

Groupe de travail du 30 novembre 2015
Bilan de l'expérimentation Accueil personnalisé
Fiche 2 - Ressenti des usagers

Un questionnaire en ligne a été adressé par courriel à un échantillon d'usagers à partir des adresses de messagerie communiquées lors de leur prise de rendez-vous et enregistrées sur l'outil de prise de rendez-vous (118 réponses pour 520 invitations envoyées).

Les retours obtenus concernent donc des usagers qui ont obtenu un rendez-vous et non ceux qui ont pu obtenir une réponse en amont (cas d'une demande de RdV au téléphone) ou qui ont été reçus à l'accueil dans un autre cadre.

Cette méthodologie explique également que la majorité des répondants (68 %) ont pris leur rendez-vous sur le site impot.gouv.fr (23 % au guichet et 9 % au téléphone), soit l'inverse des statistiques globales de l'outil (20 % des RDV pris sur internet).

Ces usagers ont pris rendez-vous dans les services expérimentaux de la DDFiP du Val-de-Marne (70 %) ou dans ceux de la DDFiP de l'Aube (30 %), pour la plupart auprès de leur SIP (102 usagers) ou de leur SIE (11), voire de leur CDIF ou trésorerie (4).

Les usagers ayant pris RdV au téléphone et, dans une moindre mesure, au guichet et auprès des SIE sont donc sous-représentés. En revanche, la diversité des catégories socioprofessionnelles et des tranches d'âge est bien prise en compte dans l'échantillon.

- **Globalement, le niveau de satisfaction des usagers interrogés sur le service de prise de rendez-vous est particulièrement élevé : 82 % d'usagers « satisfaits » dont 49 % de « tout-à-fait satisfaits », au point de se déclarer prêts à recommander ce service à leurs amis ou proches.**

Le niveau de satisfaction est globalement proche entre les usagers de l'Aube ou du Val-de-Marne, de même entre les usagers des SIP et des SIE (avec même 55 % de « tout-à-fait satisfaits » pour les SIE).

La satisfaction est complète pour les usagers ayant obtenu un rendez-vous par téléphone (100 %). Elle est de 83 % pour les usagers ayant pris rendez-vous sur le site impot.gouv.fr et en léger retrait pour les usagers s'étant déplacé au guichet (71 %), notamment pour ceux n'ayant pas été reçus immédiatement mais sur rendez-vous différé.

- Concernant la prise de rendez-vous par internet, la facilité à trouver l'information sur le site et l'indication de la liste des pièces justificatives à produire sont jugées perfectibles (59 % de satisfaits).

Cela étant, la facilité à trouver le service de prise de rendez-vous est assez satisfaisante (73 %), malgré des critiques exprimées par quelques usagers.

42 % des usagers interrogés ont été rappelés par le service avant leur rendez-vous. Ce rappel a été particulièrement apprécié et utile : 1 usager sur 3 déclare avoir obtenu une réponse par téléphone sans avoir finalement à se déplacer et 1 sur 2 estime que ce rappel a permis à l'agent de préparer le rendez-vous.

- **Concernant l'accueil réservé par le service, les plages horaires et surtout le délai court pour obtenir un rendez-vous ont été très appréciés (82 % et 90 % de satisfaits).**

La moitié des rendez-vous ont été pris dans un délai de 2 jours et seulement 13 % au-delà d'une semaine.

La courtoisie des interlocuteurs est particulièrement reconnue (90 % de satisfaits dont 51 % de tout-à-fait satisfaits). Les conditions d'accueil sur place sont satisfaisantes pour 74 % des usagers.

- **Le traitement de la demande, l'écoute et la compétence des agents sont fortement reconnues** (86 % de satisfaits dont 46 % de tout-à-fait satisfaits). La confiance accordée au service est élevée (85 % de satisfaits dont 40 % de tout-à-fait satisfaits). Le nombre de contact, le délai de traitement de la demande et le résultat de la demande sont jugés satisfaisants par environ 75 % des usagers.

