



## Réunion informelle du 27 janvier 2021 sur l'accueil dans les SIP, SDIF et SGC

Ce changement est dû à la parution de 2 circulaires nationales du 10 décembre 2020 et 21 décembre 2020.

### Accueil Physique :

L'accueil physique se fera du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30, soit 20h par semaine.

Il sera organisé selon 2 modes :

- Un accueil primaire élargi pour répondre aux questions simples.

L'agent sera aidé par la mise en place de 2 applications :

. RECAP (Répertoire Ensemble Compétence Accueil Proximité) qui permettra de répondre aux questions simples en matière de fiscalité, foncier, secteur public local et amendes.

. FOCUS (FOrmulare Contact Unifié Standardisé) qui permettra de transmettre les demandes des contribuables vers le bon service grâce à la messagerie.

Ces deux outils sont locaux.

- Un accueil sur rendez-vous avec des créneaux de 30 minutes, ce qui équivalra à 40 rendez-vous hebdomadaires.

### Accueil téléphonique :

L'accueil téléphonique se fera de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00 avec des créneaux de 15 minutes.

Ce qui équivalra à 120 rendez-vous téléphoniques hebdomadaires.

A certains moments, les horaires pourront être étendus jusqu'à 18h00 les mardi et jeudi.

Cela se fera sur la base du volontariat. Cette tâche pourra être assurée en télétravail.

Des tests seront effectués pendant le 1er semestre à Armentières, Cambrai et Tourcoing.

SIP	MATIN	APRES MIDI	Nombre d'accueil par semaine sur RDV
ACCUEIL PHYSIQUE SPONTANE	8h30 à 12h30	ferme	
ACCUEIL PHYSIQUE SUR RDV	8h30 à 12h30	ferme	40 (créneaux de 30 minutes)
ACCUEIL TELEPHONIQUE	8h30 à 12h	13h30 à 16h	
CONTRE APPEL ( AVANT RDV PHYSIQUE )	8h30 à 12h	13h30 à 16h	
ACCUEIL TELEPHONIQUE SUR RDV	8h30 à 12h	13h30 à 16h (mardi et jeudi à 18h volontariat à certains moments)	120 (créneaux de 15 minutes)

**N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.**  
**Pour vous abonner à notre lettre de diffusion, envoyez "ok unsa infos" par mail**

Contact : [unsa.drifip59@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:unsa.drifip59@dgfip.finances.gouv.fr)

Nouveau blog local : <http://nord.unsadgfip.fr/>

Site national : <http://www.unsadgfip.fr/>



**NORD**