

Démarche ergonomique – DDFIP 17 – Accueil personnalisé sur rendez-vous

Pôle ergonomie des MINISTÈRES

Secrétariat Général

Service des Ressources Humaines

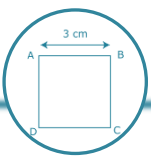
Sous Direction des Politiques Sociales et Conditions de Travail

Bureau Santé et Sécurité au Travail

Immeuble Atrium

5, place des vins de France, 75573 Paris cedex 12





Le périmètre de la démarche:

Cette intervention est ciblée sur **l'accueil personnalisé sur Rdv des usagers particuliers** et plus particulièrement les modalités d'organisation mises en place pour décliner au sein de la DDFIP 17 ce type de réception (et non les principes de cadrage nationaux de celle-ci).

Les objectifs de la démarche:

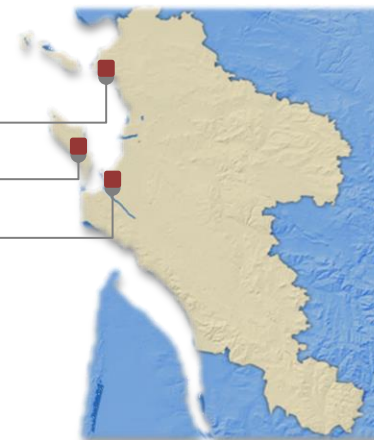
- 1. Réaliser un état des lieux** sur les incidences en cours ou en venir de la mise en œuvre de l'accueil personnalisé ainsi que sur les liens avec les autres modalités de réception. L'analyse portera sur:
 - *Les modalités de l'accueil personnalisé sur rendez-vous et leur articulation avec les modalités « classiques ».*
 - *Les contraintes et impacts sur les conditions de travail et la qualité de réception.*
 - *Les atouts et intérêts.*
- 2. Identifier des recommandations et pistes d'actions** permettant de définir:
 - *Les conditions d'amélioration du dispositif existant pour les sites ayant déjà mise en œuvre l'accueil personnalisé sur rdv.*
 - *Les critères à prendre en compte pour faciliter la mise en œuvre à venir de cette disposition dans d'autres sites.*



La méthodologie proposée:

Analyser les conditions d'organisation d'accueil des **usagers particuliers** dans trois sites aux caractéristiques distinctes et complémentaires :

- L'accueil du CFIP de La Rochelle
- L'accueil de la Trésorerie de l'Île d'Oléron
- L'accueil du CFIP de Marennes



Ces analyses seront effectuées sur la base:

- d'entretiens,
- d'observations,
- de réunions d'approfondissement avec les agents (entretiens collectifs).

A l'issue des recommandations seront identifiées et présentées au **comité de suivi de la démarche**.





Calendrier de la démarche

Lancement de la démarche
Comité de suivi 1



Phase de diagnostic:
observations des conditions de
réception dans les trois sites



Compléments d'analyse – séances
d'approfondissement
Formalisation des recommandations



Restitution
Comité de
suivi 2



Présentation
CHSCT 17

Avril 2018

Mai - Juin - Juillet 2018

Fin octobre 2018

Novembre
2018

A définir





L'ergonomie ???

Une discipline qui vise à comprendre le travail (et son impact sur la santé et l'efficacité) dans le but de l'améliorer



Et comment fait-on ?

Une distinction fondamentale : le **travail prescrit** n'est pas le **travail réel**

Travail prescrit

« Ce qu'on me demande de faire »

Pareil pour tous

Fiche de poste
Consignes
Procédures
Plannings
Etc.

Travail réel

« Ce que je mets en œuvre pour réaliser ce qu'on me demande, et ce que ça me coûte »

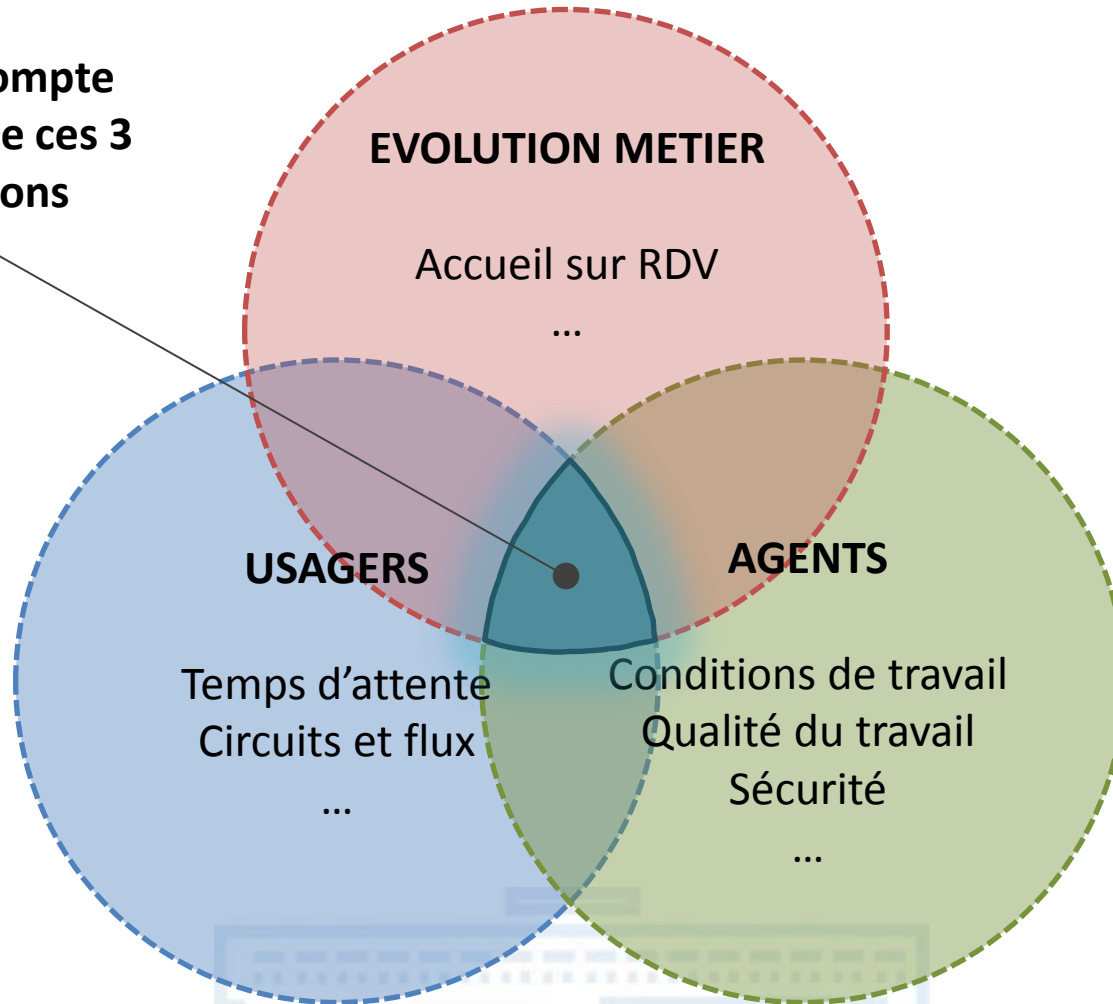
Propre à chacun

Mon état de santé
Mon âge
Mon expérience
Mes compétences
Ce que j'ai compris
Mes objectifs propres
Le moment / période / les aléas
Etc.





**Prise en compte
conjointe de ces 3
dimensions**





- Process et organisation générale de l'APSRDV



- Lisibilité et accessibilité du dispositif pour l'utilisateur



- Organisation des équipes et répartition des rôles



- Liaison entre les services et les applications



- Aménagement des locaux



Les objectifs (note de cadrage juin 2016) :



- Eviter de l'attente et les déplacements pour l'utilisateur
- Maitriser les flux
- Familiariser les usagers avec l'offre de service en ligne
- Faciliter l'organisation des services d'accueil

