

ACCUEIL PERSONNALISE SUR RDV

1. Description du projet

1.1- Périmètre du projet

Ce projet fait suite à la note SRP n°6-2019 – 2019/02/9489 du 7 juin 2019 relative au déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous dans les services locaux et au groupe de travail départemental qui s'est tenu en mars 2019 (ci-joint relevé de décisions du GT).

L'ensemble des SIP du département sont concernés ainsi que les SIE.

1.2- Le projet

La mise en œuvre progressive du dispositif de l'accueil personnalisé sur rendez-vous, initié depuis janvier 2017 dans le département de la Charente-Maritime et déployé par vagues successives à l'ensemble des services des SIP, SIE, SIP/SIE, CDIF, SPFE et SPF ainsi que le PCR, s'inscrit désormais dans une phase de finalisation dans les SIP et dans une phase de généralisation dans les SIE.

La note SRP n°6-2019 offre la possibilité au sein des enveloppes horaires d'ouverture du guichet, d'intégrer des plages d'accueil réservées de manière exclusive aux rendez-vous dans la limite, respectivement de 6 heures ou de 4 heures (selon que les services soient situés dans des communes de plus ou de moins de 10 000 habitants).

Par ailleurs, la note rappelle que l'accueil téléphonique doit être assuré tous les jours, indépendamment des horaires d'ouverture de l'accueil physique.

La mise en place de plages d'accueil exclusivement sur rendez-vous est subordonnée au respect des conditions suivantes :

- harmonisation et lisibilité des horaires d'ouverture pour les usagers (les plages d'accueil sur rendez-vous seront positionnées l'après-midi et une partie des rendez-vous doit être proposée durant la pause méridienne)
- amélioration globale de la qualité du service rendu à l'utilisateur (faciliter la prise de rendez-vous, proposition de rendez-vous téléphoniques, une réception sur rendez-vous effective et suffisamment dense pendant les plages d'accueil réservées sur rendez-vous).

2. Présentation de la note SRP

La note SRP a fait l'objet d'une présentation aux responsables des SIP à l'occasion d'une réunion métier en septembre 2019.

Cette présentation a permis de recueillir les premières observations des chefs de service sur les points importants de la note :

- la mise en place d'une plage d'accueil exclusive sur rendez-vous,
- la possibilité d'élargir l'accueil sur rendez-vous sur la pause méridienne,
- la modification des horaires d'accueil.

Dans un deuxième temps, les chefs de service ont présenté la note à leurs agents et ont fait remonter à la Direction leurs remarques et réactions.

Un projet de note départementale (ci-joint copie) a ensuite été rédigé tenant compte d'une majorité d'observations des services.

3. Conséquences sur les conditions de travail

Les amplitudes d'ouvertures au public restent inchangées (24 h pour les services des impôts des particuliers situés dans les communes de plus de 10 000 habitants (La Rochelle, Saintes, Royan et Rochefort), 16 h pour les services des impôts des particuliers situés dans les communes de moins de 10 000 habitants (Marennes, Jonzac et saint-Jean-d'Angély).

Les modifications apportées tiennent à la modalité de réception et aux horaires d'ouverture.

Pour les SIP ouvrant au minimum 16 h au public dans la semaine (soit de 8h30 à 12h), aucune modification d'horaire et d'organisation n'est appliquée. L'accueil en flux et l'accueil sur rendez-vous déjà proposés aux usagers sont inchangés. La seule amélioration tient au fait de pouvoir proposer des accueils sur rendez-vous téléphonique.

Pour les SIP les plus importants du département (La Rochelle, Saintes, Royan et Rochefort), les modifications sont les suivantes :

- tous les matins une réception en flux et un accueil sur rendez-vous physique et/ou un accueil sur rendez-vous téléphonique au choix de l'utilisateur quatre matins sur cinq ;
- trois après-midi par semaine : de 13h30 à 15h30, une réception exclusivement sur rendez-vous, étant précisé que l'accueil de premier niveau reste ouvert afin de permettre l'orientation des usagers vers les autres services, un encaissement ou la délivrance de documents fiscaux.