Ce résultat souligne que la méthodologie expérimentale suivie permet de valoriser le savoir-faire de l'agent, sa technicité est soulignée davantage sans doute que dans le traitement d'un flot ininterrompu de réception.

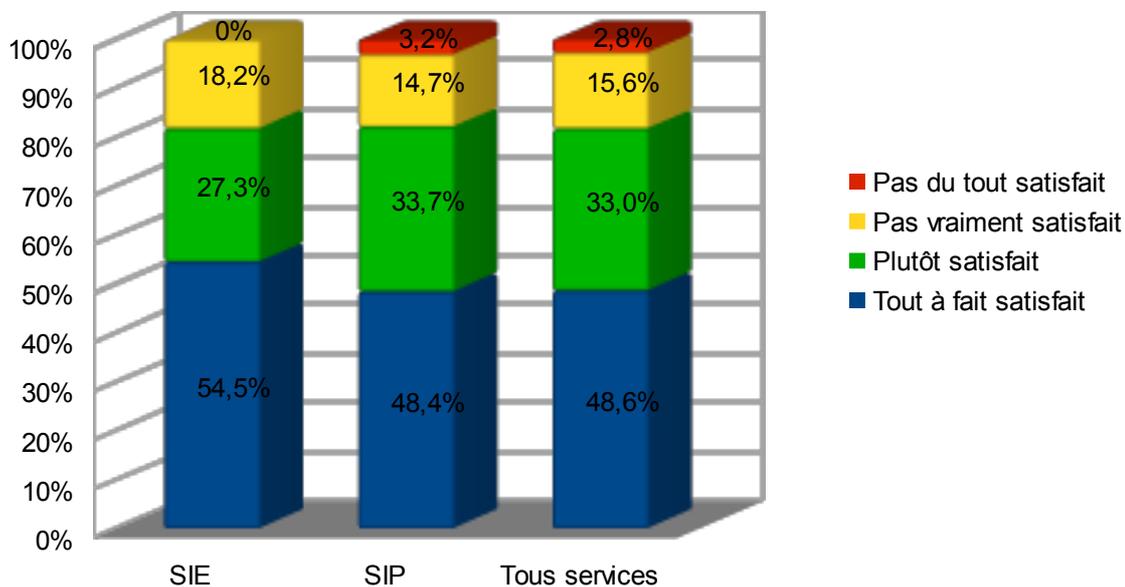
- S'agissant des usagers globalement insatisfaits, les motifs d'insatisfaction portent plus particulièrement sur la recherche d'informations et le traitement de leur demande (nombre de déplacements ou de contacts, résultats, compétence de l'interlocuteur...) que sur les conditions d'accueil (horaires, délai de prise de RDV, courtoisie, à l'exception de la préparation du RDV jugée négativement).

Dans les remarques littérales adressées, les usagers ont insisté sur les points positifs : réception individuelle et personnalisée grâce à la préparation par l'agent, ponctualité, rapidité de la réponse, écoute, courtoisie et compétence de l'agent, rappel ayant permis d'obtenir une réponse par téléphone sans se déplacer, prise en charge malgré l'absence d'un agent.

Hormis les points négatifs qui concernent la réponse apportée au fond (défavorable ou jugée peu claire), quelques usagers évoquent un problème ponctuel relatif à la prise de rendez-vous (absence de réception d'un courriel de confirmation, manque de confidentialité...). A noter que de manière explicite, beaucoup d'usagers ont indiqué l'absence de point négatif.

Quelques attentes d'amélioration se dégagent : la simplification du parcours pour accéder au service de rendez-vous sur le site impots.gouv.fr, et pour une minorité d'usagers, un élargissement des plages de réception sur rendez-vous sur la semaine ou en fin de journée.

Satisfaction des usagers en fonction du type de service contacté



Satisfaction des usagers en fonction du délai de prise de RDV

