GT accueil grands sites
du 11 mars 2020

Dans le cadre du NRP, ce second groupe de travail avait pour but la future organisation de l'accueil dans les grands sites, et plus particulièrement l'accueil primaire des SIP et des SGC, dans la mesure où les SIE n'accueillent plus que par la voie de l'APRDV et que les SPF-E ont leur propre accueil.

3 questions se posent :

• horaires d'ouvertures ? Y compris à la pause méridienne ?
• Modalités d'accueil (APRDV ou accueil tout venant) ?
• Composition ? Y compris l'agent assurant l'accueil de proximité, un accueil téléphonique ?

Accueil primaire devra assurer :

- l'assiette fiscale,
- le recouvrement fiscal,
- le recouvrement simple des produits locaux (pas d'imputation)

L'APRDV sera organisé les après midi du lundi et mardi, mais l'accueil primaire restera ouvert à tout venant, l'ouverture large au public est un contre sens avec la dématérialisation, il faut habituer l'usager. Mais pas d'ouverture à la pause méridienne. L'usager pourra prendre RDV aussi bien pour le grand site que pour l'accueil de proximité. Le contre-appel sera important afin d'éviter le déplacement de l'usager.

L'agent assurant les points de contact aura un référent sur les questions complexes SIP/SGC. Ces référents (2 par sites) pourront être joints par téléphone (portable), 2 lignes différentes.

Quant à l'accueil téléphonique, e-contacts, balf, l'organisation dépendra de la mise en place d'un centre de contacts ou pas.
La Balf devrait disparaître car fait doublon avec l'e-contact qui est plus particulièrement préconisé.

Cette vision optimiste de l'accueil grands sites est ambitieuse face à la volumétrie d'agents, on manque sérieusement d'effectif, et se pose la problématique immobilière notamment en nombre de box de réception !!!!

De plus, il est demandé aux agents de SIP d'assurer une nouvelle mission : le recouvrement de produits locaux !!! après assurer la boîte aux lettres des quitus des SIE, jusqu'où les agents de SIP vont devoir assurer les transferts des missions des autres services ????