

FICHE 1 - STRATÉGIE ACCUEIL

(version juillet 2021)

Cette fiche a pour objet de rappeler les grands principes de la stratégie d'accueil des publics de la DGFIP.

Depuis quelques années, sous l'effet conjugué de notre politique de promotion et d'accompagnement aux services en ligne, mais aussi grâce à l'effort mené pour améliorer la qualité de la réponse aux contacts distants, on constate un essor des sollicitations par le canal téléphonique et les messageries électroniques. Ces deux canaux sont ainsi devenus les modes de contact privilégiés des usagers, tandis que l'accueil physique est en baisse tendancielle et même en forte régression depuis la crise sanitaire de 2020. En dépit de cette diminution, plusieurs millions d'usagers se déplacent encore à nos guichets à chaque campagne.

La DGFIP est attachée à garder une stratégie d'accueil multicanal, permettant à chacun de la saisir selon ses capacités et ses besoins, ce qui s'inscrit d'ailleurs dans le cadre d'orientations désormais interministérielles. Si les canaux distants seront encore enrichis, la DGFIP va donc en parallèle continuer à renforcer sa présence sur le territoire dans le cadre du Nouveau réseau de proximité et assurera une offre d'accueil physique, personnalisé si nécessaire, pour tous les usagers qui en éprouvent le besoin.

L'ergonomie de nos halls d'accueils doit être modernisée pour accompagner cette stratégie, dans la lignée des évolutions déjà engagées ces dernières années, avec :

- la banalisation de la prise de rendez-vous, désormais bien connue des usagers ;
- la mise en place de plages d'accueil exclusivement sur rendez-vous ;
- le développement de l'accompagnement au numérique.

Cette nouvelle ergonomie est une opportunité pour développer une identité visuelle propre à la DGFIP. Dans ce cadre, il est également important de veiller à ce que l'aménagement des halls soit pensé pour l'utilisateur, que la signalétique soit adaptée pour le guider vers les différents espaces d'accueil, notamment celui réservé aux rendez-vous et celui dédié à l'accompagnement au numérique, en minimisant la visibilité de la banque d'accueil généraliste, dont l'utilité se réduit peu à peu.

Au-delà de cet accueil aux guichets des CDFIP, les usagers pourront, à proximité de leur domicile, être accompagnés dans leurs démarches, en France Services ou autres « tiers lieux » (Permanences finances publiques en Mairies, CCAS), ou payer leurs créances publiques auprès d'un des buralistes partenaires de la DGFIP.

1. L'accueil personnalisé sur rendez-vous

Pour mémoire, l'accueil personnalisé sur rendez-vous poursuit plusieurs objectifs, au bénéfice des usagers (en améliorant la qualité de service, notamment en leur évitant les files d'attente), des agents (préparation préalable de la réception,...) et de l'organisation du service (meilleure maîtrise des flux d'accueil).

- **Principes organisationnels :**

L'accueil personnalisé dans les CDFIP s'appuie sur la distinction entre les demandes simples et les demandes complexes. Les démarches «simples» doivent être traitées, en fonction de leur nature, soit par un agent mobile (ou éventuellement un agent à la banque d'accueil généraliste), 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. Seules les demandes «complexes» ont vocation à être traitées en box, sur rendez-vous.

Des dispositifs adaptés de gestion des flux et de file d'attente doivent être dans la mesure du possible mis en place au guichet (signalétique, circulation d'un ou plusieurs agents mobiles).

En période de pic d'activité notamment, les services peuvent proposer aux usagers se présentant à nos guichets spontanément, en fonction de leurs questions, des rendez-vous physiques (si l'utilisateur à la possibilité de se redéplacer facilement) ou téléphoniques. Ils pourront le cas échéant leur proposer de compléter une fiche (questions et numéro de téléphone) pour être appelés par un agent sur une plage de disponibilité de l'utilisateur.

Un rendez-vous immédiat peut toutefois être proposé aux usagers se présentant au guichet dont les questions complexes nécessitent une entrevue en box.

- **Paramétrage de l'application dédiée aux rendez-vous (APRDV) :**

La prise de RDV repose sur l'application APRDV, pour laquelle il existe une boîte à outils et une documentation disponible sous Ulysse au chemin suivant :
<http://capnum-doc.intranet.dgfip/aprdv/BAO/index.html>.

La configuration des agendas des services dans APRDV doit respecter certaines règles de paramétrage afin de promouvoir au maximum l'offre de RDV aux usagers :

- des rendez-vous physiques ET téléphoniques doivent être proposés systématiquement dans les agendas des SIP et SIE; Des RDV au guichet et/ou téléphoniques seront progressivement proposés aux usagers des autres services (trésoreries SPL, amendes).

- la prise de RDV via Internet doit être activée dans les agendas des services¹.

- la prise de RDV par un agent extérieur au service doit être activée, afin, notamment, que les plateformes téléphoniques puissent prendre RDV pour les usagers en cas de questions urgentes ou complexes qui ne peuvent être traitées par les centres d'appels.

Enfin, les services veilleront à ouvrir leurs agendas dans les points de contact de proximité tels que les structures du type France Services, MSAP ou mairies, dans lesquelles ils sont amenés à y effectuer des permanences sur rendez-vous.

2. L'accompagnement au numérique

L'inclusion numérique est toujours un enjeu majeur, a fortiori dans le contexte de généralisation de la déclaration en ligne et du paiement dématérialisé pour les particuliers.

¹ La prise de RDV sur Internet devrait être en principe proposée à la fin 2021 aux usagers des trésoreries SPL et amendes, dans le cadre de la refonte de la rubrique "contacts" de l'espace public d'Impots.gouv.fr.

