

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES DE L'ORNE

Déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous (APRDV)

Dans le cadre de sa stratégie de l'accueil pluriel, la DGFIP a engagé différents travaux visant à moderniser les canaux de contact à distance pour assurer une meilleure qualité de service à l'utilisateur et progressivement valoriser son offre de services à distance.

Pour le canal internet, il s'agit prioritairement de la refonte du site internet impots.gouv.fr, de l'enrichissement des services accessibles depuis les applications mobiles, du déploiement de la nouvelle messagerie e-contact au cours du premier trimestre 2016.

Pour le canal téléphonique, l'ouverture progressive de nouveaux centres de contact, une meilleure articulation entre l'accueil téléphonique et le site internet, le lancement d'une fiche globale de la relation usager, l'accompagnement en ligne de l'utilisateur dans des parcours de déclaration en ligne constituent des axes de travail qui vont valoriser cette relation à distance.

La DGFIP s'est également engagée dans une démarche d'amélioration de son dispositif d'accueil des usagers, grâce à une plus grande complémentarité entre les différents canaux de contact. Elle entend souligner l'importance de l'accueil physique au bénéfice de tous les usagers et notamment de ceux qui ont le plus besoin de soutien ou pour ceux dont la demande exige une analyse au fond à partir de la connaissance globale du dossier de l'utilisateur. C'est dans ce contexte que l'accueil personnalisé sur rendez-vous (APRDV) a été expérimenté depuis novembre 2014 dans deux directions territoriales (l'Aube et le Val de Marne) et que les parcours de formation en relation avec l'accueil ont été renouvelés.

Le bilan de l'expérimentation

L'expérimentation conduite dans ces deux départements depuis novembre 2014 s'est avérée largement positive. Elle a permis de constater que ce dispositif répondait aux principaux objectifs recherchés :

- au bénéfice des usagers : améliorer la qualité de service et des contacts à distance, en évitant aux usagers de se déplacer pour les situations les plus simples – et donc souvent de devoir attendre ;
- au bénéfice des agents : améliorer leurs conditions de travail par une meilleure maîtrise des activités de réception du public, avec une réception de l'utilisateur par l'agent compétent et ayant pu préparer le dossier en amont ;
- au bénéfice de l'administration : mieux maîtriser les flux d'accueil physique au guichet, en lissant les flux des demandes les plus complexes et réduisant progressivement les files d'attente dans les lieux d'accueil.

Associé à l'aménagement des horaires d'ouverture engagé localement à la suite de la circulaire DG du 22 octobre 2014 et aux efforts conduits en termes de promotion des services en ligne, l'APRDV s'avère constituer un levier déterminant de la rénovation de l'accueil des usagers et notamment d'une amélioration globale de la qualité d'accueil pour les usagers et pour les agents. À ce titre, la rationalisation de l'offre d'accueil permet localement d'agir sur l'intensité des flux et d'obtenir une progressive mais notable diminution de la charge d'accueil physique : jusqu'à -33 % dans les SIE (contre -10 % au niveau national) et -22 % dans les SIP (contre -3 % au niveau national).

Le déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous des usagers particuliers et professionnels

Par circulaire de la mission SRP référencée SRP 06-2016 – 2016/02/1978 du 21 juin 2016 relative à l'évolution du dispositif d'accueil des usagers à la DGFIP, il est proposé un déploiement progressif de l'APDRV à l'appréciation de chaque direction locale qui décide de la date de déploiement, du type de service concerné par l'accueil sur rendez-vous, et du dispositif.

L'objectif de l'APDRV est d'éviter tout déplacement inutile et, lorsque ce dernier est nécessaire, d'offrir un rendez-vous et d'en assurer les meilleures conditions de réalisation avec un dossier préparé tant par l'agent d'accueil que par l'utilisateur, prévenu des pièces dont il doit disposer pour accomplir sa démarche sans devoir la réitérer. Ce dispositif répond d'ailleurs à une réelle attente de nos usagers, près de 8 usagers sur 10 préférant se rendre aux centres des finances publiques uniquement sur rendez-vous et ne pas attendre plutôt que pouvoir y aller quand ils le souhaitent et devoir attendre (13 %).

