

ACCUEIL PERSONNALISE SUR RENDEZ-VOUS

L'évolution du dispositif d'accueil des usagers à la DGFIP – la circulaire du 21 juin 2016

La DGFIP est engagée dans une démarche d'amélioration de son dispositif d'accueil physique des usagers avec notamment le déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous.

Ce dispositif vise quatre objectifs :

- améliorer la qualité de service en évitant aux usagers de se déplacer dans les situations les plus simples ;
- mieux maîtriser les flux d'accueil au guichet ;
- familiariser les usagers avec l'offre de service en ligne ;
- faciliter l'organisation des services d'accueil et améliorer les conditions de travail des agents par une meilleure maîtrise des activités de réception du public.

Il repose sur un accueil adapté à chaque type de démarche et le développement d'une offre de réception sur rendez-vous multi-canal gérée par un nouvel outil (APRDV).

Une distinction s'opère entre la gestion des demandes simples et complexes :

- les **démarches simples** doivent être traitées par l'agent à la banque d'accueil ou par l'utilisateur lui-même ;
- les **démarches complexes** qui ont vocation à être traitées en box sur rendez-vous.

Les usagers disposent de plusieurs canaux d'accès pour les prises de rendez-vous : par internet sur le site impots.gouv.fr, par téléphone ou au guichet du centre des finances publiques.

Ce dispositif d'accueil personnalisé sur rendez-vous a fait l'objet d'une expérimentation, dans les départements du Val-de-Marne et de l'Aube, qui s'est révélée positive. En effet, il a permis une réelle diminution de la charge d'accueil physique, sensiblement plus importante que la tendance constatée au niveau national, jusqu'à -33 % dans les SIE (contre -10 % au niveau national) et -22 % dans les SIP (contre -3 % au niveau national).

Si les SIP sont principalement visés compte tenu de la volumétrie des flux d'accueil, les départements ont également la possibilité de mettre en œuvre l'accueil sur rendez-vous dans d'autres structures, en particulier celles du centre des finances publiques hébergeant le SIP (les SIE, les CDIF et les trésoreries SPL), pour faciliter la communication externe et la cohérence de l'organisation dans le CDFIP, mais également dans les autres sites recevant habituellement du public (trésoreries de proximité du SIP, trésoreries SPL...).

Les directions qui le souhaitent ont la possibilité de déployer l'accueil personnalisé sur rendez-vous depuis l'automne 2016.

Dans le département de l'Hérault, l'accueil sur rendez-vous sera expérimentée dans 2 SIP, 4 SIE et 2 SIP-E, avant d'envisager un déploiement dans les autres centres des finances publiques.

L'objectif est de développer **progressivement** la réception sur rendez-vous en valorisant ses avantages auprès des usagers.