Sans rendez-vous



Avec rendez-vous





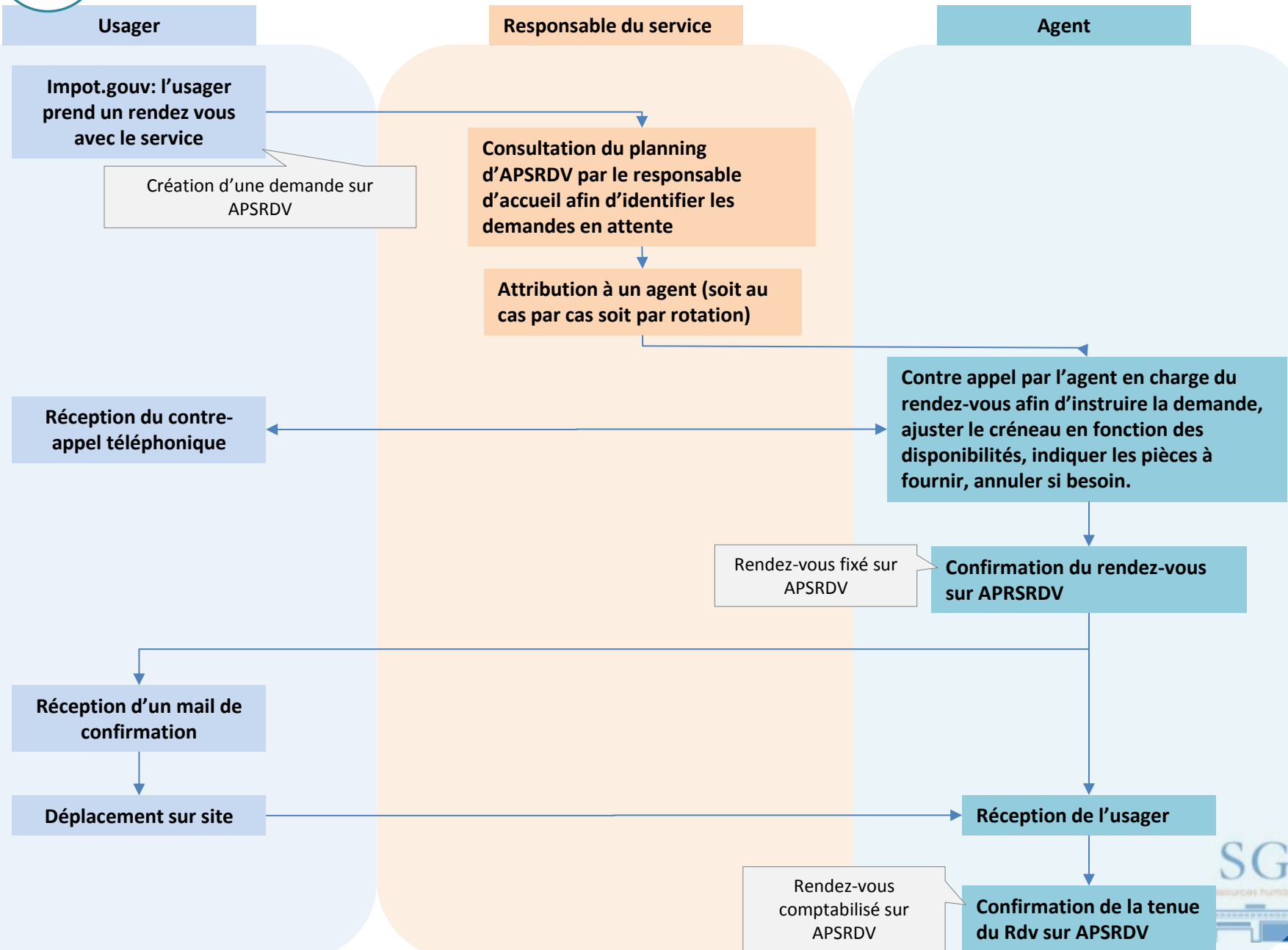
Grands principes de l'organisation générale :

- **Différents guichets virtuels** ouverts : SIP, CDIF, SIE, Responsable...
- **Ciblage des rendez-vous sur les réceptions spécialisées** nécessitant une connaissance du dossier et une préparation de pièces.
- Les **demandes simples ne donnent généralement pas lieu à un rendez-vous** et si possible sont traitées directement par téléphone lors du contre-appel.
- Le **contre-appel est réalisé par l'agent traitant le rendez-vous.**
- Les réceptions sur **rendez-vous se réalisent dans le hall d'accueil commun**, soit dans un box dédié soit dans un box commun.





Process général accueil sur RDV





La Rochelle:



- Equipe dédiée d'accueil SIP (4 agents).
- Flux d'accueil importants (>60 000 par an).
- Ouverture de l'accueil tous les jours sauf le mardi après midi et le jeudi après midi.
- Accueil sur RDV ouvert le mardi matin (recouvrement) et le jeudi matin (assiette).
- Accueil CDIF sur rdv mardi et jeudi (téléphonique).
- Rotation par semaine des agents d'accueil SIP sur une ½ journée de rendez-vous.

Marennes:



- Pas d'équipe d'accueil dédiée.
- Flux d'accueil assez faibles (env. 10 000 us. / an).
- Ouverture de l'accueil uniquement le matin.
- Accueil sur RDV aux heures d'ouverture de l'accueil.
- Rendez-vous traités au cas par cas par les agents du SIP / SIE.

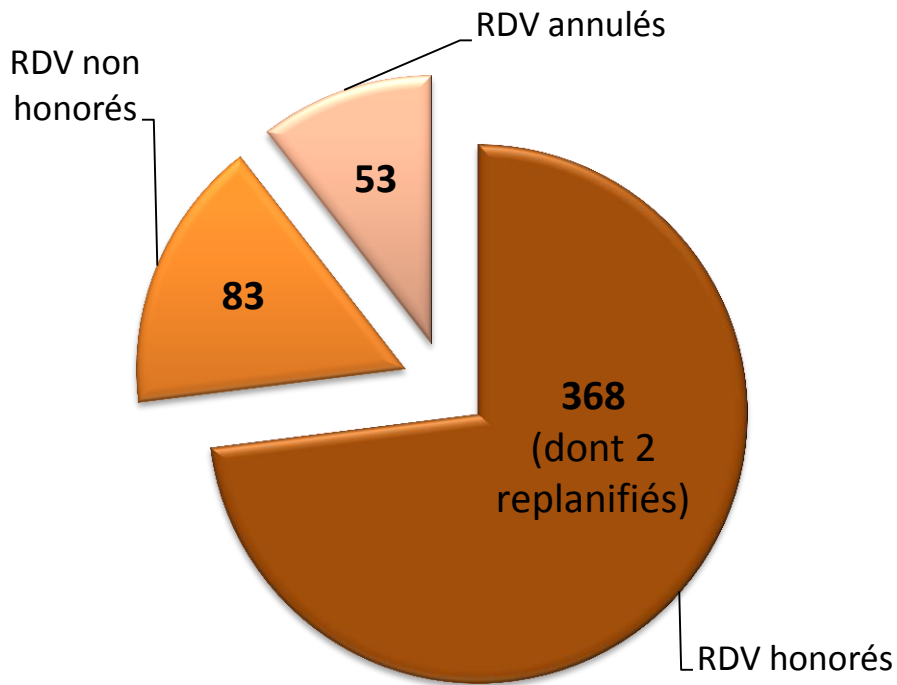
Ile d'Oléron:



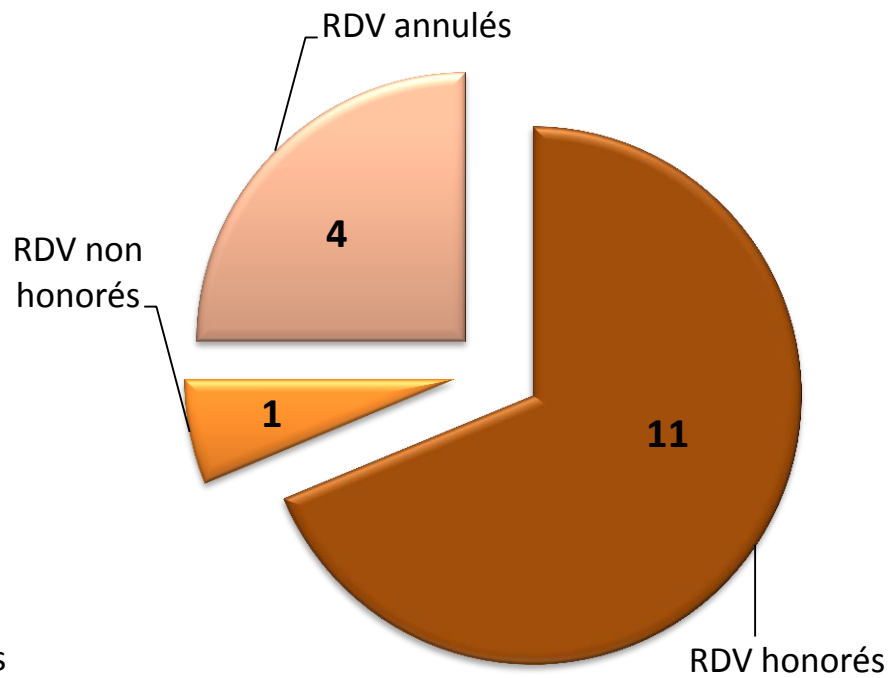
- Accueil réalisé par : responsable, adjoint, 2 contrôleurs.
- Flux d'accueil assez faibles (env. 2000 us. / an).
- Ouverture de l'accueil uniquement le matin.
- Accueil sur RDV aux heures d'ouverture de l'accueil.
- Rendez-vous traités au cas par cas par les agents de la Trésorerie.