L'accompagnement efficace des usagers qui en ont le besoin et les capacités vers le numérique implique notamment l'implantation d'un **espace «impots.gouv.fr» dans chaque centre des finances publiques comprenant un service des impôts des particuliers, avec un nombre de postes adapté au flux des usagers.**

Compte tenu de la diversité de l'offre de services en ligne de la DGFiP, cet espace a vocation à être utilisé par tous les usagers de la DGFiP (particuliers, entreprises, publics amendes et SPL...).

Il permet également de mettre des équipements à disposition pour les personnes qui n'en sont pas équipées à domicile (notamment une imprimante, pour les cas où l'édition des documents est nécessaire).

Les usagers ayant des démarches simples et réalisables en ligne (créer son espace particulier, imprimer une copie d'avis d'impôt, faire sa déclaration de revenus, payer un impôt, payer une amende, payer une facture locale via TIPI/PayFIP, acheter un timbre électronique, prendre un RDV en ligne, agir sur le prélèvement à la source,...) doivent être orientés en priorité, pour la réalisation de leurs démarches, vers ces espaces.

Les traitements alternatifs au numérique doivent être limités aux usagers ayant des difficultés importantes pour utiliser internet, appréciées avec discernement par les agents. Ils pourront être réalisés le cas échéant en différé (exemple des demandes de copie d'avis).

Enfin, pour mémoire, une formation « comportementale » des agents à l'accompagnement numérique est proposée ([RDS 200](#)).

3. L'aménagement des horaires d'ouverture

- **Amplitude hebdomadaire d'ouverture**

Afin de tenir compte de l'évolution des usages et des attentes des services déconcentrés, le **volume minimal d'ouverture hebdomadaire pour les communes de plus de 10 000 habitants**, a été ramené de 24 à **20 heures par la circulaire du 10 décembre 2020**. Il reste de 16 heures **pour les centres des Finances publiques situés dans une commune de moins de 10 000 habitants**

Par ailleurs, compte tenu de la bonne dynamique de la prise de rendez-vous, mais aussi de la nécessité de maintenir un accueil accessible à tous, la **quote-part maximale d'ouverture des guichets en rendez-vous exclusif a été portée à 50 % du temps d'ouverture totale** (sauf pour les services autorisés à recevoir uniquement sur RDV). Concrètement, en fonction de la taille de la commune, le service doit être ouvert sans RDV un minimum de 10 heures ou de 8 heures, la plage complémentaire pouvant être uniquement sur RDV².

- **Marges de manœuvre laissées aux directions en matières d'horaires d'ouverture**

Dans le cadre de ces normes, les directions peuvent s'organiser comme elles le souhaitent, dès lors que l'objectif d'une réponse efficace aux besoins des usagers est rempli. Ainsi, les horaires d'ouvertures peuvent, à des fins d'optimisation des missions d'accueil, être regroupées sur les

² Pour un service affichant une ouverture l'enveloppe minimale de 20 heures : la plage uniquement sur RDV doit s'élever au maximum à 10 heures (10 H sans RDV + 10 H avec RDV).

Pour un service ouvrant son guichet 24 heures, la plage sur RDV doit s'élever au maximum à 14 heures.

seules matinées, à la condition d'ouvrir au moins 20 heures (ou 16 heures), l'après-midi étant dans ce cas consacré, en ce qui concerne l'accueil, au traitement des courriels, à l'accueil téléphonique et aux rendez-vous téléphoniques, par exemple.

4. La fermeture des caisses en numéraire dans le cadre du plan de suppression des espèces de la DGFIP

Conformément à la loi de finances n°2018-1317 du 28 décembre 2018, la DGFIP a décidé de mettre fin à la gestion des espèces au sein des structures de son réseau et de confier ce service à des partenaires extérieurs : les buralistes partenaires de la Française Des Jeux (FDJ).

Dans ce contexte, les directions ont programmé la fermeture de la plupart de leurs caisses dévolues aux paiements en numéraire. Par conséquent, pour chaque département, seules subsisteront une ou quelques caisses résiduelles pour le paiement en numéraire (et le cas échéant le paiement des bons de secours aux usagers).

Les usagers qui, après avoir été invités à régler par carte bancaire ou via le service de paiement en ligne offerts aux usagers (Payfip, Impots.gouv.fr), souhaiteraient toujours s'acquitter de leur dette en numéraire seront orientés vers les buralistes partenaires. Les usagers seront invités à se rendre aux caisses résiduelles du département pour les créances ne pouvant être payées chez un buraliste (factures sans datamatrix, opérations spécifiques : exemple des jours amendes).

L'absence de numéraire ne supprime pas pour autant la notion comptable de « caisse » dans les services dans la mesure où les usagers auront toujours la possibilité de payer au guichet par carte bancaire ou par chèque (selon le type de créance). Il permet cependant de ne pas envisager la création d'un espace de paiement sécurisé liée au maniement d'espèces. Par ailleurs, l'encaissement par TPE présente des risques plus limités que l'encaissement en numéraire, qui exige lorsque les moyens du poste comptable le permettent, une séparation entre les fonctions de caisse et de guichet pour le maniement des espèces.

Ainsi, la présence ou l'absence de caisse numéraire résiduelle doit être prise en compte dans les projets d'aménagement des halls d'accueil.

Compte tenu de son coût, le démontage de l'espace de paiement sécurisé (non utilisé en l'absence de paiement en numéraire), n'est cependant à envisager que s'il est un obstacle au réaménagement global de l'accueil.