

**Groupe de travail du 30 novembre 2015**  
**Bilan de l'expérimentation Accueil personnalisé**  
**Fiche 1 - Présentation de l'expérimentation**

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](http://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 (cf. fiche 4 du dossier du G.T.).

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 entend également 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 a été expérimenté depuis novembre 2014 dans deux directions territoriales et que les parcours de formation en relation avec l'accueil ont été renouvelés.

**L'objectif de l'accueil personnalisé 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%)<sup>1</sup>.

### **1- Les grands axes organisationnels de l'expérimentation**

L'expérimentation conduite a été établie sur la base de travaux comparatifs, prenant en compte les orientations prises au cours de ces dernières années par un grand nombre d'administrations publiques ou d'opérateurs<sup>2</sup>. Cela étant, cette démarche expérimentale a été organisée à la DGFIP pour répondre aux spécificités de l'accueil de ses publics.

L'expérimentation a été déployée avec les DDFIP de l'Aube et du Val-de-Marne depuis novembre 2014.

#### **Quelle offre de rendez-vous mise en place ?**

Sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) : si l'utilisateur n'a pas trouvé directement sur le site la réponse à sa question, il peut choisir son créneau horaire de rendez-vous avec le service qui gère son dossier, à partir de la page « contacts » du site (ou à partir de son espace authentifié).

Au téléphone ou au guichet : les agents proposent un rendez-vous (RDV) à l'utilisateur lorsque la situation ne peut pas être réglée lors du premier contact.

<sup>1</sup> Enquête BVA réalisée fin 2014 pour le compte du SGMAP

<sup>2</sup> Notamment du Ministère de l'Intérieur en association avec les collectivités locales (rendez-vous pour la délivrance des passeports ou les cartes grises) ; collectivités locales pour leurs services locaux ; plupart des administrations sociales.

## Quels services locaux ont participé à l'expérimentation ?

**Dans l'Aube** : les centres des finances publiques de Troyes (SIP, SIE et CDIF), d'Aix-en-Othe, d'Arcis-sur-Aube, de Bar-sur-Seine et de Chaource (trésoreries mixtes).

Depuis la mi-septembre 2015, l'accueil personnalisé a été étendu à l'activité SPL de deux trésoreries mixtes de l'Aube, dont une nouvelle trésorerie entrée dans le périmètre de l'expérimentation, Brienne-le-Chateau.

**Dans le Val de Marne** : les CDFiP de Maisons-Alfort et de Boissy-Saint-Léger (SIP et SIE).

### Deux types d'organisation ont été mis en place selon les départements :

– un accueil « différencié » (Val-de-Marne) : il a distingué la réception sur RDV pour les démarches pré-identifiées et une réception « rapide » pour les autres démarches (les plus simples : copie d'avis, renseignements généraux...) traitées selon le cas en direct par l'agent voire en différé par le service ou réalisées par l'utilisateur lui-même sur un ordinateur en libre-service avec, si nécessaire, l'accompagnement d'un agent.

– un accueil « mixte » (Aube) : il a laissé subsister la possibilité d'accueillir l'utilisateur spontanément quel que soit le motif de la démarche. Toutefois depuis la mi-septembre 2015, un accueil exclusivement sur RDV (hors démarches courantes comme le paiement) a été expérimenté le lundi et le jeudi au CDFiP de Troyes.

## **2 - Les résultats obtenus**

Même si la campagne des avis 2015 n'est pas encore achevée et si quelques disparités ont été observées en fonction des choix d'organisation propres à chaque service, les données de l'expérimentation permettent de dresser une tendance générale cohérente et largement positive.

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'accueil personnalisé 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. A 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<sup>3</sup>) et -22 % dans les SIP (contre -3 % au niveau national).

Le report sur les autres canaux de contact, le courriel principalement, n'est que partiel : si la hausse des courriels est ainsi plus forte sur certains sites de l'expérimentation qu'au niveau national (+13% pour les SIP), le solde global reste négatif (- 9 500 contacts au guichet sur un des sites et + 2 500 courriels soit un solde négatif de 7 000 contacts).

