PETITION NATIONALE

POUR AMELIORER L'ACCUEIL DU PUBLIC AUX FINANCES PUBLIQUES

L'accueil, mission essentielle du service public, n'est pas reconnu en tant que tel par l'administration.
Entre les Services des Impôts des Particuliers et les trésoreries, le public est confronté à un guichet fiscal unique en trompe l'œil, à une vitrine qui ne peut masquer la réalité de l'arrière-boutique et qui démontre une absence flagrante d'ambition et de moyens.
A l'accueil, il n'y a pas les moyens nécessaires en emplois pour accomplir correctement cette mission, que ce soit dans les Services des Impôts des Particuliers, les trésoreries, les Services des Impôts des Entreprises ou les services fonciers (Hypothèques, Cadastre).
L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, 1er syndicat des agents des Impôts et du Trésor, vous propose de signer cette pétition nationale à destination du ministre F. Baroin.

NOUS REJETONS :

- Une organisation des accueils sans les emplois suffisants, qui nuit à la qualité du service public, qui allonge les temps d'attente. Cela provoque aussi stress et pression pour les agents.
- Les mesures d'affichage qui ne prennent pas en compte la qualité du service public rendu (port d'un badge, délais contraints en temps de réception, pour les réponses aux demandes adressées par mails ou par courrier…).
- Les suppressions de Trésoreries de proximité qui, couplées à l'utilisation effrénée des nouvelles technologies, éloignent le service public du contribuable.
- L'ouverture méridienne de l'accueil sans les effectifs le permettant.
- Les plateformes téléphoniques et les serveurs vocaux qui déshumanisent la relation administration / contribuables.
- La mise en place de caisses uniques à l'accueil, qui n'ont d'autre objet que de gérer la pénurie d'effectifs.
- L'industrialisation de l'accueil téléphonique dans les Centres Impôts Service et les Centres Prélèvement Service.
- Les vagues successives de travaux menés à la hâte.

LES SIGNATAIRES DE CETTE PETITION DEMANDENT :

- Un accueil physique de proximité, dans les Services des Impôts des Particuliers, les Trésoreries, les Services des Impôts des Entreprises et les Services Fonciers, basé sur le contact humain.
- Le maintien intégral du réseau de Trésoreries de proximité en zone rurale.
- L'amélioration des conditions matérielles de l'accueil dans les SIP et Trésoreries (espace, application des règles ergonomiques dans l'aménagement des locaux, respect de la confidentialité à l'accueil par l'utilisation de boxes fermés…).
- La reconnaissance par l'administration de la mission d'accueil en tant que telle, pour un accueil de qualité.
- L'évaluation et la prise en compte de la charge d'accueil (physique, téléphonique) par les créations d'emplois correspondantes.
- Le respect des métiers (établissement et calcul de l'impôt, recouvrement, foncier) à l'accueil.
- Des pauses pour les agents d'accueil, prises dans un local dédié.
- Une véritable formation à l'accueil.

NOM	PRÉNOM	VILLE	SIGNATURE

NOM	PRÉNOM	VILLE	SIGNATURE