

## Propositions

**1. Sécuriser l'accès**

Vigile(s) à l'accueil, notamment en zone urbaine, éventuellement munis de détecteurs de métaux

Signalétique claire (indication files d'attente) + distribution de tickets pour la gestion des files d'attente

Limiter l'accueil physique aux seuls usagers ayant obtenu un RDV

Vidéo surveillance, complétée par boutons d'alerte reliés à télésurveillance ou police, à accompagner éventuellement de l'enregistrement vocal

Généralisation du contrôle de l'accès aux zones administratives

Aménagements locaux et matériels (vitrages de certains accueils, chemins de fuite derrière les box, etc.), installation de sonnettes voire de portes à ouverture à distance pour gérer l'accueil sur RDV

**2. Organisation et formation**

Présence si possible de plusieurs agents au sein du hall d'accueil. Cadres à proximité

Création d'une équipe dédiée d'agents volontaires et formés peut contribuer à l'apaisement des relations

Réception en bureau des usagers énervés ou agressifs

Renforcer la formation des agents à la gestion et aux techniques de l'accueil

Sensibiliser les agents à la nécessité de signaler les incidents/agressions

**3. Maîtrise des flux**

Gestion des flux : maîtrise des canaux d'accueil distanciels et de l'APRDV est de nature à améliorer la sécurisation de l'accueil

Développement de l'accès de nos partenaires à l'API « impôts particuliers »

agents d'accueil

Observations
En période de campagne (SIP) ou auprès des trésoreries amendes
Expertise à prévoir
En fonction du contexte local (Mayotte, ou certaines trésoreries amendes))
Faisabilité juridique à expertiser
A expertiser
A expertiser
En fonction du contexte local
Si justifié par le contexte local. La cible reste la polyvalence, l'ensemble des agents ayant sauf exception vocation dans les SIP à assurer des fonctions d'accueil.
Travail à conduire avec l'ENFiP
Nécessite une mise en œuvre progressive
Suite sortie SVAIR, l'accès des partenaires (CAF, collectivités) à l'API impôts particuliers permettrait de réduire les demandes d'avis à nos guichets pour l'accès à certains droits sociaux. .