

Comité Technique de Réseau du 3 mai 2016
Mise en œuvre de l'Accueil personnalisé dans les sites locaux accueillant du public

La DGFIP est engagée dans une démarche volontariste d'amélioration de son dispositif d'accueil des usagers, grâce à une plus grande complémentarité entre les différents canaux de contact.

L'ouverture récente de la nouvelle messagerie sécurisée pour les usagers particuliers a constitué la première étape de cette démarche. L'ouverture prochaine du nouveau site impots.gouv.fr, le déploiement de l'accueil personnalisé et l'extension en 2016 des plates-formes « centres de contact » vont constituer des étapes supplémentaires dans cette dynamique.

Avec ces évolutions, la DGFIP vise notamment à renforcer l'autonomie de nos usagers par une amélioration de l'offre de services à distance – en ligne ou au téléphone – et à leur apporter, pour les démarches les plus simples, une réponse rapide et professionnelle, sans avoir besoin de se déplacer. Il s'agit aussi de souligner l'importance de l'accueil physique au bénéfice en particulier de ceux qui ont le plus besoin de soutien ou de ceux dont la demande exige une analyse au fond à partir de la connaissance globale du dossier.

C'est dans ce cadre qu'une expérimentation d'accueil personnalisé sur rendez-vous a été conduite dans les deux départements de l'Aube et du Val-de-Marne depuis novembre 2014. Son bilan, globalement très positif, a permis de constater que l'organisation mise en place répondait aux objectifs recherchés (cf. les trois fiches annexes préparées à l'occasion du groupe de travail du 30 novembre dernier). C'est pourquoi il est envisagé de déployer l'accueil personnalisé dans le réseau selon les modalités présentées ci-dessous

1- Rappel des objectifs de l'accueil personnalisé

L'accueil personnalisé vise quatre objectifs :

- améliorer la qualité de service en évitant aux usagers de se déplacer pour les situations les plus simples, notamment grâce aux contre-appels ;
- 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 ;
- familiariser les usagers avec les procédures en ligne dans le contexte de l'ouverture début mars 2016 de la nouvelle messagerie sécurisée dans l'espace personnel et de la refonte du portail public du site impots.gouv.fr ;
- faciliter l'organisation des services d'accueil et améliorer les conditions de vie au travail des agents par une atténuation du stress lié à la réception de masse.

Ce dispositif répond d'ailleurs à une attente de nos usagers : près de 8 usagers sur 10 ont indiqué préférer se rendre dans un centre des finances publiques uniquement sur rendez-vous (RDV) et ne pas attendre plutôt que pouvoir y aller quand ils le souhaitent et devoir attendre¹.

2- Les grands axes de la nouvelle organisation

➤ La nouvelle organisation s'appuiera sur le traitement différencié des demandes simples et des demandes complexes

¹ Enquête BVA réalisée fin 2014 pour le compte du SGMAP

Dans le cadre de l'accueil personnalisé, les démarches simples seront traitées, en fonction de leur nature, soit par un agent à la banque d'accueil soit par l'utilisateur lui-même, le cas échéant avec l'accompagnement d'un agent, dans l'espace libre service du centre des finances publiques.

Sauf exceptions, seules les demandes complexes seront traitées en box, et uniquement sur rendez-vous pour les services qui auront choisi le mode d'accueil sur RDV « obligatoire ».

C'est l'administration qui déterminera les cas dans lesquels l'utilisateur pourra obtenir un RDV. L'examen préalable de la sollicitation de l'utilisateur par un agent peut éviter à cet utilisateur de se déplacer et, lorsque ce déplacement est nécessaire, lui donne la certitude d'être reçu à l'heure avec un dossier préalablement documenté et traité sans contact ultérieur.

➤ La nouvelle organisation à adapter à la situation locale

Deux grands types d'organisation pourront être mis en place, le cas échéant de manière successive, selon le contexte :

– **l'accueil « mixte »** : il laisse subsister la possibilité d'accueillir l'utilisateur spontanément quel que soit le motif de sa démarche (simple ou complexe), mais sans priorité d'accueil.

– **l'accueil « différencié » ou « exclusif »** : il distingue la réception sur rendez-vous obligatoire pour les démarches pré-identifiées et la réception « rapide » pour les autres démarches, les plus simples (copie d'avis, renseignements généraux...) traitées selon les cas en direct par l'agent, en pré accueil voire en différé par le service, ou réalisées par l'utilisateur lui-même sur un ordinateur en libre-service, avec le cas échéant l'accompagnement d'un agent.

3- Les principales modalités de gestion du rendez-vous

➤ Les services couverts

Les principaux services en contact habituel avec les utilisateurs sont potentiellement concernés : SIP, SIE, CDIF, trésoreries (impôts / amendes / SPL). N'ont pas été retenus dans une première approche les services avec des publics spécifiques : services de publicité foncière ; services de l'enregistrement ; pôles en matière foncière (PTGC, PELP).

➤ La prise de rendez-vous

La prise de RDV sera multi-canal.