Le nombre de RDV accordés, qui concernent quasi-exclusivement les SIP (2 sur 3) et SIE, est resté maîtrisé par les services, y compris pendant la campagne déclarative et des avis, avec des RDV accordés dans des délais assez courts : 48 % des usagers déclarent avoir obtenu leur RDV dans les 2 jours, 39 % entre 3 et 5 jours et 13 % au-delà d'une semaine (avec une satisfaction des usagers qui reste encore forte pour ce dernier délai).

Quelques caractéristiques globales méritent d'être soulignées :

- La très grande majorité des rendez-vous (3/4) a été donnée par un agent au téléphone ou au guichet contre 1/4 des RDV pris par les usagers sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), même si cette part des RDV pris en ligne s'accroît avec la meilleure connaissance du dispositif.

Ce constat s'explique en premier lieu, par une communication ciblée au niveau local, au démarrage de l'expérimentation. Il peut également s'expliquer par le parti-pris de ne pas proposer un bouton de prise de rendez-vous directement visible sur [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), l'utilisateur étant d'abord orienté vers les informations et démarches en ligne.

---

<sup>3</sup> Période 1er janvier/31 octobre 2015 par rapport à la même période en 2014

En revanche, le choix de certains SIP d'accompagner systématiquement les usagers sur un ordinateur libre-service pour prendre RDV sur [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) pour les démarches complexes a conduit à équilibrer les deux moyens de prise de rendez-vous.

- La part des RDV annulés par les usagers est très faible (2 %), en revanche, le nombre de rendez-vous annulé à l'initiative du service est très élevé en particulier pour les SIP.

Cette situation résulte de l'action positive des services locaux qui pratiquent le contre-appel des usagers (26 % dans les SIP d'un département). Le contre appel, engagé par le service local en fonction des motifs de prise de RDV indiqués par les usagers, permet ainsi de donner une réponse à l'utilisateur par téléphone, renforçant ainsi la qualité du service puisque l'utilisateur est dispensé de déplacement.

- 94 % des RDV sont honorés par les usagers, alors même que le dispositif de rappel des usagers dans les 48 heures est encore largement perfectible<sup>4</sup>.
- Le respect du RDV par les usagers souligne clairement leur intérêt d'avoir un réel accueil personnalisé. La durée moyenne des RDV est un peu plus longue dans les SIP (25 minutes) que dans les SIE (17 minutes), en raison de certains dossiers complexes.

La prise de RDV implique un temps de préparation mais se traduit par un gain de temps, car elle permet un traitement le plus complet possible du dossier à l'instant T, au lieu d'un traitement fractionné en plusieurs temps. Le fait de pouvoir faire le point sur l'ensemble de la situation du contribuable évite également des saisines multiples des services et permet in fine de gagner du temps. De plus, elle apporte une sérénité appréciée des agents, les questions complexes étant traitées par les agents compétents en la matière.

- Pour les SIP, sur la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 octobre 2015, les principales démarches sur RDV concernent l'impôt sur le revenu (73 %, dont 13 % pour les questions portant sur les investissements locatifs et revenus fonciers et 3 % pour les revenus perçus à l'étranger).
- Pour les SIE, la délivrance des quitus est la première démarche (1 sur 3), ce qui démontre l'opportunité de l'expérimentation de dématérialisation des quitus des particuliers qui démarrera en janvier 2016 dans le département du Nord, en association avec la Préfecture du Nord (cf. dossier CTR du 18 novembre 2015).

### **3- Une proposition de déploiement du dispositif d'accueil sur rendez-vous à compter du 2ème semestre 2016**

L'outil utilisé pendant l'expérimentation, largement perfectible, ne serait pas utilisé pour la généralisation. Le déploiement proposé de l'accueil personnalisé nécessiterait donc la création, en interne, d'un nouvel outil de prise de rendez-vous.