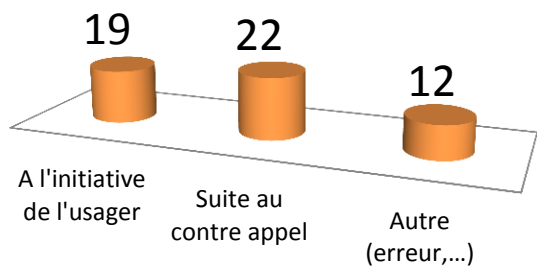
SIP La Rochelle :
504 RDV au total



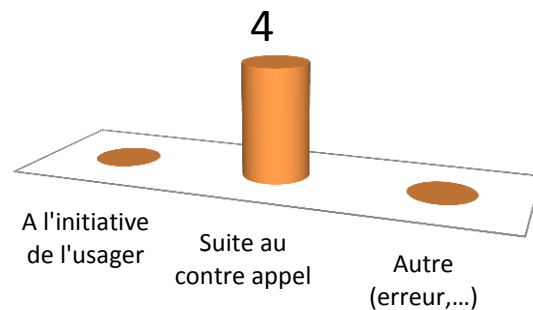
CDIF La Rochelle :
16 RDV au total



Causes d'annulation

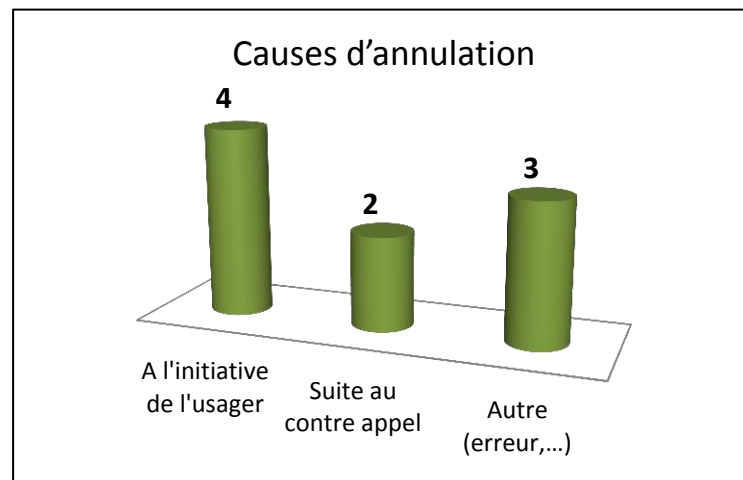
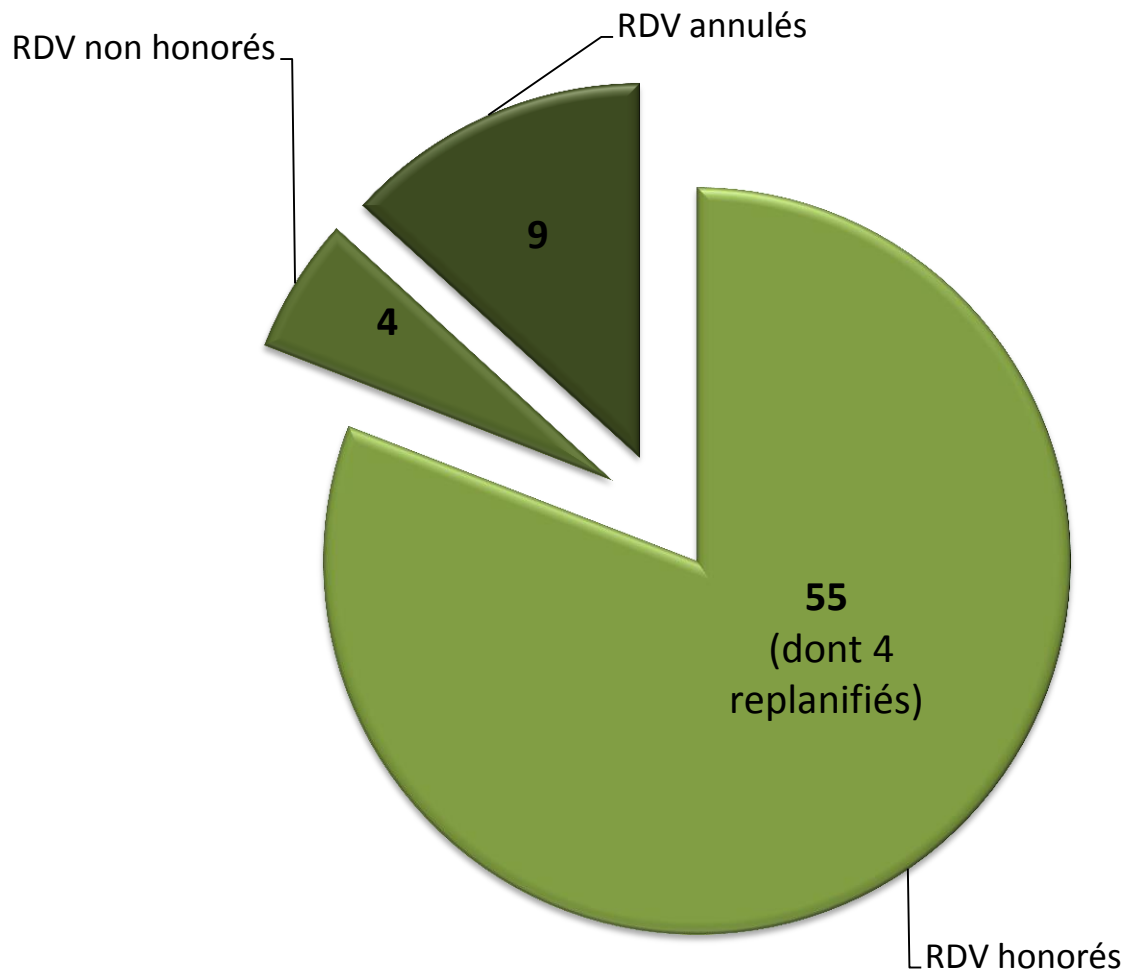


Causes d'annulation





SIP Marennes :
68 RDV au total





Trésorerie de l'Île d'Oléron:
6 RDV au total

Suite au contre appel

RDV annulés

2

RDV honorés

2

RDV non honorés

2



Biais statistique à prendre en compte

Les statistiques concernant les RDV non honorés précédemment présentées peuvent être légèrement sur-estimées:

Chaque RDV honoré doit être enregistré informatiquement par l'agent en charge du RDV. Pour cela, l'agent doit cocher une case informatiquement (RDV non honoré par défaut) :

Soit dès l'arrivée de l'utilisateur...



...soit juste après son départ
(le lendemain du RDV au plus
tard)

Cette procédure demande à l'agent de penser **systematiquement** à valider chaque RDV. Or, il peut arriver que celui-ci soit occupé sur une autre tâche et oublie ou qu'un dysfonctionnement informatique survienne, les résultats statistiques s'en retrouvent donc faussés.

Considérer les RDV comme honorés par défaut permettrait à l'agent de ne signaler que les RDV qui n'ont finalement pas eu lieu, et non plus de le faire de manière systématique. Il semble moins coûteux de ne signaler que les « écarts » à ce qui était normalement prévu.





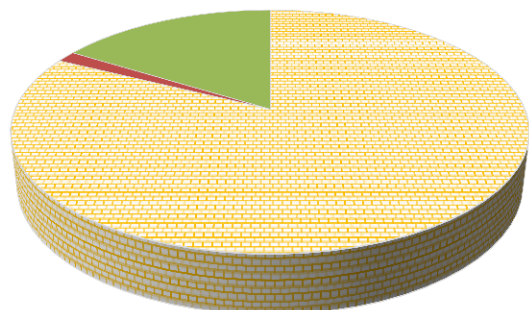
Même s'il est important de prendre en compte les caractéristiques de chaque sites (profils usagers, flux, capacités de réception,...) et la période de l'année; il semble malgré tout que le dispositif n'ai pas « pris » sur l'ensemble des 3 sites.

L'utilisation du dispositif semble aujourd'hui plutôt marginale en comparaison du nombre de visiteurs (504 Rdv pour > 60 000 réceptions sur le site de La Rochelle).

Les agents ne perçoivent **pas de réelle diminution du flux, ni d'augmentation des prises de RDV**, qui semblent stagner.

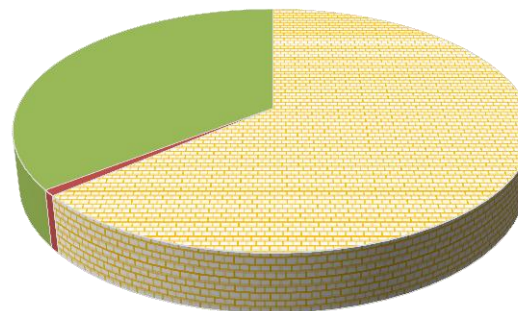
D'ailleurs ce sont majoritairement **les agents eux-mêmes qui prennent RDV** (après une visite ou un appel), et non les usagers en ligne.

