

Plan d'actions sur l'accueil et la relation usagers



SOMMAIRE

Introduction

1. La présence de la DRFiP dans les territoires
2. Le déploiement de NRP
3. Les Centres de Contact
4. Le contrat d'objectifs et de moyens
5. L'accueil physique dans les services
6. L'accueil téléphonique
7. L'information des usagers
8. L'accueil des populations fragiles
9. Les ressources humaines

Introduction

•Objectifs :



Introduction

- **Objectifs :**

- **Piloter et accompagner le changement**



Introduction

• Un contexte géographique évolutif



Introduction

•Un contexte technique évolutif :



crdpa
DIRECTION GÉNÉRALE
DES REVENUS MOYENS
et des services sociaux et de l'habitat
et des services sociaux et de l'habitat

Liberté • Égalité • Fraternité
Région Île-de-France

N° 2718-80
09-2020
@mairieparis

Date de réception :
Cachet du service :

DÉCLARATION DE DONS MANUELS ET DE SOMMES D'ARGENT
(à déposer en double exemplaire au service chargé de l'enregistrement des déclarations de dons)

I - MODALITÉS DE DÉCLARATION DE DONS MANUELS

Suite à évaluation : Spontanée ☐
En réponse à une demande de l'administration ☐ préciser la date : / /
Au cours d'une procédure de contrôle ou d'une procédure contentieuse ☐ préciser la date : / /
Suite à option pour la déclaration et le paiement des droits après le décès du donateur ☐ préciser la date : / /

II - DONATEUR(S) - quel qu'il soit(s)

Donateur n° 1
M. ☐ M. ☐ Nom de naissance : Prénoms :
Non-déclaré ☐ Date de naissance :
Commune de naissance : Département de naissance :
Pays de naissance (si étranger) :
Adresse du domicile : Pays :