		Lundi	Mardi	mercredi	Jeudi	Vendredi
La Rochelle	Actuel	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h
		13h30-16h	FERME	13h30-16h	FERME	13h30-16h
	Au 1 ^{er} janvier	8h30-12h	8h30-12h15	8h30-12h	8h30-12h15	8h30-12h
		13h30-15h30	FERME	13h30-15h30	FERME	13h30-15h30
Saintes	Actuel	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h
		13h30-16h	FERME	13h30-16h	FERME	13h30-16h
	Au 1 ^{er} janvier	8h30-12h	8h30-12h15	8h30-12h	8h30-12h15	8h30-12h
		13h30-15h30	FERME	13h30-15h30	FERME	13h30-15h30
Royan	Actuel	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h
		13h30-15h45	FERME	13h30-15h45	13h30-15h45	FERME
	Au 1 ^{er} janvier	8h30-12h	8h30-12h15	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h15
		13h30-15h30	FERME	13h30-15h30	13h30-15h30	FERME
Rochefort	Actuel	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h
		13h30-16h	13h30-16h	FERME	13h30-16h	FERME
	Au 1 ^{er} janvier	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h15	8h30-12h	8h30-12h15
		13h30-15h30	13h30-15h30	FERME	13h30-15h30	FERME

Il est à noter que les SIP de La Rochelle, Saintes et Rochefort réalisent actuellement une amplitude d'accueil sur 25 h et Rochefort une amplitude de 24h15 contre les 24 h préconisées par le bureau SRP.

La mise en application de la note SRP n°6-2019 et les modifications d'horaire proposées permettent de limiter l'amplitude des SIP les plus importants à 24 h.

4. Conséquences sur l'organisation des services

Les agents peuvent préparer en amont les dossiers des usagers reçus sur rendez-vous. Le contre-appel peut leur permettre de résoudre des dossiers de manière immédiate et d'annuler le rendez-vous ou de solliciter les justificatifs nécessaires au traitement du dossier. L'accueil est réduit de 30 minutes les après-midi d'ouverture permettant aux agents de se consacrer soit à la régularisation des dossiers vus en réception le jour même, soit à se consacrer aux autres missions de gestion.

5. Conséquences sur l'organisation des espaces d'accueil

S'appuyant sur les conclusions de l'étude ergonomique présentées lors de la réunion du CHS-CT du 29 janvier 2019 et en lien avec les responsables de l'accueil des sites concernés, la mission Budget – Immobilier – Environnement de travail a identifié les aménagements à réaliser pour éviter tout risque de conflit ou d'incompréhension des usagers.

Une zone d'attente spécifique pour l'accueil sur rendez-vous va ainsi être identifiée par une signalétique adaptée. Il s'agit notamment de permettre aux usagers de comprendre les différentes modalités de réception (surtout le matin avec l'accueil en flux).

Dans le même sens, le ou les boxes dédiés à l'APRDV seront également identifiés.

6. Communication externe

Une large communication sera proposée auprès de la presse quotidienne régionale ainsi que des radios locales.

Des affiches sur les nouvelles modalités d'accueil seront également apposées au sein des accueils des SIP concernés afin d'informer le plus tôt possible les usagers.

Relevé de décisions du groupe de travail « accueil »

Dans le cadre du plan d'action initié suite au séminaire de l'encadrement du 3 octobre 2018 avec le soutien de la mission ASEE, il avait été décidé de mettre en place un groupe de travail sur l'accueil.

Le directeur tient à remercier l'ensemble des participants pour la qualité de leurs interventions et leur approche constructive.

Le groupe de travail s'est réuni à deux reprises, les 5 et 27 mars 2019. À partir des constats effectués par les participants, et en tenant compte des différences entre structures telles que la taille, l'organisation du service, mais également le volume horaire des plages d'accueil, il a été proposé de s'interroger sur quelques questions autour de l'organisation de l'accueil physique, la volumétrie pour les plages réservées à l'APRDV, l'accueil d'orientation, et le dispositif d'accueil téléphonique.

Les échanges entre les membres du groupe ont permis de dégager les pistes suivantes :

1- L'APRDV :

• Plages réservées :

Sur les SIP, deux modèles se dégagent selon que la volumétrie des plages d'accueil des sites est de 24 h ou de 16 h :

- Pour la plage de 24 h, les matinées seraient consacrées à l'accueil du flux au fil de l'eau, et les après-midi d'ouverture à l'accueil sur rendez-vous.

- Pour la plage de 16 h, les services étant fermés l'après-midi, deux possibilités sont offertes soit le modèle de Jonzac, 3 matinées consacrées à l'accueil du flux au fil de l'eau, et 2 à l'accueil sur rendez-vous, soit le modèle de St-Jean d'Angély, 5 matinées consacrées à l'accueil du flux au fil de l'eau et sur rendez-vous. La préférence de la direction allant à la première possibilité.

L'accueil sur rendez-vous doit être maintenu au cours des périodes de campagne (IR/AVIS) ; ses modalités (créneaux, durée des RDV, spécialisation des guichets) seront adaptées aux sites : ainsi, les SIP dont la volumétrie des horaires d'ouverture est de 24h, porteront le dispositif à 2 après-midi supplémentaires.