Le déploiement du nouvel outil pourrait s'engager au cours du 2ème semestre 2016. Il permettrait - comme l'outil actuel - une prise de RDV sur le portail [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) à partir de l'espace public ou de l'espace personnel. Il permettrait aussi, dans une vision multi-canal, une prise de rendez-vous au guichet ou au téléphone.

Les agents des directions d'expérimentation seraient associés à sa conception, en amont du déploiement, afin qu'il réponde au mieux à leurs attentes.

L'outil serait conçu pour apporter une grande flexibilité pour les directions qui souhaiteraient s'engager dans le dispositif de prise de RDV, en fonction de l'appropriation de la démarche au niveau local et après concertation au plan local avec les agents et les représentants du personnel. Dans ce dispositif, aucune intervention technique de la direction générale sur le nouveau site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) ne devrait être conduite.

Une boîte à outil serait créée, avec le concours des directions d'expérimentation et des bureaux métiers et transverses.

---

<sup>4</sup> Le rappel dans les 48 heures ne fonctionne que pour les seuls RDV pris par Internet, qui représente 20 % des RDV

Elle permettrait d'accompagner la mise en place du dispositif d'accueil personnalisé, articulé autour de l'accueil sur rendez-vous et de l'accompagnement des usagers sur les ordinateurs en libre-service dans les sites locaux.

Il serait donc proposé un déploiement progressif dans les directions territoriales qui pourraient décider :

- de la date de déploiement,
- du type de service concerné par l'accueil sur rendez-vous,
- du type d'accueil envisagé : exclusif (hors paiement) – sur tout ou partie de la semaine- ou mixte.

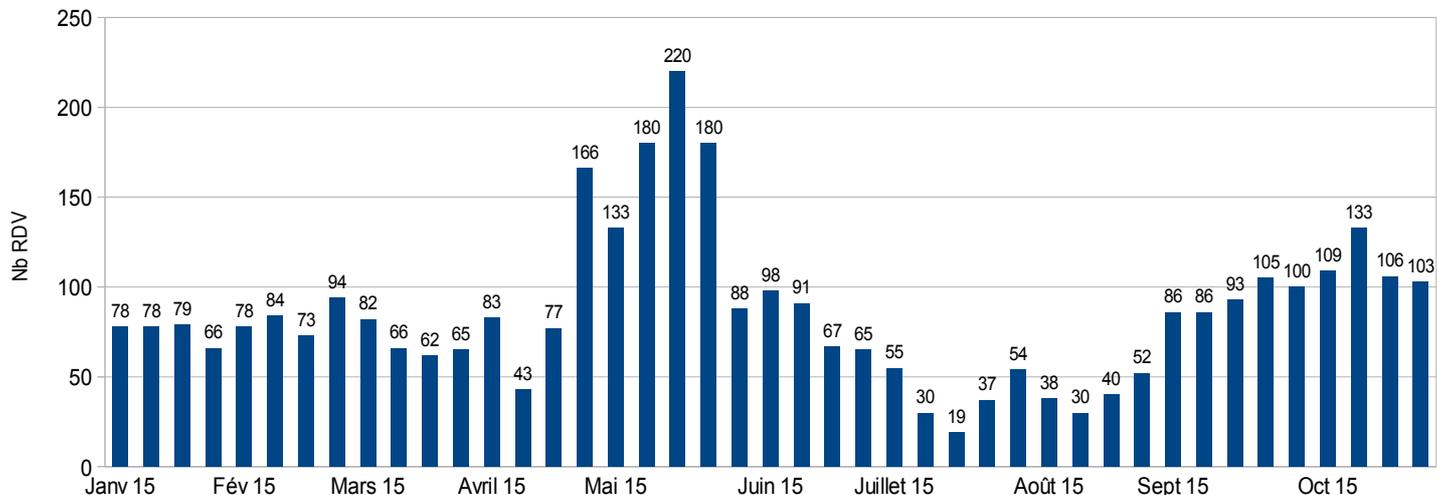
Bien évidemment, un recensement des directions volontaires serait conduit dès le début de l'année 2016 afin d'envisager une éventuelle mention informant leurs usagers sur les avis d'impôt.

