatifs :

- le déploiement de l'accueil sur rendez-vous, qui permet d'apporter une réponse à l'utilisateur le plus souvent à l'occasion d'un contre-appel ou lors d'entretiens préparés en amont ;
- la révision envisagée des modalités de réception du public (demi-journées réservées aux rendez-vous, par exemple) ;
- la réorganisation du réseau avec la création d'un SIP unique à Tours dont le périmètre pourrait être restreint à la Métropole ;
- le déploiement des espaces France Services qui assureront un accueil de premier niveau, une aide aux démarches en ligne et au sein desquels des accueils sur rendez-vous seront organisés pour recevoir des usagers (physiquement ou par visioconférence) ;
- la montée en puissance des centres de contact ;
- la mise en place du « zéro-cash ».

#### 2- Une diminution attendue des flux d'accueil

Après une hausse de 23 % constatée au cours du premier trimestre en raison du PAS, l'affluence diminue progressivement sur le site de Tours Champ-Girault. Au 31 octobre 2019, le nombre de visites d'utilisateurs a diminué de 3 % par rapport à la situation au 31 octobre 2018. L'appropriation de la réforme du PAS, notamment en matière de changement de taux, devrait contribuer à une baisse des volumes d'accueil à partir de 2020. Il en est de même des conséquences de la suppression progressive de la taxe d'habitation pour les résidences principales.

1 Impôt sur la fortune immobilière

L'accueil au sein de l'Espace en ligne a, pour sa part, connu une forte hausse de fréquentation de l'ordre de 72 % (14 384 visiteurs au 31 octobre 2019 contre 8 373 au 31 octobre 2018). Une partie de ces visiteurs a vocation à devenir autonome ou à fréquenter les espaces France Services qui seront à même de les aider également dans leurs démarches en ligne.

| <b>CHARGES (au 31 octobre...)</b>    | <b>2018</b>   | <b>2019</b>   | <b>Variation</b> |
|--------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
| Nombre total de visites d'usagers    | <b>62 374</b> | <b>60 633</b> | -2,8%            |
| Dont accueil généraliste             | 4 509         | 1 508         | -66,6%           |
| Dont Espace services en ligne        | 8 373         | 14 384        | 71,8%            |
| Dont accueil spécialisé assiette     | 20 853        | 24 793        | 18,9%            |
| Dont accueil spécialisé recouvrement | 11 949        | 10 998        | -8,0%            |
| Dont accueil à la caisse             | 9 804         | 8 950         | -8,7%            |
| Campagne IR Accueil physique         | 14 951        | 15 726        | 5,2%             |

### 3- Évolution proposée

Dans ce contexte et la perspective de la création d'un SIP unique à Tours début 2021, il apparaît plus pertinent de procéder au rattachement de l'accueil des usagers et des services communs au SIP de Tours Sud-Est.

Cette organisation permettra :

- une amélioration des conditions de travail par une gestion unifiée des personnels afin de mutualiser les tâches et les ressources en fonction des périodes de faible ou de forte affluence, notamment lors des « débordements » sur la pause méridienne ;
- une mise en œuvre plus facile de l'accueil sur rendez-vous, tant au niveau de la gestion des plannings que des contre-appels.

Dans le cadre de cette réorganisation, les protocoles établis avec les autres services du site seront adaptés pour décrire les conditions d'exercice de la mission d'accueil (gestion du courrier, décompte des visiteurs, fonctionnement de la caisse ...).

### 4- Date d'effet

Le rattachement de l'accueil et des services communs du CDFiP de Champ-Girault au SIP de Tours Sud-Est serait effectif au 1<sup>er</sup> février 2020.

À cette date, les 13 emplois (1 Idiv, 7 B et 5 C) de la structure identifiée au TAGERFiP par « Services communs Tours » seraient donc transférés au SIP de Tours Sud-Est.