La démarche d'accueil personnalisé sur rendez-vous propose ainsi de faire évoluer le dispositif d'accueil dans les centres des finances publiques pour les usagers et pour les agents. Elle repose sur un accueil adapté à chaque type de démarche et le développement d'une offre de réception sur rendez-vous multicanale (sur le site impot.gouv.fr, au téléphone et au guichet), et un accompagnement des usagers sur des postes en libre-service.

Le déploiement de l'APRDV dans le département de l'Orne

La circulaire du 21 juin présente également les modalités de déploiement à la main des directions locales.

La prise de RDV s'opère autour d'un seul outil : elle ne doit pas passer par un autre canal dématérialisé dès lors que l'outil de prise de RDV gère en temps réel l'ensemble des RDV pris par les usagers et les agents sur les créneaux ouverts à la prise de RDV dans le service.

L'outil de prise de RDV est conçu pour être souple et s'adapter aux choix organisationnels des directions.

Une réflexion locale est donc engagée sur les modalités d'organisation de l'accueil, en amont de la mise en place de l'accueil personnalisé.

Sa mise en œuvre est cependant évolutive, pour arriver à la formule d'accueil la plus adaptée : elle laisse ainsi la place à des ajustements progressifs, en fonction des résultats obtenus et de l'appropriation par les agents et les usagers.

Les orientations de la direction départementale de l'Orne sont les suivantes.

✓ **Type de service concerné** : le déploiement de l'APRDV concerne l'ensemble des SIP et SIE du département, soit le SIP d'Alençon, le SIE d'Alençon, les SIP-SIE d'Argentan, de Domfront, de Flers, de Mortagne au Perche, de l'Aigle.

✓ **Le calendrier du déploiement** : l'APRDV est déployé à compter du 1 janvier 2017.

La formation présentiel des chefs de service et adjoints se déroulera début novembre. La formation destinée aux agents sera proposée à compter de début novembre.

✓ **Le type de RDV** : deux types de RDV sont définis, accueil physique et accueil téléphonique. Outre les RDV physiques, le service pourra, si la fonctionnalité est activée par le chef de service dans l'outil de prise de RDV, donner la possibilité à l'utilisateur de prendre également un RDV au téléphone.

✓ **L'organisation de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique** : l'accueil personnalisé sur RDV est proposé par les services tous les jours d'ouverture au public.

✓ **La durée des RDV** : la durée préconisée résultant des expérimentations est de 20 minutes.

✓ **Le canal de RDV** : dans le cadre de l'APRDV les personnes autorisées à prendre RDV sont les usagers sur internet et les agents rattachés au service. Dans un premier temps, la prise de RDV n'est pas offerte aux agents extérieurs au service (c'est-à-dire tous les agents des autres services locaux, y compris les centres de contacts, les centres impôts service et centre prélèvement service).

✓ **L'organisation de l'accueil physique** : elle s'articule, autant que possible, autour de la banque d'orientation ou du guichet d'accueil généraliste (assis-debout) pour les démarches simples, les box de rendez-vous (RDV) réservés aux démarches complexes et l'espace libre-service pour les démarches pouvant être réalisées en ligne.

✓ **Le calibrage des équipes d'accueil physique et téléphonique** : le chef de service veillera à la bonne répartition de ses ressources disponibles pour l'accueil des usagers (agents d'accueil permanent, agents des équipes de gestion) entre le guichet et le téléphone, en fonction des flux d'accueil respectifs constatés et des travaux à réaliser en gestion. Une mobilisation adaptée des ressources à l'accueil téléphonique devrait mécaniquement réduire les flux d'accueil physique, une partie des usagers se déplaçant au guichet parce qu'ils n'arrivent pas à contacter le service au téléphone (estimée à 20 % dans une enquête de la MRA).