Origine du rendez-vous
SIP Marennes



- Agent du service
- Agent extérieur
- Usager Internet

Origine du rendez-vous
CFiP La Rochelle



- Agent du service
- Agent extérieur
- Usager Internet



Sommaire

▪ Process et organisation générale de l'APSRDV

▪ Lisibilité et accessibilité du dispositif pour l'utilisateur

▪ Organisation des équipes et répartition des rôles

▪ Liaison entre les services et les applications

▪ Aménagement des locaux



Sur les différents sites analysés, nous constatons un nombre assez faible de rendez-vous sollicités par les usagers :



*SIP Marennes : 55 RDV honorés en 9 mois, soit environ 6 RDV/mois

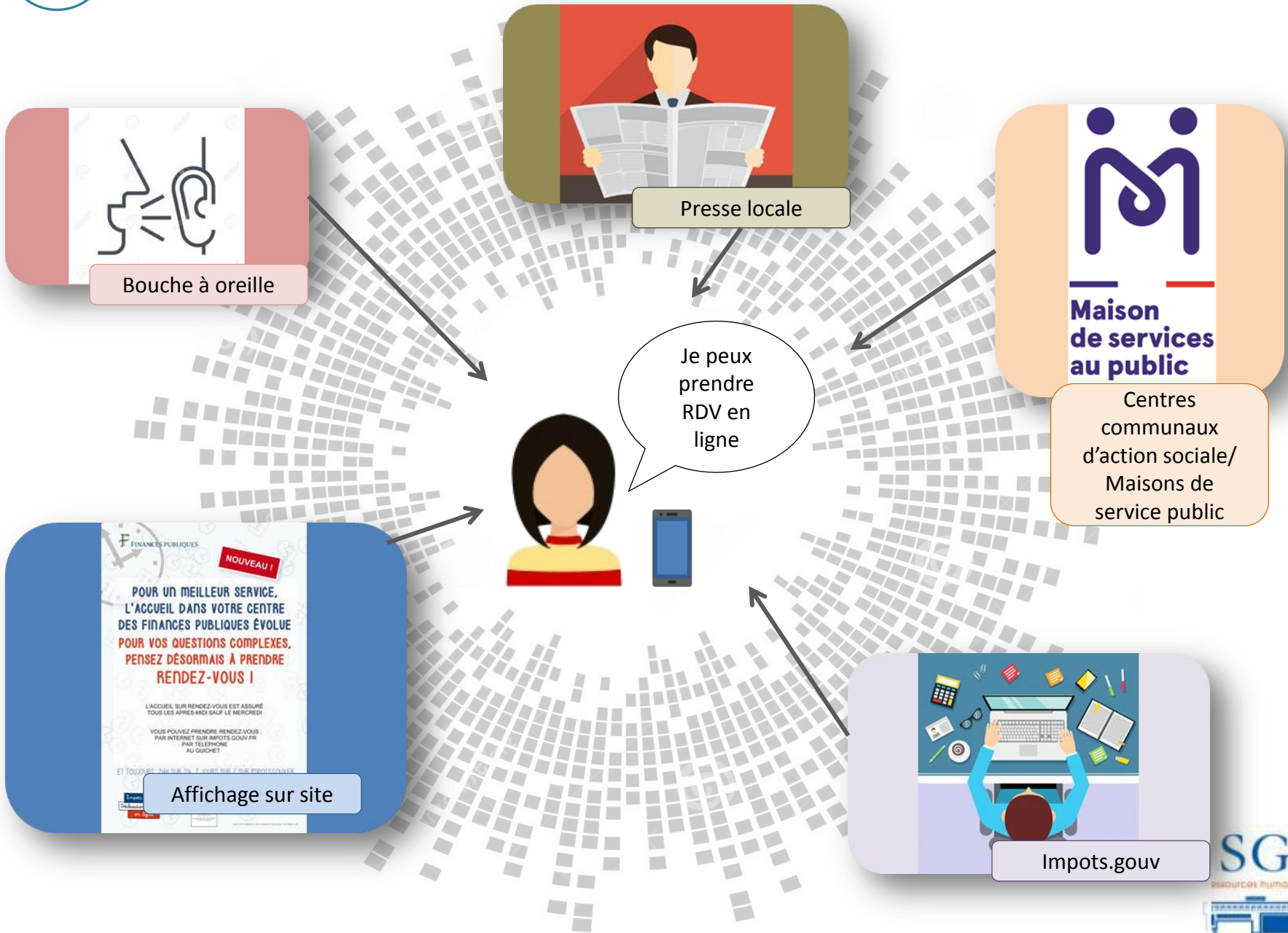
*Trésorerie Ile d'Oléron : 2 RDV honorés en 9 mois

Ce constat interroge trois dimensions :

- **Quel degrés de connaissance a l'utilisateur du dispositif ? Comment en a-t-il connaissance ?**
- **Comment l'utilisateur-peut-il prendre rendez-vous ? Est-ce complexe ?**
- **Quel gain potentiel pour lui ?**



Par quels biais l'utilisateur prend-il connaissance du dispositif en ligne?





La prise de RDV se fait par le biais de **3 différents canaux** :



Accueil :

- À la demande de l'utilisateur
- Sur conseil de l'agent

Téléphone

Internet



Les flux d'entrée pour la prise de rendez-vous par l'utilisateur

La prise de RDV se fait par le biais de 3 différents canaux :



Accueil :

- À la demande de l'utilisateur
- Sur conseil de l'agent

Téléphone

Internet



La visibilité du dispositif sur le site Impots.gov



Le service n'est pas particulièrement mis en avant sur la page d'accueil

VOUS VOULEZ...

Vérifier un avis d'impôt		Payer des factures locales		Acheter un timbre fiscal	
Payer une amende		Consulter un extrait de plan cadastral		Accéder aux ventes domaniales	
Payer un forfait de post-stationnement		Accéder aux cessions immobilières de l'État			

Le dispositif n'apparaît pas non plus dans la liste des services en ligne.

Même si l'utilisateur sait qu'il a la possibilité de prendre RDV en ligne, il ne sait pas comment le faire





La visibilité du dispositif sur le site Impots.gouv

The screenshot shows the top navigation bar with links for 'Accueil', 'Particulier', 'Professionnel', 'Partenaires', 'Collectivité', and 'International'. Below this is a search bar and a section titled 'PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE' with sub-sections for 'A voir également' and 'Accéder au site d'information'. Further down are sections for 'Consultation en ligne auprès des entreprises', 'VOUS ÊTES...' (with icons for Particulier, Professionnel, Partenaires, Collectivité, International), 'À SAVOIR...' (with icons for Le prélèvement à la source, Les reports, Les concours, métiers et carrières à la DGFIP), 'VOUS VOULEZ...' (with icons for Vérifier un avis d'imposition, Payer des factures locales, Jouer un tirage fiscal, Payer une amende, Consulter un extrait de plan cadastral, Jouer aux ventes dominicales, Payer un forfait de parking, Jouer aux cessions immobilières de l'État), 'L'ACTUALITÉ EN BREF' (with several news items), and a footer with 'CONTACT' and 'QUESTIONS ?' buttons.

Pour pouvoir prendre RDV, l'utilisateur doit se rendre en bas de page, et cliquer sur l'onglet « Contact »

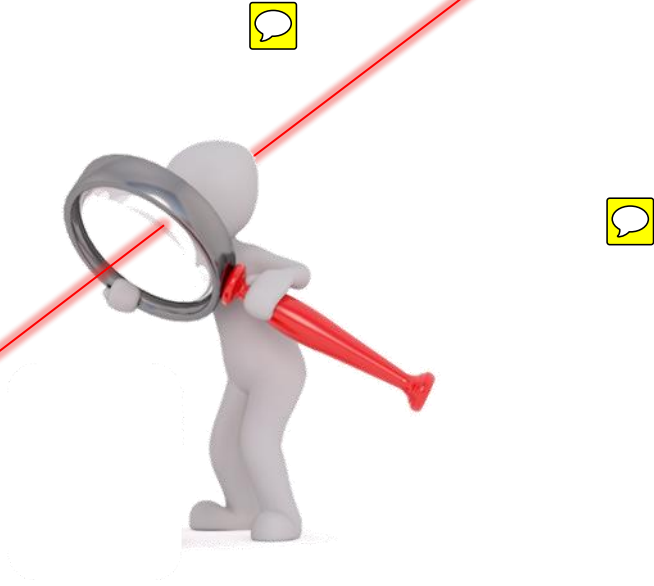




Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 1 :
Accès à la rubrique
« Contact » d'impots.gouv

The screenshot shows the 'CONTACT' section of the website. The 'CONTACT' button is highlighted with an orange callout box and a mouse cursor. The 'Accéder' button is also highlighted with an orange callout box and a mouse cursor.

CONTACT

QUESTIONS ?

Particulier Professionnel

INFORMATIONS

- Aide sur le site
- Plan du site
- Confidentialité / Informations personnelles
- Sécurité informatique

QUALITÉ DE SERVICE

- Accessibilité
- Les engagements de la DGFiP
- Votre avis sur le site

RUBRIQUES DU SITE

- Particulier
- Professionnel
- Partenaire
- Collectivité
- International
- Documentation
- Statistiques
- Trouver un contact
- Ma page

AUTRES SITES

- Economie.gouv.fr
- Cessions immobilières de l'Etat
- Retraites de l'État
- Ventes domaniales
- Amendes
- Stationnement.gouv.fr
- Tipi budget
- Timbres
- Code de la consommation

En poursuivant votre navigation sur notre site, vous acceptez l'installation et l'utilisation de cookies sur votre poste

J'accepte Non, je souhaite avoir plus d'informations

ps://www.impots.gouv.fr/portail/contacts

La possibilité de prendre un rendez-vous n'apparaît pas clairement sur la page d'accueil. Pour cela, l'utilisateur doit descendre en bas de page et cliquer sur la rubrique « Contact ».



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 2 :
Clarifier statut :
Distinction Particuliers /
Professionnels

Accueil > Contact

BESOIN DE PLUS D'INFORMATIONS, DE NOUS CONTACTER ?

Cette page permet de rechercher les coordonnées d'un service en répondant à un questionnaire dynamique. Dans certains cas il vous sera nécessaire de préciser le département à l'aide d'une liste déroulante ou de saisir une adresse à l'aide d'un formulaire.