1. La présence de la DRFIP dans les territoires



GT France Services

1. La présence de la DRFIP dans les territoires

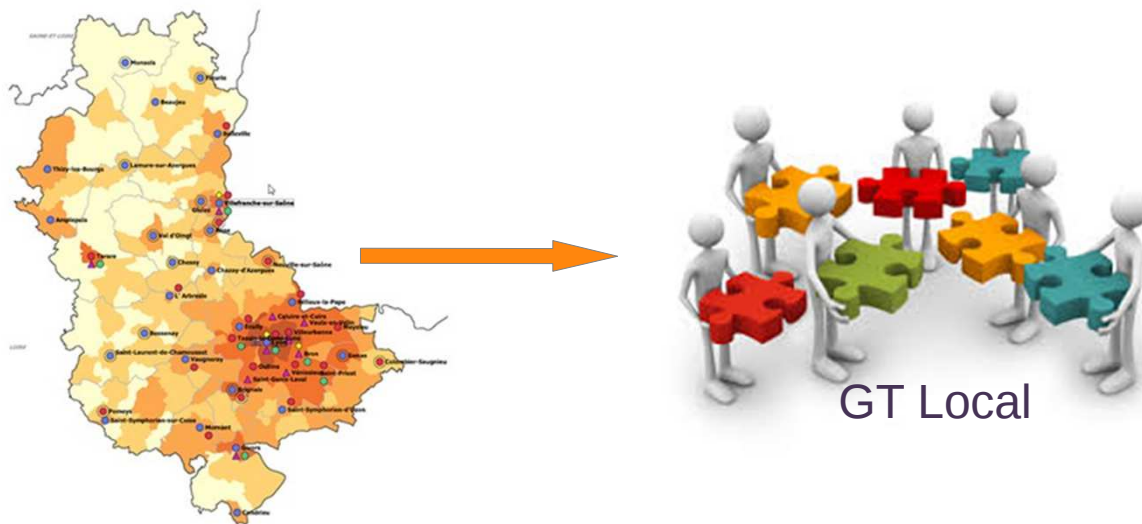


GT France Services

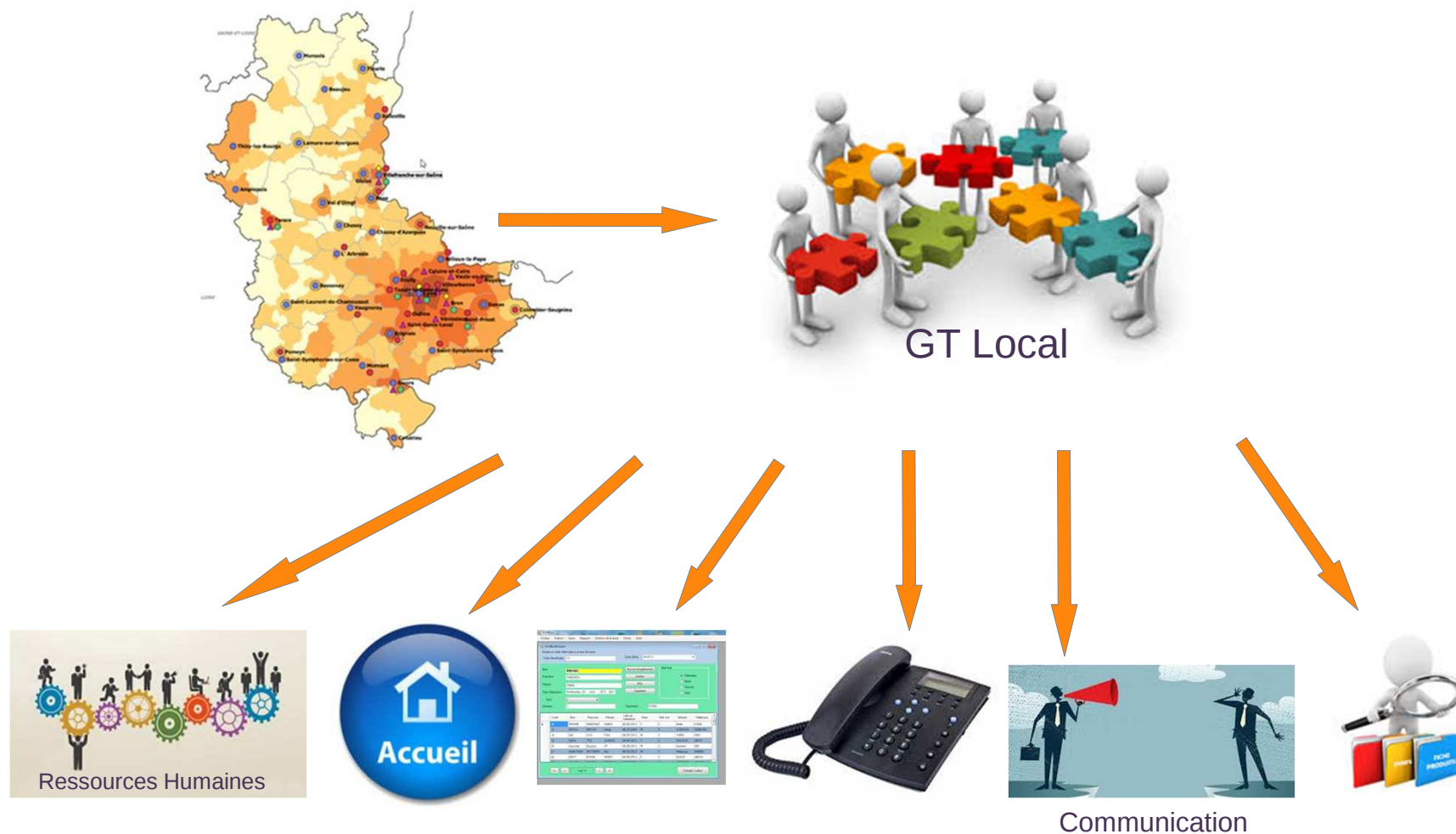


DOCUMENTATION

2. Le déploiement des projets NRP



2. Le déploiement des projets NRP



3. La montée en puissance des centres de contact

Centre de Contact



3. La montée en puissance des centres de contact

Centre de Contact



0809 401 401

3. La montée en puissance des centres de contact



AIN
le Département



**ALPES DE HAUTE
PROVENCE**
LE DÉPARTEMENT

Loire
LE DÉPARTEMENT



Pas-de-Calais

Centre de Contact



LYON



Var

RHÔNE
LE DÉPARTEMENT



**DÉPARTEMENT
DE LA
Réunion**

3. La montée en puissance des centres de contact

Centre de Contact



3. La montée en puissance des centres de contact

Centre de Contact



Relations de travail
Outils Techniques
Documentation
Ressources Humaines
Méthodes de Travail



