

**DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES**  
DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES FINANCES  
PUBLIQUES DE L'ISERE  
8, RUE DE BELGRADE  
38022 GRENOBLE CEDEX  
TÉLÉPHONE : 04 76 85 74 00  
MÉL. : ddfip38@dgfip.finances.gouv.fr

**POUR NOUS JOINDRE :**

Affaire suivie par : Frédérique TINIERE  
Téléphone : 04 76 85 74 33  
Télécopie : 04 76 47 75 55  
Réf : Cab n° 23/2018

GRENOBLE, le 9 novembre 2018

Madame Claudie BRUN  
Maire de TERRASSE  
Mairie  
102 place de la Mairie  
38660 LA TERRASSE

Madame le Maire,

Depuis le 2 novembre 2018, un nouveau service d'accueil personnalisé sur rendez-vous a été mis en place au sein des services des impôts des particuliers (SIP), des services des impôts des entreprises (SIE) et du centre des impôts fonciers (CDIF) de GRENOBLE.

Souple et pratique, l'accueil personnalisé sur rendez-vous permet d'améliorer la qualité de service en évitant aux usagers de se déplacer lorsque cela n'est pas nécessaire et, si cela est indispensable, en leur assurant d'être reçus munis des pièces utiles, sans file d'attente, à l'heure choisie, par un agent ayant pris préalablement connaissance de leur dossier.

Ce dispositif répond ainsi à une attente forte du public. Selon une enquête réalisée au plan national auprès des usagers ayant bénéficié de ce service, près de huit usagers sur dix ont en effet indiqué préférer se rendre dans un Centre des finances publiques uniquement sur rendez-vous pour être certains de ne pas devoir attendre.

En pratique, pour bénéficier de cette réception personnalisée, les usagers particuliers ou professionnels peuvent prendre rendez-vous sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) (rubrique "Contact"), grâce auquel ils accèdent, à tout moment, à de nombreuses informations et à l'offre de services en ligne. La demande peut également être prise en compte par téléphone.

.../...

Bien évidemment, dès le premier contact à distance, tout est mis en œuvre pour que l'utilisateur obtienne une réponse. Il ressort de l'expérience des services offrant d'ores et déjà cette modalité d'accueil, que le rappel téléphonique permet aux usagers de ne plus avoir à se déplacer dans plus d'un cas sur trois.

Nos Centres sont en outre dotés d'un espace ordinateur libre-service permettant aux usagers de se familiariser avec les services en ligne.

Les démarches les plus simples (paiements, simples demandes de renseignement, remises de formulaire...) peuvent toujours être effectuées au guichet du Centre des finances publiques sans rendez-vous.

Il me paraît utile que cette information puisse être relayée auprès de vos administrés par tout moyen à votre convenance (bulletin municipal, affiche) pour compléter la campagne d'affichage d'ores et déjà en place dans le site concerné.

Une affiche promotionnelle ainsi que des éléments de langage sont joints au courriel pour faciliter la diffusion de l'information auprès de vos administrés.

Mes services sont à votre disposition pour vous accompagner si besoin à l'occasion de cette opération de communication importante pour la qualité du service offert au public.

Je vous prie d'agréer, Madame le Maire, l'expression de ma considération distinguée.

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Isère

Par procuration,  
Le Directeur du pôle Pilotage et ressources



Jean-Luc BLANC



DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES DE L'ISÈRE

[www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)

Grenoble, le 8 novembre 2018

### Accueil personnalisé sur rendez-vous

La Direction départementale des Finances publiques de l'Isère propose depuis le 1er novembre 2018, un service d'accueil personnalisé sur rendez-vous.

Souple et pratique, l'accueil personnalisé sur rendez-vous permet d'améliorer la qualité de service en évitant aux usagers de se déplacer lorsque cela n'est pas nécessaire.

Pour bénéficier de cette réception personnalisée, les usagers particuliers ou professionnels sont invités à prendre rendez-vous :

- sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) - rubrique « **Contact** ».

Avec ce nouveau service, les usagers seront reçus ou rappelés par téléphone, à l'heure choisie, par un agent ayant pris préalablement connaissance de leur dossier et en étant muni des pièces utiles.

**NOUVEAU**  
**GAGNEZ DU TEMPS :**  
**PRENEZ**  
**RENDEZ-VOUS !**

**Sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr)**  
rubrique «CONTACT »