1 Vous êtes :

Particulier Professionnel

INFORMATIONS

- Aide sur le site
- Plan du site
- Confidentialité / Informations personnelles
- Sécurité informatique

QUALITÉ DE SERVICE

- Accessibilité
- Les engagements de la DGFiP
- Votre avis sur le site

RUBRIQUES DU SITE

- Particulier
- Professionnel
- Partenaire
- Collectivité
- International
- Documentation
- Statistiques
- Trouver un contact

AUTRES SITES

- Economie.gouv.fr
- Cessions immobilières de l'Etat
- Retraites de l'État
- Ventes domaniales
- Amendes
- Stationnement.gouv.fr
- Tipi budget
- Timbres

En poursuivant votre navigation sur notre site, vous acceptez l'installation et l'utilisation de cookies sur votre poste

95%

Votre avis sur le site



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 3 :
Préciser la demande
(pouvant générer d'autres
développements en fonction
de la catégorie choisie)

1 Vous êtes :

Particulier Professionnel

2 Votre demande concerne :

Le prélèvement à la source Une question technique sur le site (accès, identification) Une question fiscale d'ordre général Votre dossier fiscal (domicile en France)

Votre dossier fiscal (domicile hors de France) Votre amende Votre forfait de poste stationnement

INFORMATIONS

Aide sur le site
Plan du site
Confidentialité / Informations personnelles
Sécurité informatique

QUALITÉ DE SERVICE

Accessibilité
Les engagements de la DGFIP
Votre avis sur le site

RUBRIQUES DU SITE

Particulier
Professionnel
Partenaire
Collectivité
International
Documentation

AUTRES SITES

Economie.gouv.fr
Cessions immobilières de l'Etat
Retraites de l'Etat
Ventes domaniales
Amendes
Stationnement.gouv.fr

En poursuivant votre navigation sur notre site, vous acceptez l'installation et l'utilisation de cookies sur votre poste

J'accepte Non, je souhaite avoir plus d'informations

95%



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 4 :
Renseigner son adresse
(recherche du service
compétent)

Trouver votre réponse parmi nos questions fréquentes

- Comment consulter mes déclarations et/ou mes paiements en ligne ?
- A quelle date dois-je faire ma déclaration ?
- Je suis non imposable à l'impôt sur le revenu, vais-je payer une taxe d'habitation et la contribution à l'audiovisuel public ?
- Questions pour les particuliers



Contactez-nous par la messagerie sécurisée

Pour trouver le service compétent pour votre question, saisissez votre adresse (les champs signalés par un astérisque sont obligatoires)

* Voie (Numéro, BTQ, type ...) :

10 rue de la République

Complément d'adresse :

Localité :

La Rochelle

* Code postal :

17000

RECHERCHER VOTRE SERVICE

[INFORMATIONS](#)

[QUALITÉ DE SERVICE](#)

[RUBRIQUES DU SITE](#)

[AUTRES SITES](#)

En poursuivant votre navigation sur notre site, vous acceptez l'installation et l'utilisation de cookies sur votre poste

J'accepte

Non, je souhaite avoir plus d'informations

95%



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 5 : Ouverture de l'onglet de prise de rendez-vous

Pour trouver le service compétent pour votre question, saisissez votre adresse (les champs signalés par un astérisque sont obligatoires)

* Voie (Numéro, BTQ, type ...) :

Complément d'adresse :

Localité :

* Code postal :

RECHERCHER VOTRE SERVICE

SERVICE IMPOTS PARTICULIERS - LA ROCHELLE

CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES
26 AV DE FETILLY CS 10000
CS 10000
17020 LA ROCHELLE CEDEX 1
05 46 27 61 00

Contactez-nous par la messagerie sécurisée
LUNDI A VENDREDI 8H30-12H - LUN MER VEN 13H30-16H ET RDV

PRENDRE RENDEZ-VOUS

En poursuivant votre navigation sur notre site vous acceptez l'installation et l'utilisation de cookies sur votre poste J'accepte Non, je souhaite avoir plus d'informations

La possibilité de prendre un rendez-vous n'est indiquée (et donc connue de l'utilisateur) qu'à la 5^{ème} étape.



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 6 :
Détailier la demande liée à la
prise de rendez-vous

Logo of the French Republic and the Ministry of the Economy and Finance.

impots.gouv.fr
un site de la Direction générale des Finances publiques

Accueil > Prise de rendez-vous

Service IMPOTS PARTICULIERS LA ROCHELLE

1 Vous souhaitez prendre rendez-vous pour le motif :

Déclaration et calcul de l'impôt sur le revenu	Conséquences d'un changement de situation familiale (naissance, mariage, PACS, divorce, séparation, décès)	Problème de paiement d'un impôt (IR, TH, TF...)
Calcul de la taxe d'habitation, contribution à l'audiovisuel public, taxe sur les logements vacants	Valeur locative des locaux professionnels	Autre demande

Rechercher un créneau disponible

© Direction générale des Finances publiques



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 7 :
Choisir un RDV guichet/
téléphone

SERVICE IMPÔTS PARTICULIERS LA ROCHELLE

Votre question

Votre rendez-vous

Votre confirmation

1 Vous souhaitez prendre rendez-vous pour le motif :

Déclaration et calcul de l'impôt sur le revenu

Conséquences d'un changement de situation familiale (naissance, mariage, PACS, divorce, séparation, décès)

Problème de paiement d'un impôt (IR, TH, TF...)

Calcul de la taxe d'habitation, contribution à l'audiovisuel public, taxe sur les logements vacants

Valeur locative des locaux professionnels

Autre demande

2 Vous souhaitez que votre rendez-vous se fasse :

Pour un rendez-vous « par téléphone », vous serez rappelé au numéro et au créneau horaire que vous indiquerez à la page suivante.

au guichet

par téléphone

Rechercher un créneau disponible

© Direction générale des Finances publiques

95%



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 8 :
Choisir une date

Accueil > Prise de rendez-vous

SERVICE IMPOTS PARTICULIERS LA ROCHELLE

[Votre question](#) **Votre rendez-vous** [Votre confirmation](#)

Votre date et heure de rendez-vous : [Afficher version accessible](#)

Veuillez sélectionner une date

Précédent **Août** 2018 Suivant

L	M	M	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13		15	16	17	18	19
20	21		23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Vos coordonnées personnelles :

* Les champs indiqués par une * sont obligatoires.
** Au moins un numéro de téléphone doit être saisi.
*** Saisir votre courriel vous permettra de recevoir une confirmation et un rappel de votre RDV.

95%



Etape 9 : Choisir un créneau horaire

Veillez sélectionner une date

Précédent Août 2018 Suivant

L	M	M	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Veillez sélectionner une heure

08:30	08:50	09:10	09:30	09:50
10:10	10:30	10:50	11:10	11:30

Vos coordonnées personnelles :

* Les champs indiqués par une * sont obligatoires.
** Au moins un numéro de téléphone doit être saisi.
*** Saisir votre courriel vous permettra de recevoir une confirmation et un rappel de votre RDV.

Civilité : *
 Monsieur Madame

Date de naissance : (JJ/MM/YYYY)

Nom d'usage : *

Téléphones : **
Téléphone 1



Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur

Etape 10 :
Renseigner sur les coordonnées,
le numéro fiscal, le motif et
confirmation de la demande de
rendez-vous

* Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

** Au moins un numéro de téléphone doit être saisi.

*** Saisir votre courriel vous permettra de recevoir une confirmation et un rappel de votre RDV.

Civilité : *

Monsieur Madame

Date de naissance : (JJ/MM/YYYY)

JJ/MM/YYYY

Nom d'usage : *

Téléphones : **

Téléphone 1

Nom de naissance :

Téléphone 2

Prénom(s) : *

Créneau souhaité pour un éventuel rappel par l'administration :

Matin Après-midi

Numéro fiscal :

Courriel : ***

Afin de mieux traiter votre demande, veuillez en préciser le motif *

Veuillez saisir le texte issu de l'image ci-contre : *



[Écouter l'extrait sonore](#)

[Renouveler le texte](#)

Retour

Confirmer et terminer



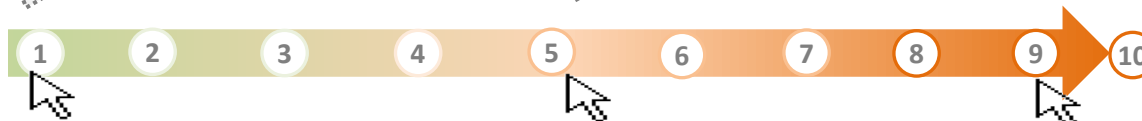
Illustration des étapes de la prise de rendez-vous sur Internet pour l'utilisateur : Synthèse

En synthèse, il faut **a minima 10 étapes** depuis la page d'accueil **Impots.gouv** pour prendre un rendez-vous.

La possibilité de prise de rendez-vous n'est pas indiquée explicitement sur la page d'accueil (l'utilisateur ne cherche pas forcément un rendez-vous)

L'utilisateur est informé de la possibilité de prendre un RDV en ligne

La prise de RDV est effective seulement après 10 étapes



Sur **les 32 cas de figure** possibles via les choix de catégories de la rubrique « contact », **15 seulement donnent lieu à la possibilité de solliciter un rendez-vous**, 17 orientent vers d'autres modalités de réception (téléphone, courrier, mail).

