



DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

DIRECTION DEPARTEMENTALE

DES FINANCES PUBLIQUES DES HAUTES-PYRENEES

POLE GESTION FISCALE

RELEVÉ DE DECISIONS



Une réunion concernant l'accueil généraliste et l'accueil-caisse du SIP de Tarbes s'est tenue le lundi 14 janvier 2013 à 10 h 30, à l'hôtel des Finances de Tarbes.

Etaient présents :

- Jacques LABE, responsable du pôle de gestion fiscale,
- Claude DEJEAN, adjointe au responsable du PGF,
- Francis SASSUS, responsable du SIP de Tarbes,
- Eric HERITIER et Danièle SEMOLUE, adjoints au responsable du SIP,
- Marinette BAQUE, Annick FOURCADE et Géraldine TUHA, agentes d'accueil.

Au terme de cette réunion, qui a donné lieu à des échanges nourris, les propositions et/ou décisions suivantes ont été retenues :

1. Les agents de « l'accueil banque » et de « l'accueil caisse » sont parfois confrontés à des publics difficiles qui manifestent de l'impatience, de la nervosité, voire manquent aux règles élémentaires de courtoisie. Dans la plupart des cas, ces situations doivent pouvoir être maîtrisées par l'adoption d'un comportement de l'agent d'accueil adapté à la situation. En particulier, l'agent de service public doit tout faire pour éviter de se laisser entraîner dans une confrontation verbale avec l'usager. Il sera proposé en 2013 aux agents d'accueil une formation destinée à acquérir les techniques adaptées à l'accueil des publics difficiles et permettant ainsi de maîtriser les situations de conflit.

Nonobstant un accueil parfaitement adapté, certaines situations peuvent ne pas être maîtrisées ou supportables. Dans ces situations, l'agent d'accueil demande l'intervention de son chef de service (ou d'un adjoint).

Enfin, lorsque l'agent jugera que la situation le mérite, il fera remonter à l'assistant de prévention une fiche de signalement (téléchargeable à partir d'ULYSSE 65).

2. Compte tenu de l'exigence particulière de ces postes, les agents d'accueil « banque » et « caisse » doivent pouvoir couper leur vacation en s'absentant momentanément de leur poste de travail au cours de la demi-journée et bénéficier d'un remplacement ponctuel.

3. Conduite à tenir durant l'absence de l'agent d'accueil ou en cas de forte affluence au guichet :

↳ A l'accueil « banque », l'agent d'accueil contacte le secteur prévu au planning et en cas d'indisponibilité dudit secteur, alerte l'un des adjoints du SIP ou le chef de service, qui désignera l'agent qui assurera le renfort ou le remplacement. Cette organisation suppose la mise en place prochaine d'un planning d'accueil par les agents C des 3 SAID durant toute l'année et non plus seulement pendant la campagne IR.

↳ A l'accueil « caisse », le caissier demande son remplacement temporaire ou un renfort à l'agent en charge de la comptabilité (titulaire ou suppléant). En cas d'indisponibilité de celui-ci ou de nécessité d'un deuxième renfort, le secteur « recouvrement » prévu dans le planning (A à K ou L à

Z) est appelé par le caissier. En cas de difficulté à obtenir l'aide souhaitée, le caissier contacte l'un des adjoints du SIP ou le chef de service, qui désignera l'agent qui assurera le renfort.

4. Lorsque des contribuables se présentent au guichet pour obtenir un duplicata de leur avis d'imposition, l'agent d'accueil « banque », afin de ne pas bloquer la file d'attente, vérifie leur identité et demande les coordonnées de leur messagerie électronique pour un envoi systématique par mél.
5. Dès qu'elles seront disponibles, les affiches « Ensemble faisons le choix de la courtoisie et du respect » seront envoyées au SIP. Elles seront placées aux guichets et les agents pourront s'y référer.
6. Il sera rappelé à tous les collaborateurs du SIP qu'il convient d'éviter d'orienter les communications téléphoniques vers les services d'accueil.