4. Le contrat d'objectifs & de moyens



5. L'Accueil physique

Avant



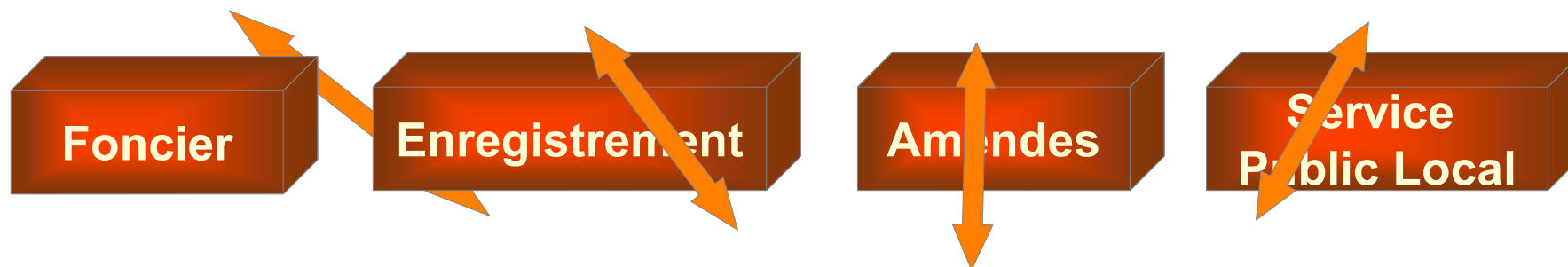
5. L'Accueil physique

Après



5. L'Accueil physique

Après



5. L'Accueil physique



Conditions matérielles
Horaires
Organisation physique
Sécurité d'accès
Outils Techniques
Ressources Humaines
Méthodes de Travail

6. L'Accueil téléphonique

Avant



Après



Nouvelles fonctionnalités
Souplesse
Réduction du coût de gestion et budgétaire
Assistance aux usagers en ligne
Accès à la visioconférence

7. L'information des usagers

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE **impots.gouv.fr**

Liberté
Égalité
Fraternité

Accueil Particulier Professionnel Partenaire Collectivité International English

Attention aux arnaques !
Numéros surtaxés frauduleux affichés par certains sites pour nos centres des Finances publiques, recrudescence des escroqueries auprès des entreprises et faux ordres de virement : soyez vigilants !
En savoir plus

ex. : Payer en ligne, taxe d'habitation, formulaire déclaration de revenus...

Découvrez le paiement de proximité

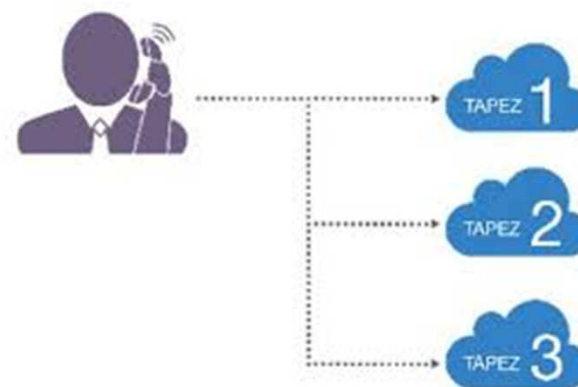
La direction générale des Finances publiques a noué un partenariat avec le réseau des buralistes afin de proposer une offre de paiement de proximité pour régler vos impôts, amendes ou factures de service public (avis de cantine, de crèche, d'hôpital...).

Les buralistes partenaires affichent ce logo. Vous pouvez y effectuer vos paiements en espèces, jusqu'à 300 euros, et par carte bancaire.

Vous devez vous munir d'une facture contenant un QRcode ("datamatrix") et contenant une mention autorisant le paiement auprès d'un buraliste ou partenaire agréé.

Trouver un buraliste partenaire Présentation en vidéo

Fonds de solidarité pour les entreprises, indépendants, entrepreneurs



Google horaire sip villeurbanne

Note

Sip
Aucun avis
62 Boulevard Eugène Régullion

Centre Des Finances Publiques
1,8 ★★★★★ (113) - Centre de...
25 Rue du Nord
04 37 57 11 70
Fermé

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ?
AJOUTER UN LIEU MANQUANT

Centre Des Finances Publiques
1,8 ★★★★★ 113 avis Google
Centre des impôts à Villeurbanne

Adresse : 25 Rue du Nord, 69100 Villeurbanne
Horaires : **Fermé** - Ouvre à 08:30 (lun.)
Téléphone : 04 37 57 11 70

Suggérer une modification Gérer cette fiche

Vous connaissez ce lieu ? Partagez des infos récentes



Direction régionale des Finances publiques
Auvergne-Rhône-Alpes et département du Rhône

A compter du 25 juin 2020,
votre centre des Finances publiques
vous accueille aux horaires habituels :

Sans rendez-vous :

8. L'accueil des populations fragiles



Langage des signes



Populations défavorisées



illettrisme numérique



Non maîtrise du français

9. Les ressources humaines et l'accueil



10. Questions complémentaires