Cela laisse à penser que les demandes sont principalement réalisées par :

- Des usagers **possédant et maîtrisant l'outil informatique**
- **ET ayant une demande précise**

Or, un usager maîtrisant l'outil informatique qui est capable de venir à bout de ces 10 étapes, saura en général gérer son dossier en ligne de manière autonome, et n'aura pas besoin de RDV.



Ces éléments peuvent expliquer, en partie, le **faible nombre de rendez-vous pris sur certains sites**.

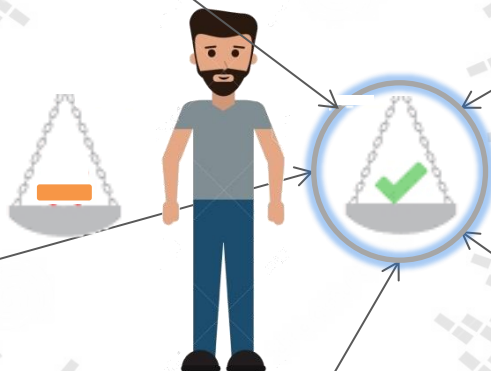


Quels gains pour l'utilisateur?

Evite l'attente sur site

Evite d'appeler (parfois plusieurs fois) et de contacter le site par le biais de différents canaux.

L'utilisateur a **connaissance en amont** de la liste de documents à apporter. Il a donc le temps d'anticiper en préparant ses documents, sans prendre le risque d'en oublier.



RDV téléphonique :

- **Evite de se déplacer sur site** (PMR, personnes âgées,...)
- **Evite de poser des congés** : possibilité d'effectuer le RDV depuis le lieu de travail

Visibilité directe sur les différentes dates et créneaux horaires disponibles.



Quelles limites pour l'utilisateur ?

Mais les gains peuvent sembler insuffisants en comparaison aux obstacles possiblement rencontrés :

Manque de visibilité du dispositif en ligne

Complexité d'accès en ligne

Tous les usagers ne possèdent pas l'outil informatique

Tous les usagers ne maîtrisent pas l'outil informatique

Les usagers ayant une demande ont tendance à privilégier la rencontre physique (besoin d'être rassuré)

En période de faible affluence, le gain pour l'utilisateur d'une prise de rendez-vous est faible car l'attente est réduite.

Plages horaires restreintes (La Rochelle)

En fonction des profils et des types de sites, se rendre directement sur site peut s'avérer plus appréhendable pour l'utilisateur





Sommaire

▪ Process et organisation générale de l'APSRDV

▪ Lisibilité et accessibilité du dispositif pour l'utilisateur

▪ **Organisation des équipes et répartition des rôles**

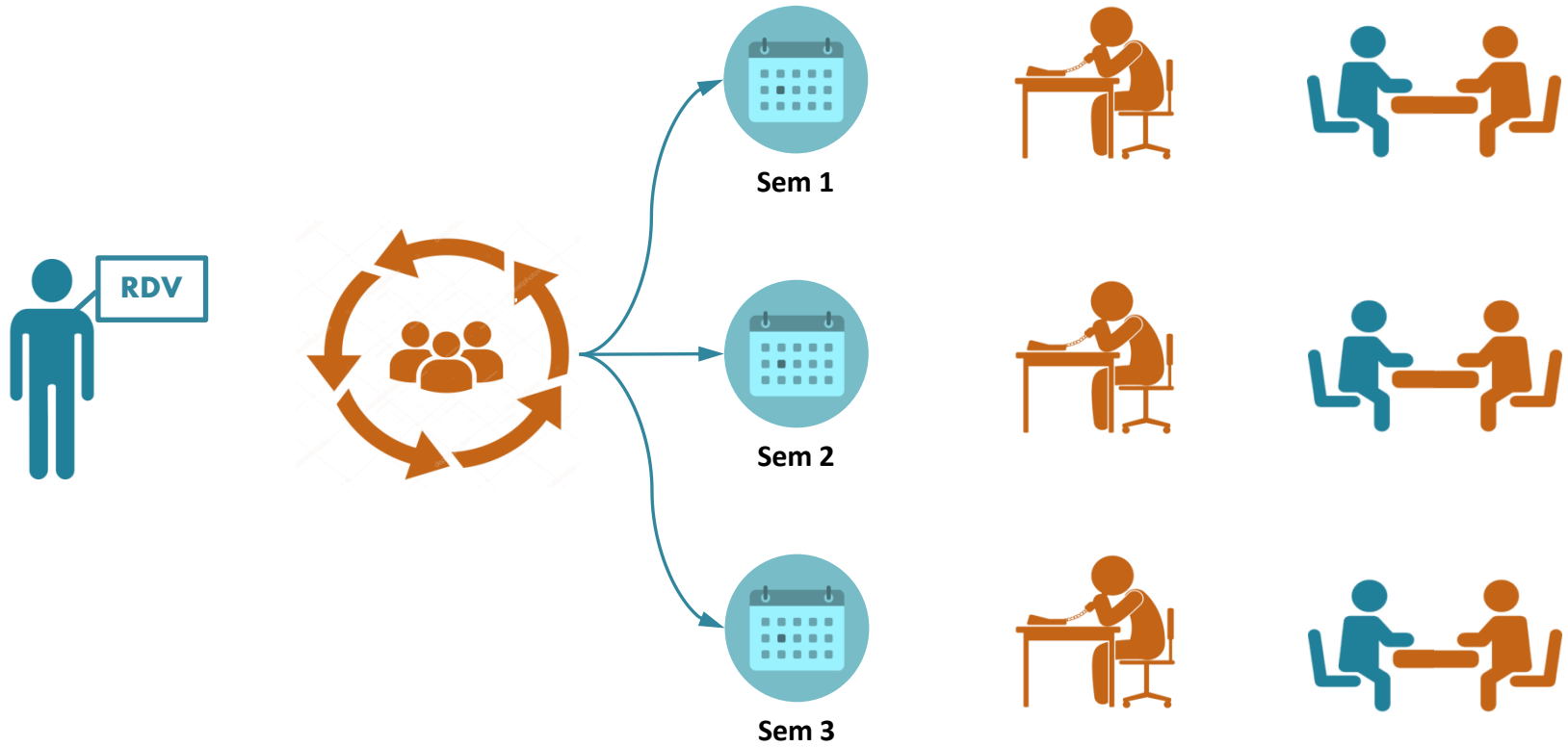
▪ Liaison entre les services et les applications

▪ Aménagement des locaux



Modèle d'organisation identifié : rotation au sein de l'équipe

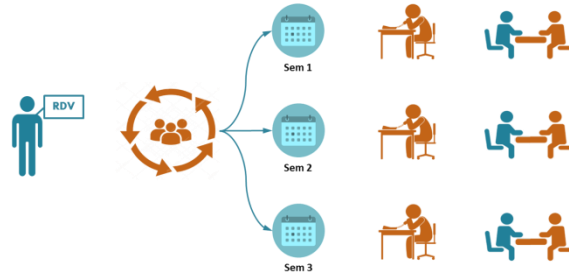
- Organisation en rotation sur une équipe dédiée à la semaine





Modèle d'organisation identifié : rotation au sein de l'équipe

- Organisation en rotation sur une équipe dédiée à la semaine




Condition de fonctionnement :

- Equipe dédiée à l'accueil.
- Plages de réception dédiée spécifiquement aux rendez vous.
- Amplitude restreinte proposée à l'utilisateur pour choisir un rendez-vous.

Intérêts :

- Fiabilité : certitude d'avoir un agent disponible pour les rendez-vous.
- Facilité à planifier : car le créneau proposé est exclusivement dédié à l'accueil sur rendez-vous donc il n'y a pas d'interférence avec d'autres activités en cours.

Limite :

- Faible possibilité donnée à l'utilisateur pour choisir son créneau. 



Modèle d'organisation identifié : rotation au sein de l'équipe

Exemple: prise de rendez-vous SIP La Rochelle

Réception des rendez-vous les mardi et jeudi matin

Jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matinée	Accueil ouvert au public	Réception des rendez-vous	Accueil ouvert au public	Réception des rendez-vous	Accueil ouvert au public
Après-Midi	Accueil ouvert au public	Contre-appel	Accueil ouvert au public	Contre-appel	Accueil ouvert au public

Accueil ouvert au public

Contre appels réalisés par l'agent en charge des rendez-vous pour la semaine en cours (le mardi pour les RDV du jeudi et le jeudi pour les RDV du mardi)

Aujourd'hui cette modalité de **fonctionnement doit permettre à l'agent en charge des rendez-vous de passer le contre-appel pour tous les rendez-vous** qu'il recevra dans la semaine.

Cela permet également de ne **pas mobiliser un agent d'accueil pendant une période d'ouverture du public** pour réaliser les contre-appels.