- sur le futur site impots.gouv.fr (à ce stade pour les seuls utilisateurs impôts) : si l'utilisateur ne trouve pas directement sur le site la réponse à sa question, il pourra 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), en précisant le motif de son rendez-vous.

- au téléphone (service local ou centres de contact pour les départements couverts)

- ou, en cas de nécessité, au guichet : les agents proposeront un rendez-vous (RDV) à l'utilisateur lorsque la situation ne pourra pas être réglée directement, lors du premier contact.

La prise de RDV s'opère autour d'un seul outil. Cet outil, en cours de développement en interne, permettra de cadrer en amont les demandes (motifs de la demande, liste des pièces nécessaires au traitement de la démarche, rappel du rendez-vous...). Conçu pour s'adapter à tous les types de services de la DGFIP recevant du public, il donnera une grande souplesse aux chefs de service qui détermineront de façon autonome pour leur service les plages d'ouverture aux rendez-vous, le nombre de guichets ouverts, les types de rendez-vous offerts (par téléphone et/ou au guichet), etc.

➤ La préparation du rendez-vous

Cette phase est importante, car elle doit permettre de renforcer la qualité de service en évitant le déplacement de l'utilisateur : en fonction du motif de prise de rendez-vous indiqué par l'utilisateur sur internet (le cas échéant, par téléphone), le service local sera particulièrement invité à réaliser un contre-appel, et ainsi donner autant que possible une réponse par téléphone.

Si le déplacement s'avère in fine nécessaire, l'agent informera l'utilisateur de l'ensemble des pièces indispensables au traitement de sa démarche et engagera son instruction. La préparation de cette rencontre se traduira globalement par un gain de temps, car elle permettra un traitement le plus complet possible à l'instant T, au lieu d'un traitement fractionné en plusieurs temps, occasionnant parfois des saisines multiples des services et des répétitions de contact.

L'accueil sur RDV permet également d'apporter une plus grande maîtrise à l'agent d'accueil, les questions complexes pouvant être orientées, lorsque c'est possible, vers les agents les plus familiarisés avec telle ou telle thématique.

➤ L'accueil de l'utilisateur

Dans sa formule de mise en oeuvre la plus large, l'accueil personnalisé conduit à adapter la fonction d'accueil. Le rôle de l'agent au premier contact de l'utilisateur (accueil d'orientation ou accueil généraliste) sera primordial : il lui appartiendra de faire la distinction entre les questions simples et complexes, de répondre aux premières, d'orienter l'utilisateur vers le libre service ou d'annoncer son arrivée à l'agent qui le recevra sur rendez-vous. Il devra parfois aussi prendre un rendez-vous au guichet, si la question le nécessite.

Les agents accompagneront également les utilisateurs, notamment vers un ordinateur en libre service, pour les rendre plus autonomes pour les démarches qui le permettent.

4- Les modalités de mise en oeuvre de l'accueil personnalisé dans les directions

➤ Le calendrier de mise en oeuvre de l'accueil sur rendez-vous sera adapté en local :

Les directions auront la possibilité de mettre en oeuvre l'accueil personnalisé, selon l'avancement de leur réflexion, dès le déploiement du nouveau site impots.gouv.fr, qui constitue un pré-requis pour le fonctionnement de l'outil de prise de rendez-vous. Elles pourront ainsi décider, après évocation en CTL, et le cas échéant de manière progressive :

- des sites ou des communes concernés sur le département ;
- de la date de déploiement, éventuellement site par site ;
- du type de service concerné par l'accueil sur rendez-vous ;
- du type d'accueil envisagé : exclusif - sur tout ou partie de la semaine- ou mixte.

➤ L'accompagnement des directions et des agents

- La SRP diffusera une note de déploiement et une boîte à outils donnant les prérequis (dialogue social, formation, communication...) et les préconisations d'organisation (avantages/inconvénients des différents types d'organisation, rôle des agents, processus métiers, aménagement des espaces d'accueil et libre service...).

- Les directions qui souhaiteront mettre en place l'accueil personnalisé pourront ensuite engager leur réflexion à partir de juin pour préparer le déploiement de l'accueil personnalisé. La réflexion locale associerait l'encadrement et les agents des services potentiellement concernés : présentation en collège des chefs de service et/ou réflexion en ateliers associant un panel de

chefs de services et d'agents. Cette phase leur permettra de déterminer les modalités de déploiement (quels services, à quelle date, progressivité ou non...) ainsi que les actions de communication nécessaires pour faire connaître ces dispositions.

- Une formation sera mise en place pour assurer la bonne mise en œuvre de ce nouveau dispositif. Deux types de formation vont être élaborés :

- pour les chefs de service : une formation en présentiel d'une demi-journée.

- pour les agents utilisateurs : une e-formation (session de 45 minutes environ). Cette formation sera obligatoire pour les agents des services concernés et pour ceux des centres de contact, des CIS et des CPS, pour expliquer les modalités de gestion des RDV.