

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

Toulouse, le 21 octobre 2019

LE DIRECTEUR RÉGIONAL DES FINANCES PUBLIQUES  
D'OCCITANIE ET DE LA HAUTE-GARONNE

DIVISION DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS  
34 RUE DES LOIS  
31039 TOULOUSE CEDEX 9

Affaires suivie par : Myriam BOUHARB  
Téléphone : 05 61 10 67 29  
MÉL. : myriam.bouharb@dgfip.finances.gouv.fr

Madame, Monsieur le maire,

Au cours des prochaines semaines, les modalités d'accueil des usagers dans les services des impôts des particuliers du département de la Haute-Garonne vont évoluer en permettant de prendre des rendez-vous (RDV).

L'accueil personnalisé sur RDV, déjà déployé sur tout le territoire et progressivement dans le département, permet d'améliorer la qualité du service : ainsi, 84 % des personnes ayant sollicité un RDV se déclarent satisfaites de celui-ci. Ce dispositif évite aux usagers les files d'attente au guichet, voire des déplacements inutiles, un appel téléphonique par le service en amont du RDV permettant, dans bien des cas, de résoudre la question à distance.

Afin de donner toute sa place à cette nouvelle modalité de réception, l'ensemble des services des impôts des particuliers du département proposeront, d'ici la fin d'année, un accueil sur RDV sur plusieurs plages horaires.

En parallèle, les usagers professionnels disposeront, également d'ici fin 2019, de cette nouvelle offre de service dans les services des impôts des entreprises.

Deux types de rendez-vous seront proposés : un rendez-vous au guichet ou un rendez-vous téléphonique (l'usager étant rappelé par l'agent des finances publiques à l'heure choisie).

Ces rendez-vous peuvent être sollicités facilement :

- sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), depuis l'espace particulier ou via la rubrique « Contact » (en bas de la page d'accueil du site),
- par téléphone en appelant le service de rattachement ou, pour les usagers particuliers, le centre de contact au 0811 369 609,
- en cas de nécessité, au guichet du centre des Finances publiques.

Il me serait agréable que vous relayiez cette information auprès de vos administrés. Une campagne d'affichage, dont le modèle est joint à ce courrier, sera mise en place dans les centres des Finances publiques concernés.

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

*Très cordialement*

L'administrateur général des Finances publiques,

Hugues PERRIN