Limitier les créneaux de réception sur RDV limite aussi logiquement le nombre d'utilisateurs reçus sur RDV, ce qui peut expliquer en partie le faible nombre de RDV pris aujourd'hui. Cependant, il est à noter que l'ouverture de nouveaux créneaux sur RDV **impacterait nécessairement l'accueil tout venant et la possibilité de réaliser les contre appels.**



Modèle d'organisation identifié : rotation au sein de l'équipe

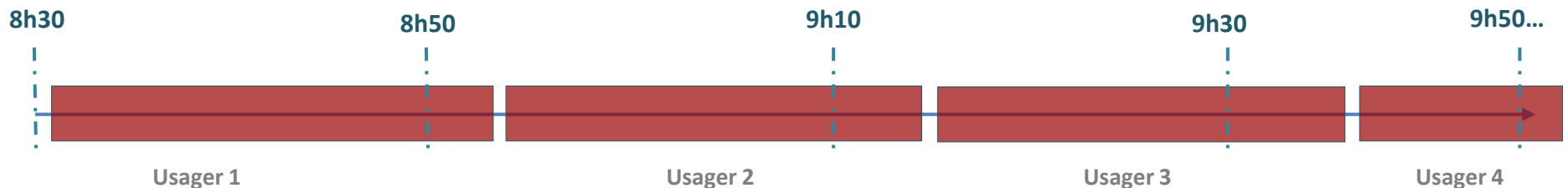
- **Gestion du temps et capacité de traitement**

- La **durée par défaut proposée pour un rendez-vous est de 20 minutes**, celle-ci peut être modifiée quand l'agent prend un rendez-vous par sa propre initiative

Veuillez sélectionner une heure

08:30	08:50	09:10	09:30	09:50
10:10	10:30	10:50	11:10	11:30

- Si le rendez-vous dure finalement plus longtemps cela peut **impacter l'heure des rendez-vous suivants...**



- **Régulation possible :**

- Détecter lors du **contre appel** les rendez-vous plus longs et modifier l'horaire et/ou la date pour pouvoir recevoir l'utilisateur plus longtemps.
- Prendre directement 2 cases de RDV

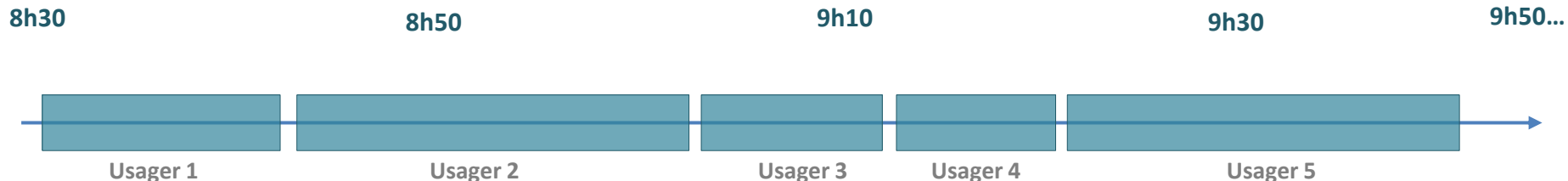




Modèle d'organisation identifié : rotation au sein de l'équipe

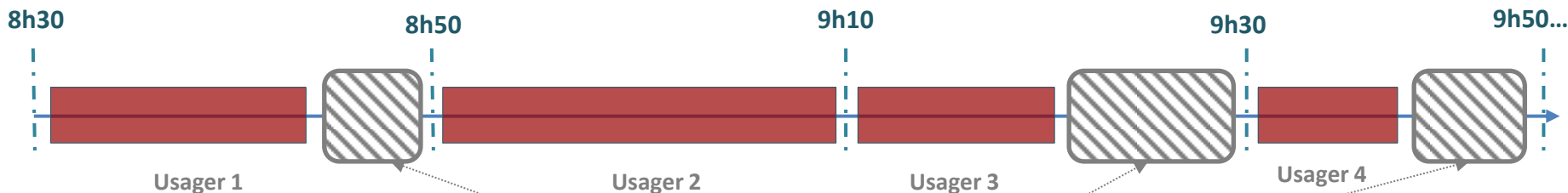
- Gestion du temps et capacité de traitement

Réception sans rendez-vous



- Si pendant la plage de réception sur rendez-vous, des entretiens durent **moins de 20 minutes**, cela peut générer des « **temps morts** » souvent pas assez conséquents pour recevoir un usager « sans rendez-vous » dans l'intervalle. Cela peut entraîner **un volume plus faible d'utilisateurs reçus** et une **forme d'immobilisation d'un agent d'accueil** alors que parallèlement le flux « tout venant » peut être important.

Réception avec rendez-vous



« Temps morts » ne permettant souvent pas de traiter un usager sans rendez-vous.



Modèle d'organisation identifié : rotation au sein de l'équipe

- **Gestion du temps et capacité de traitement**

La perte de temps de réception due aux « temps morts » peut être une source de frustration :

- **Pour l'agent**, qui se retrouve « immobilisé » entre deux réceptions, sans pouvoir prendre d'autres usagers entre deux.
- **Pour les collègues** de l'accueil qui sont amenés à recevoir des usagers tout au long de la journée, sans interruption. Ces temps morts peuvent alors être perçus comme des temps de pause, et potentiellement comme un manque d'équité.



- **Pour l'utilisateur**, qui ne comprend pas pourquoi un agent qui est visiblement disponible ne le reçoit pas.



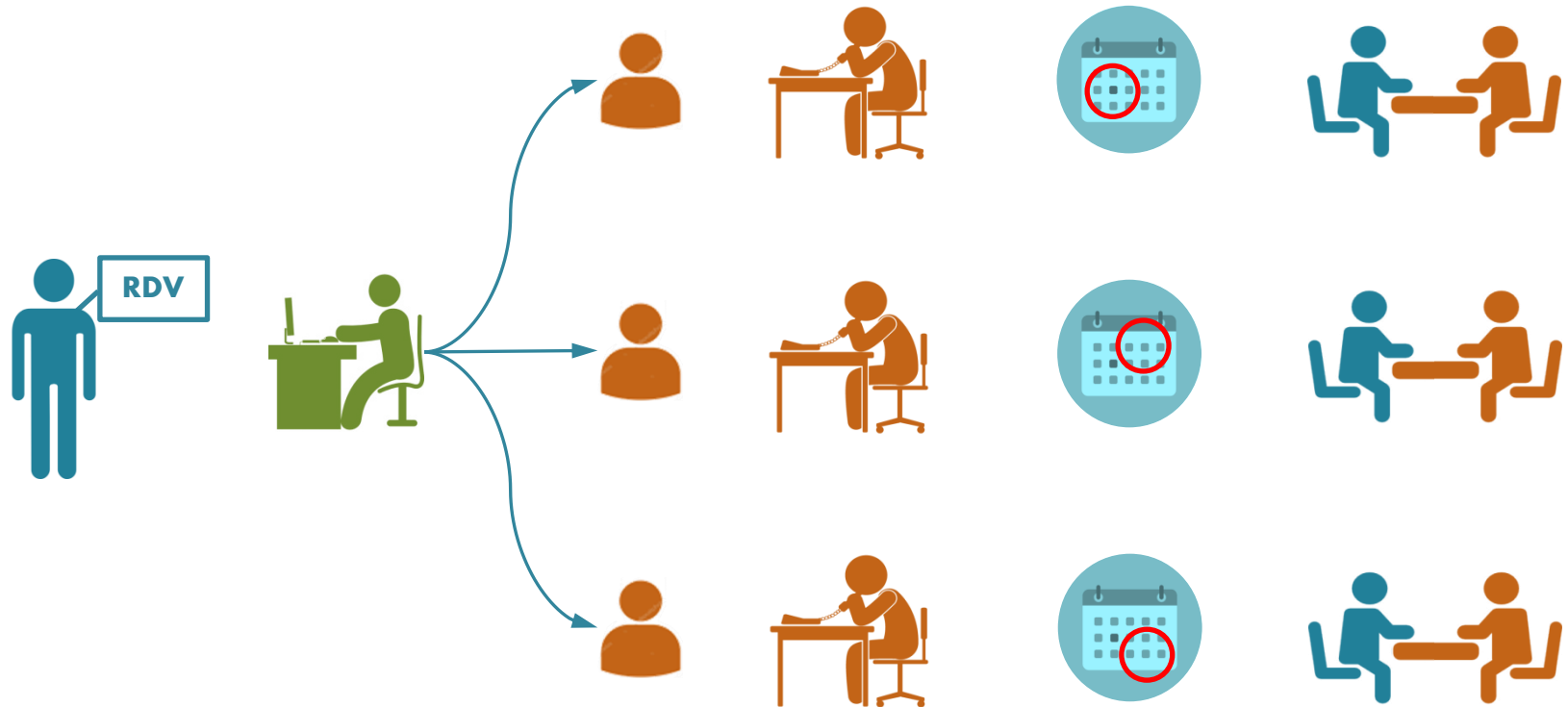
Ces frustrations dues à l'attente et/ou à l'incompréhension peuvent créer un agacement, être la cause de conflits, et donc avoir des conséquences négatives sur la qualité des échanges avec les agents, ainsi que sur celle entre collègues.