Sur les SIE, compte tenu de la plus faible volumétrie des flux d'accueil physique, il est proposé de tendre vers une généralisation de l'accueil sur rendez-vous, sauf cas particuliers.

Sur le CDIF de La Rochelle, schéma calqué sur celui du SIP.

Pour les autres services de la sphère fiscale, l'accueil sur rendez-vous est déjà prépondérant, il doit être généralisé en fonction des plages d'ouverture du SIP du site.

L'APRDV doit être étendu aux trésoreries SPL ainsi les trésoreries pourront proposer des rendez-vous à leurs usagers dont leurs régisseurs.

• Prise de rendez-vous téléphonique :

Concernant les prises de RV par téléphone, il a été décidé d'en rester au système actuel via les SIP.

• Calibrage :

En termes de calibrage des rendez-vous, il conviendra d'adapter les ressources aux besoins.

• Organisation matérielle et signalétique :

En termes d'organisation matérielle, une réflexion doit être engagée au sein des services pour mettre en place une organisation qui satisfasse à la fois l'utilisateur et les agents. S'agissant du téléphone et de l'aménagement des accueils pour accompagner le développement de l'APRDV, un premier travail d'analyse a été engagé par le BIET sur le site de Jonzac. Les informations seront transmises à la MOSC pour la signalétique.

2 – Accueil d'orientation :

L'accueil d'orientation doit être maintenu dans tous les cas d'ouverture, y compris lorsque le service est seulement ouvert au public sur rendez-vous. Il conserve sa vocation de traitement des cas les plus simples qui ne nécessitent pas un accueil en box, de prise de rendez-vous et d'orientation des usagers lorsque ceux-ci ont rendez-vous.

3 – La cellule dédiée :

Il est proposé la suppression des cellules dédiées à l'accueil à compter du 1^{er} janvier 2020, avec prise en compte dans le mouvement local de septembre 2020.

4 – Communication :

Une fois calé le dispositif retenu dans le cadre de l'APRDV mais plus généralement dans le cadre de l'organisation de l'accueil, il conviendra de mettre en place une communication dynamique multi-supports à destination des usagers et de nos interlocuteurs institutionnels.

5 – Mise à jour des imprimés et annuaires :

- *mise à jour dans TOPAD par la MOSC des imprimés :*

→ *hors documents relatifs à la campagne IR :*

- si avant le 18 du mois, effectif le 1^{er} jour du mois suivant

- si après le 18 du mois, effectif le 1^{er} jour du mois $m + 2$

→ *imprimés relatifs à la campagne IR :*

- déclaration de revenus 2042 : mise à jour avant le 18/12/N-1 ;

- avis d'imposition : mise à jour avant le 18/04/N ;

- avis TH : mise à jour avant le 15/08/N ;

- avis TF : avant le 15/05/N.

- *mise à jour sur impots.gouv.fr (automatique) : 1 mois après la mise à jour dans TOPAD*

- *mise à jour service.public.fr (automatique) : quasi immédiat – réalisé par la MOSC*

- *mise à jour pages jaunes (uniquement les numéros de téléphone) : par le correspondant SFR du BIET.*

Une note départementale avec un calendrier sur les différentes étapes de la mise en œuvre sera adressée ultérieurement.

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES
DIRECTION DÉPARTEMENTALE
DES FINANCES PUBLIQUES DE CHARENTE-MARITIME
MISSION GESTION FISCALE
24, AVENUE DE FETILLY
BP 40587
17021 LA ROCHELLE CEDEX 1

La Rochelle, le XX novembre 2019

Le Directeur départemental
des Finances publiques

à
Mesdames et messieurs les comptables des
Services des impôts des particuliers,
et
des Services des impôts des professionnels

Affaire suivie par Sandrine SOLER
sandrine.soler@dgfip.finances.gouv.fr
☎ 05 46

Référence : **ND 2019-23-PM**

Objet : DEPLOIEMENT DE L'APRDV – Déploiement départemental de l'accueil personnalisé sur rendez-vous auprès des SIP et des SIE

La mise en œuvre progressive du dispositif de l'accueil personnalisé sur rendez-vous, initié depuis janvier 2017 dans le département de la Charente-Maritime et déployé par vagues successives à l'ensemble des services des SIP, SIE, SIP/SIE, CDIF, SPFE et SPF ainsi que le PCR, s'inscrit désormais dans une phase de finalisation dans les SIP et dans une phase de généralisation dans les SIE.

Références documentaires

- Note SRP n° 72- 016- 2016/12/2486 du 21 juin 2016
- Note SRP n° 59 -2017-2017 / 12/6564 du 18 janvier 2018
- Note Cap numérique – SRP référencée 2018/05/5034 du 20 juin 2018.
- **Note SRP n° 6-2019 – 2019/02/9489 du 07 juin 2019**
- **Bureau GF-2C – Note réf. 2019/05/8907 du 12/07/2019.**
- Note départementale du 20 septembre 2017.
- Note départementale du 11 décembre 2017.
- Note départementale du 6 juillet 2018.

