

## Annexe : fiche CTL du 27 avril 2017 (DDFIP de l'Hérault)

	<b>Lunel</b>	<b>Sète</b>	<b>Pézenas</b>	<b>Lodève</b>	<b>Le Millénaire</b>
Services concernés	SIP et SIE	SIP et SIE	Partie SIP du SIP-E	Partie SIP du SIP-E	SIE de Montpellier Sud-Est et SIE de Montpellier 2
Date de déploiement	01 juillet 2017 pour le SIP 01 septembre 2017 pour le SIE	01 juillet 2017 pour le SIP 01 juin 2017 pour le SIE	01 juillet 2017	01 juillet 2017	01 septembre 2017
Jours d'accueil sur rendez-vous	Tous les après-midi sauf mercredi (jour de fermeture)	Tous les après-midi sauf mercredi (jour de fermeture)	Mardi matin et mercredi matin le site est fermé les mardi après-midi, mercredi après-midi, jeudi toute la journée et le vendredi après-midi. Cela conduit à faire coexister l'accueil avec et sans RDV les mardi et mercredi matin	Lundi, mardi et jeudi matin le site est fermé le mercredi et le vendredi.	Tous jours sauf le mercredi (jour de fermeture)
Modalités de prise de rendez-vous	Multicanal : téléphone, guichet, internet pas par les services extérieurs	Téléphone, guichet et courriels pour le SIP multicanal pour le SIE (y compris Internet) pas par les services extérieurs	Multicanal : téléphone, guichet, internet pas par les services extérieurs	Multicanal : téléphone, guichet, internet pas par les services extérieurs	Multicanal : téléphone, guichet, internet prise de RDV sur les PC en libre services à l'accueil pas par les services extérieurs
Nombre de box ouverts	Quatre box dédiés aux RDV : - assiette SIP - recouvrement SIP - professionnel SIE  - un box de délestage en cas de besoin	box dédiés aux RDV: - deux box assiette SIP - un box professionnel SIE  un box recouvrement SIP sans RDV	4 box : - 1 box recouvrement - 2 box assiette  - 1 box renfort	Le site de Lodève ne comporte pas de box pour l'accueil assis, la réception se fait dans le bureau du contrôleur ou de l'inspecteur	Deux (un pour chacun des SIE)
Contre-appel	48 h à l'avance : - pour les usagers ayant pris RDV par Internet - pour les professionnels ayant pris RDV à la banque d'accueil d'orientation	Contre-appel pour les usagers professionnels qui ont pris RDV par Internet	Géré par l'agent qui recevra l'utilisateur	Géré par l'agent qui recevra l'utilisateur	Géré par le SIE, ce contre-appel sera systématique pour les RDV pris à l'accueil commun du centre des finances publiques
Formation les chefs de service ont déjà été formés une e-formation d'une durée de 45 min est prévue pour les agents	Fin juin 2017 pour les agents SIP et SIE	À compter du - 1 <sup>er</sup> juin pour les agents SIP - 15 mai pour les agents SIE		À compter du - 1 <sup>er</sup> juin pour les agents SIP	
Aménagement de l'accueil	Signalétique « accueil prioritaire » pour les usagers venant en rendez-vous	Signalétique « accueil prioritaire » pour les usagers venant en rendez-vous, avec un ruban guide file	Signalétique « accueil prioritaire » pour les usagers venant en rendez-vous	Panneau à poser à l'entrée invitant les usagers ayant RDV à se présenter à la banque d'accueil d'orientation Panneau de rappel devant la banque d'accueil	L'accueil d'orientation du site doit recevoir les usagers ayant RDV et les orienter. Il peut également assurer la prise de RDV pour les usagers du SIE, pour toutes les questions, les SIE s'assurant ensuite de la pertinence d'un RDV dans le cadre du contre-appel
Observations	Le PC en libre service est bien installé, et régulièrement utilisé. Des fiches accompagnant l'utilisateur dans ses démarches en ligne seront mises à disposition (comment prendre RDV en ligne, comment déclarer en ligne, comme payer en ligne.	Le PC en libre service est correctement positionné mais la confidentialité sera améliorée par l'installation d'un paravent.	Des travaux de câblage doivent être engagés pour installer un PC en libre service dans le hall d'accueil et un paravent installé pour garantir la confidentialité		Nécessité d'une signalétique permettant aux usagers ayant RDV de se présenter directement à la banque d'accueil, sans attente. Neutralisation du bouton « professionnel » sur la borne de délivrance des tickets.