

Accueil

Groupe de travail national du 22 octobre 2020

Fiche 1 – Le déploiement des nouveaux engagements de qualité de service

Le Comité Interministériel de la Transformation Publique de juin 2019 a acté la généralisation de la démarche Marianne à toutes les administrations en relation avec les usagers à compter de 2020, sur la base de nouveaux engagements de service.

Ces nouveaux engagements ont été rédigés par la DITP en co-construction avec les usagers et les agents des administrations. L'objectif est de proposer aux citoyens des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces, répondant, en outre, à la préoccupation environnementale. Un référentiel unique regroupe désormais différents dispositifs et démarches précédemment mis en œuvre de manière autonome.

1 - Le contenu des nouveaux engagements

Les nouveaux engagements, identifiés sous l'intitulé « Services Publics + », au nombre de neuf contre douze précédemment, repartent de ceux du référentiel Marianne, mais en les synthétisant, d'une part, et en les enrichissant, d'autre part, pour tenir compte des récentes évolutions en matière de qualité de service au plan interministériel : droit à l'erreur, issu de la loi ESSOC ; programme transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics ; dispositifs de recueil en ligne des avis des usagers ... Un engagement écoresponsable y est par ailleurs ajouté.

Les principaux enjeux portent sur :

- la joignabilité des services publics à travers plusieurs modes de contact. La stratégie « multicanal » de la DGFIP est donc confortée. Une attention particulière doit être portée au taux de décroché téléphonique et aux horaires de l'accueil physique qui doivent être adaptés aux besoins des usagers exerçant une activité professionnelle ;
- la bienveillance de l'administration envers les usagers et le droit à l'erreur. Il est attendu des agents une posture de bienveillance et un accompagnement des usagers dans toutes les situations, y compris celles qui ne sont pas strictement prévues par la loi Essoc (respect de l'esprit de la loi, au-delà de sa lettre) ;
- la personnalisation de la relation à l'utilisateur, avec, notamment, un accompagnement renforcé pour la réalisation des démarches en ligne, ainsi que pour l'accueil des personnes en situation de handicap ou en difficulté ;
- les délais de réponse et l'information de l'utilisateur sur l'avancement de son dossier ;
- l'orientation de l'utilisateur au sein de l'administration et entre administrations ;
- la prise en compte de l'avis de l'utilisateur.

2. La mise en place de ces engagements à la DGFIP

Jusqu'à présent, certains services de la DGFIP tels que les trésoreries « amendes », les services de la publicité foncière (SPF) et de l'enregistrement (SPFE), restaient hors du champ du référentiel Marianne. Désormais, tous les services de la DGFIP en contact avec des usagers, hormis les services du contrôle fiscal (dès lors qu'ils appliquent, pour leur part, la charte du contribuable vérifié), mettent en œuvre les engagements.

Des consignes seront prochainement données au réseau pour la mise en œuvre de ces nouveaux engagements dont le déploiement est envisagé d'ici à la fin de l'année 2020.

Les référents « qualité de service », au niveau départemental comme interrégional, auront un rôle central à jouer pour veiller à leur bon déploiement, sachant que l'engagement n°9 « Nous sommes écoresponsables » relève quant à lui, des référents nommés dans le cadre de la démarche ÉcoFip.

Afin d'accompagner les agents, le dispositif de formation est en cours de révision avec l'ENFiP tant concernant la formation initiale que la formation continue (parcours de changement de métier et e-formation)

Une nouvelle e-formation relative à l'accueil des usagers en situation de handicap est également en cours de conception.

Enfin, les modalités de mesure du respect des engagements dans le cadre de ce nouveau référentiel sont en cours de définition au niveau interministériel. Pour 2020, il est d'ores et déjà certain qu'un baromètre de la qualité de service sera établi par la DITP.

*