A l'issue de la réunion du 4 septembre 2019 relative à l'accueil sur rendez-vous dans les SIP et en application de la note SRP n°6-2019 -2019/02/9489 du 7 juin 2019, ont émergé des propositions d'organisation de l'accueil incluant l'accueil sur rendez-vous physique et téléphonique.

La présente note définit le cadre départemental de l'accueil sur rendez-vous dans les SIP ainsi que dans les SIE dans un souci d'harmonisation et de lisibilité pour les usagers.

I – L'accueil personnalisé sur rendez-vous (APRDV) des SIP

L'accueil sur rendez-vous doit être proposé aux usagers tous les jours que ce soit des rendez-vous physiques ou des rendez-vous téléphoniques (la fonctionnalité de l'outil APRDV doit être systématiquement activée).

1.1 : Accueil sur rendez-vous dans les SIP situés dans des communes de moins de 10 000 habitants.

Pour mémoire : Dans ces SIP, l'amplitude horaire hebdomadaire d'ouverture est au moins de 16 heures. Sont concernés les SIP-SIE de Jonzac, Marennes et Saint Jean d'Angély.

L'ensemble des SIP concernés du département est ouvert au public tous les matins de 8h30 à 12h. A l'intérieur de ces plages horaires, des créneaux sont mis à disposition des usagers afin de prendre soit un rendez-vous téléphonique, soit un rendez-vous physique.

Aucun changement d'organisation de l'accueil des usagers n'est prévu pour ces SIP.

1.2 : Accueil sur rendez-vous dans les SIP situés dans des communes de plus de 10 000 habitants.

Pour mémoire : Dans ces SIP, l'amplitude horaire hebdomadaire d'ouverture est au moins de 24 heures. Sont concernés les SIP de La Rochelle, Saintes, Royan et le SIP-SIE de Rochefort.

Les jours et les heures d'ouverture au public sont variables au sein des SIP du département. Tous ouvrent au public de 8h30 à 12h tous les jours et ouvrent 3 après-midi par semaine selon des jours et horaires qui leur sont propres.

Il est proposé d'organiser des accueils sur rendez-vous de manière exclusive les trois après-midi par semaine déjà ouverts actuellement sur la plage horaire suivante : 13h30 – 15h30.

Afin de respecter l'amplitude d'ouverture de 24h, dont 6h pour l'accueil sur rendez-vous, il est proposé de fermer à **12h15 les deux jours** où le SIP est fermé aux usagers l'après-midi.

Par ailleurs, l'accueil sur rendez-vous aux usagers doit être proposé sur au moins quatre des cinq plages d'ouverture au public du matin en tenant compte des problématiques logistiques. Aussi, ces accueils peuvent prendre la forme de rendez-vous téléphonique, de rendez-vous physique et de préférence un mixte des deux.

Il est important de noter que l'ouverture exclusive sur rendez-vous l'après-midi n'entraîne **pas la fermeture de l'accueil de premier niveau**. Ce dernier doit être en capacité de pouvoir diriger les usagers vers les autres services du site (Trésorerie, caisse du SIP, SIE, SPF.....), de délivrer des documents fiscaux ou de recevoir un paiement (caisse).

L'agent d'accueil pourra proposer des rendez-vous aux usagers se présentant à l'accueil pour être reçus.

II - L'accueil personnalisé sur rendez-vous (APRDV) des SIE

Depuis le 2 octobre 2017, l'accueil des Services des impôts des entreprises intègre le dispositif de l'accueil personnalisé sur rendez-vous.

Les SIE du département proposeront aux usagers un **accueil exclusivement sur rendez-vous à compter du 1^{er} janvier 2020** sur l'ensemble des plages d'ouvertures (matin et après-midi), avec une possibilité de prise de rendez-vous sur Internet et la possibilité de rendez-vous tant physiques que téléphoniques.

Au-delà de l'affichage d'un accueil exclusivement sur rendez-vous, les SIE ménageront également un accueil hors rendez-vous pour les cas qui le justifient (**urgences** notamment).

III – Communication

Une large communication au niveau local sera réalisée auprès de la presse locale et des radios locales tout au long du mois de novembre afin de toucher un large public, elle sera réitérée avant chaque grande échéance.

Des affiches seront également apposées à partir de mi-novembre après le CTL afin d'alerter les usagers se présentant sur vos sites des modifications d'accueil des après-midi ainsi que des nouveaux horaires.

Prénom NOM
Grade ou Fonction