

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES DE L'ORNE

Participation de la DDFiP aux Maisons de Services au Public

Les Maisons de Services au Public sont des espaces mutualisés de services au public labellisés par les préfets de département, qui ont vocation à délivrer une offre générique de proximité à l'attention de tous les publics. De l'information transversale de 1er niveau à l'accompagnement de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent point d'accueil et outils numériques.

16 MSAP sont aujourd'hui actives dans le département : 8 MSAP postales et 8 MSAP communales ou intercommunales.

La DDFiP participe d'ores et déjà à la MSAP intercommunale de Vimoutiers depuis fin 2016, et un projet vise l'intégration de la Trésorerie de L'Aigle au sein de la MSAP communale à horizon 2018.

A l'issue de contacts et d'échanges ces dernières semaines, la DDFiP va signer avec La Poste une adhésion – globale - aux 8 MSAP postales : Athis-Val de Rouvre, Putanges-le-Lac, Trun, Sées, Gacé, Le Mêle-sur-Sarthe, Moulins-la-Marche, Rémalard-en-Perche (cf. carte jointe).

Par ailleurs, suite à sollicitations, une démarche similaire va se concrétiser avec les MSAP communales/intercommunales de Juvigny-Val d'Andaine et de Passais Villages.

En effet, dans le contexte géographique ornaise et dans le cadre du déploiement des téléprocédures, les MSAP constituent une opportunité de s'appuyer sur des relais d'information supplémentaires, vis-à-vis de certains de nos usagers.

Il s'agit bien évidemment d'une logique de complémentarité par rapport à nos propres dispositifs d'accueil.

A cet égard, cette démarche s'avère en pleine cohérence avec les orientations de la DGFIP visant le renforcement de la qualité des services rendus, en s'appuyant notamment sur les solutions numériques, tout en préservant un accueil pluriel de ses usagers.

Cette configuration est d'autant plus pertinente que si le développement des téléprocédures est un gage d'amélioration indéniable et continu du service rendu à l'utilisateur, il peut nécessiter également accompagnement et conseil.

La DDFiP adhère dans ce cadre au 1^{er} niveau de prestation des MSAP postales, qui comporte les éléments suivants :

- **accueil par un agent de La Poste (24heures/semaine minimum),**
- **délivrance d'informations génériques et de documentations,**
- **accès aux services en ligne et réalisation des démarches en ligne,**
- **accompagnement et orientation,**
- **mise en contact avec un référent dédié du service territorialement compétent et prise de rendez-vous si nécessaire.**

Dans ce but, 2 sessions de formation à destination des agents d'accueil de ces MSAP sont intervenues fin mars.

Les usagers auront donc désormais également accès aux MSAP postales pour obtenir de l'information et réaliser certaines de leurs démarches.

Une communication sera assurée sur ce dispositif.