\* \*  
\*

Dans l'intervalle, dans le cadre des mesures adoptées à la suite des attentats de novembre 2015 (cf. réunion du 18 novembre avec les organisations syndicales et consignes rappelées aux directions), les directions peuvent développer la prise de rendez-vous avec les moyens dont elles disposent actuellement.

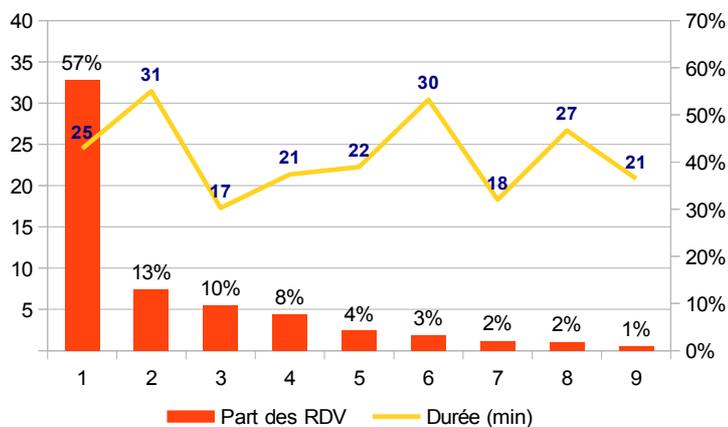
## Statistiques des rendez-vous pris dans le cadre de l'expérimentation

Evolution du nombre global de RDV par semaine



### SIP

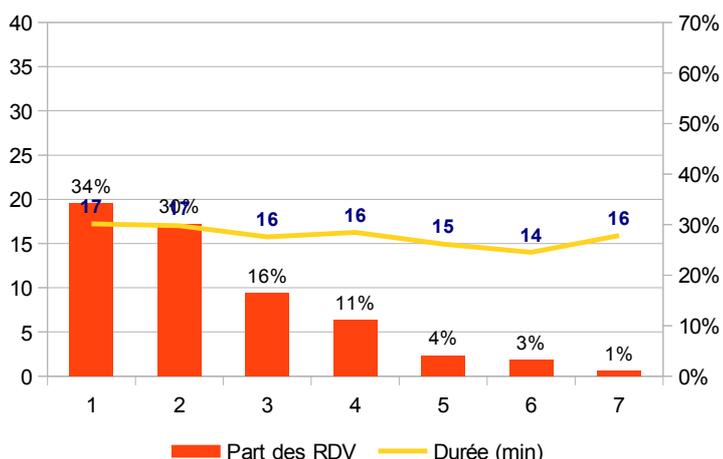
Répartition des motifs et durée des RDV (en minutes)



1	Impôt sur le revenu (hors motifs 2 et 6)
2	Investissements locatifs et revenus fonciers
3	Taxe d'habitation et contribution audiovisuelle
4	Paiement d'un impôt
5	Taxe foncière
6	Revenus perçus à l'étranger
7	Changements de situation familiale
8	Autres renseignements
9	1ère déclaration de revenus

### SIE

Répartition des motifs et durée des RDV (en minutes)



1	Quitus
2	Autres renseignements (dont Débitant de timbre*)
3	Paiement d'un impôt
4	Impôts d'Etat (IS/BIC/BNC/BA/TVA)
5	Création/cession d'activité
6	Auto-entrepreneurs/SCI/associations
7	Impôts locaux (CFE/CVAE/IFER)

\* Le motif de RDV « Débitant de timbre » est isolé depuis le mois de septembre. Sur cette dernière période, il correspond à l'essentiel du motif « Autres renseignements ».