

Fiche technique n°06

Organisation de l'accueil du public sur le site de Béranger à Tours

Le site de Béranger où est installée la Direction départementale des Finances publiques d'Indre-et-Loire est ouvert au public 30 h / par semaine, de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h.

Une étude conduite par la Division stratégie et contrôle de gestion montre que pour les mois d'octobre et de novembre 2019, près de 59 % des usagers (398/679) se sont déplacés pour effectuer des opérations de caisse et que l'activité d'accueil n'occupe pas à temps plein l'agent qui assure cette mission.

Par ailleurs, l'accueil sur rendez-vous sera mis en place pour les régisseurs dès le mois de février.

Enfin, plusieurs événements récents ont eu un impact sur l'organisation de l'accueil généraliste des usagers à Béranger :

- départ en retraite de Mme Patricia COUTELY, titulaire du poste d'accueil ;
- absence prolongée de M. Dominique GARNIER, suppléant au poste d'accueil ;
- transfert du Pôle gestion fiscale sur le site.

Dans ce contexte, au cours du dernier quadrimestre 2019, l'accueil a été essentiellement assuré par un auxiliaire et par la Division stratégie et contrôle de gestion.

Dans l'attente de la mise en place du plan « zéro cash » à partir de juillet 2020 et d'une généralisation de l'accueil personnalisé sur rendez-vous à tous les services du département selon des modalités qui seront arrêtées après concertation et qui pourront présenter des spécificités pour le site de Béranger (RNF, etc.), il est envisagé d'organiser temporairement l'accueil ainsi qu'il suit :

- l'accueil du site de Béranger est assuré prioritairement par M. GARNIER ;
- en cas d'absence de M. GARNIER ou de limitation de ses vacations à la demi-journée, l'accueil des usagers est assuré à tour de rôle par les trois pôles de la Direction et la MDRA selon un planning de permanences établi par la Division stratégie et contrôle de gestion en concertation avec leurs responsables ;
- sauf impossibilité technique, un accès à leurs applications est donné aux agents des pôles et de la MDRA assurant l'accueil pour leur permettre de continuer à travailler à distance pendant les périodes où le public est absent.