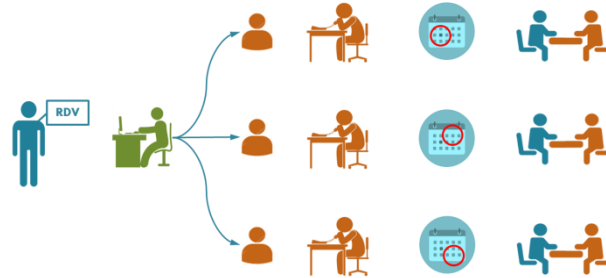
Modèle d'organisation identifié : attribution par le responsable

- Attribution du rendez-vous par le responsable





- Attribution du rendez-vous par le responsable



Condition de fonctionnement :

- Veille du responsable pour attribuer les rendez-vous.
- Disponibilité de l'agent pour effectuer le contre appel et prendre en charge un rendez-vous.

Intérêts :

- Ciblage vers les agents en charge des dossiers.
- Grande amplitude pouvant être laissée à l'utilisateur pour prendre un rendez-vous.
- Permet d'adapter la durée du rendez-vous avec plus de souplesse.

Limites :

- Interférences possibles avec d'autres activités en cours devant être interrompues au moment du rdv.
- Régulation nécessaire pour la date en cas d'indisponibilité de l'agent (contre-appel).



Préparation du rendez-vous

- Le contre appel a pour objectif de mieux cerner la demande afin de **préparer le rendez-vous**.
- Cela permet d'informer l'utilisateur sur les **pièces à apporter** lors du rendez-vous.
- L'utilisateur ayant la possibilité de prendre un rendez-vous au minimum **3 jrs avant la date choisie**, le contre appel doit intervenir a minima dans ce délais.



Régulation potentielle

- La **date et/ou l'horaire peuvent être modifiés** si besoin à cette occasion.
- Dans certains cas, la demande de l'utilisateur peut être **traitée directement au téléphone** (et le RDV annulé).



A l'issue du contre appel le rendez-vous est confirmé ou annulé (avec notification, à condition de donner son adresse mail, non obligatoire sur le site).



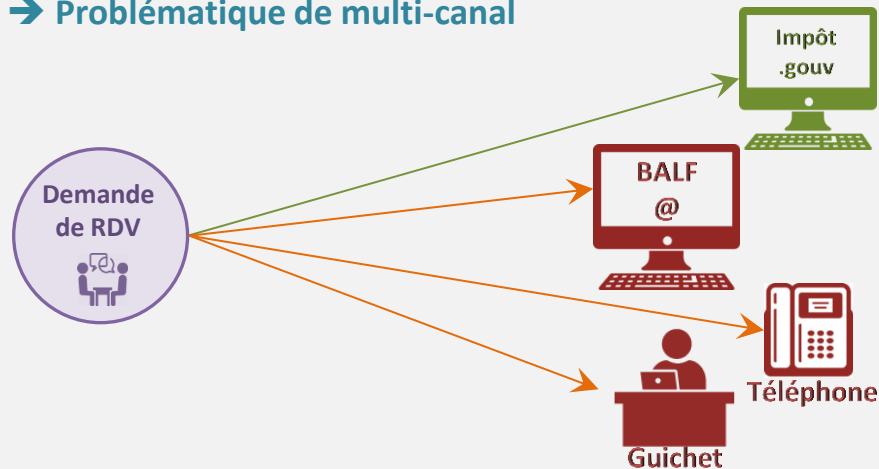
Il existe deux problématiques (selon les sites) :

1

Possible absence d'information du contre appel

Une fois leur demande réalisée via l'une des applications, les usagers **n'ont un retour que s'ils ont renseigné leur adresse mail**. Dans le cas contraire, ils ne peuvent savoir si leur demande a été prise en compte ou non. Dans le doute, certains vont réitérer leur demande sur un autre canal (BALF, téléphone, etc.).

→ **Problématique de multi-canal**





Focus sur le contre-appel

* Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

** Au moins un numéro de téléphone doit être saisi.

*** Saisir votre courriel vous permettra de recevoir une confirmation et un rappel de votre RDV.

Civilité : *

Monsieur Madame

Nom d'usage : *

Nom de naissance :

Prénom(s) : *

Numéro fiscal :

Afin de mieux traiter votre demande, veuillez en préciser le motif *

Veuillez saisir le texte issu de l'image ci-contre : *

Date de naissance : (JJ/MM/YYYY)

JJ/MM/YYYY

Téléphones : **

Téléphone 1

Téléphone 2

Créneau souhaité pour un éventuel rappel par l'administration :

Matin Après-midi

Courriel : ***



[Écouter l'extrait sonore](#)

[Renouveler le texte](#)

Retour

Confirmer et terminer

Seul le numéro de téléphone est obligatoire. Or, la confirmation de prise en compte de la demande de RDV ne sera reçue par l'utilisateur que si ce dernier renseigne son adresse mail.

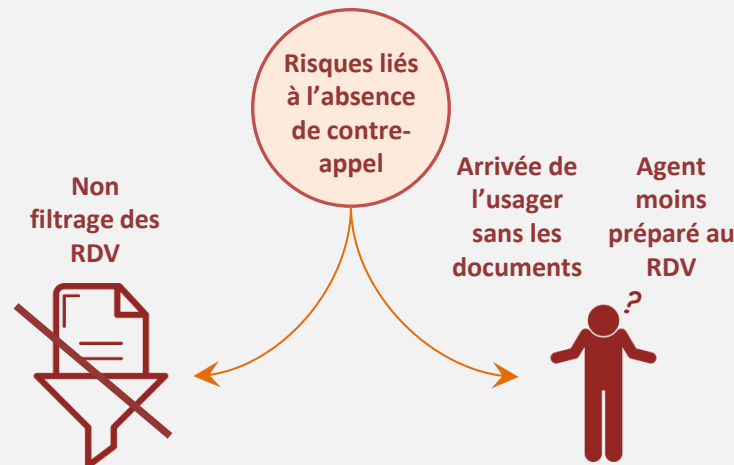


2

Confirmation mais information obsolète

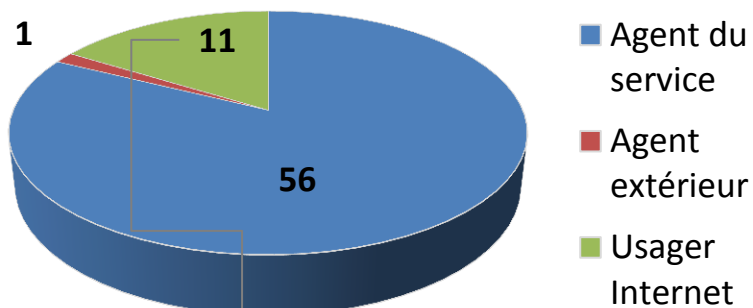
Une fois sa demande de RDV réalisée, l'utilisateur peut demander à être appelé le matin ou l'après-midi. Or les agents ne réalisent le contre-appel que le **mardi après-midi**, et en **numéro masqué**.

- L'utilisateur ne s'attend pas à l'appel, **les chances qu'il décroche sont plus faibles**
- Les agents laissent un message vocal prévenant qu'ils rappelleront dans les 5 minutes



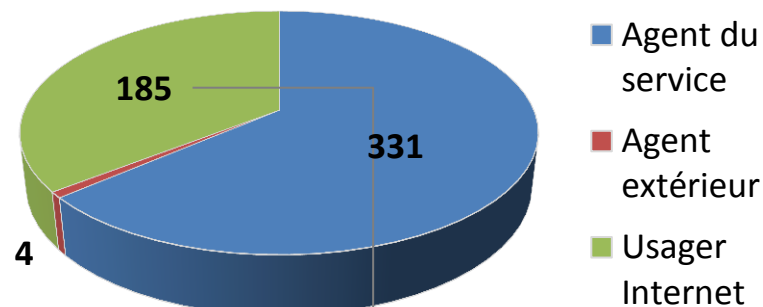


Origine du rendez-vous SIP Marennes



Sur ces **11** demandes de RDV, **2** ont été annulés suite au contre-appel (18%)

Origine du rendez-vous CFiP La Rochelle



Sur ces **185** demandes de RDV, **26** ont été annulés suite au contre-appel (14%)

En synthèse :

Les principales ressources rencontrées :

- Procéder à un contre appel permet de s'assurer du **bien fondé** de la demande.
- Le fait que le **même agent** procède au **contre appel** puis **reçoive l'utilisateur** permet une meilleure **régulation** (pour d'éventuelles modification de planning) et une meilleure **préparation** pour la réception à venir.



Les principales difficultés rencontrées :

- Souvent l'utilisateur **ne répond pas**. Dans ce cas cela ne permet pas de préparer le rendez-vous à venir.
- Bien que la demande soit appréhendable par téléphone, **les usagers veulent souvent maintenir un rendez-vous**.





L'absence de visibilité sur les agendas individuels des agents rend complexe la prise de rendez-vous par un tiers (autre agent ou centre de contact):



Je ne me permettrai pas de prendre un RDV pour un collègue si je ne connais pas ses disponibilités. Je préfère essayer de traiter le dossier moi-même sur place

Une régulation lors du contre appel est donc nécessaire entre l'agent et l'utilisateur. Cependant cela nécessite d'avoir pu joindre l'utilisateur par téléphone et de pouvoir trouver avec lui une date ou un horaire de repli.



Sommaire

▪ Process et organisation générale de l'APSRDV

▪ Lisibilité et accessibilité du dispositif pour l'utilisateur

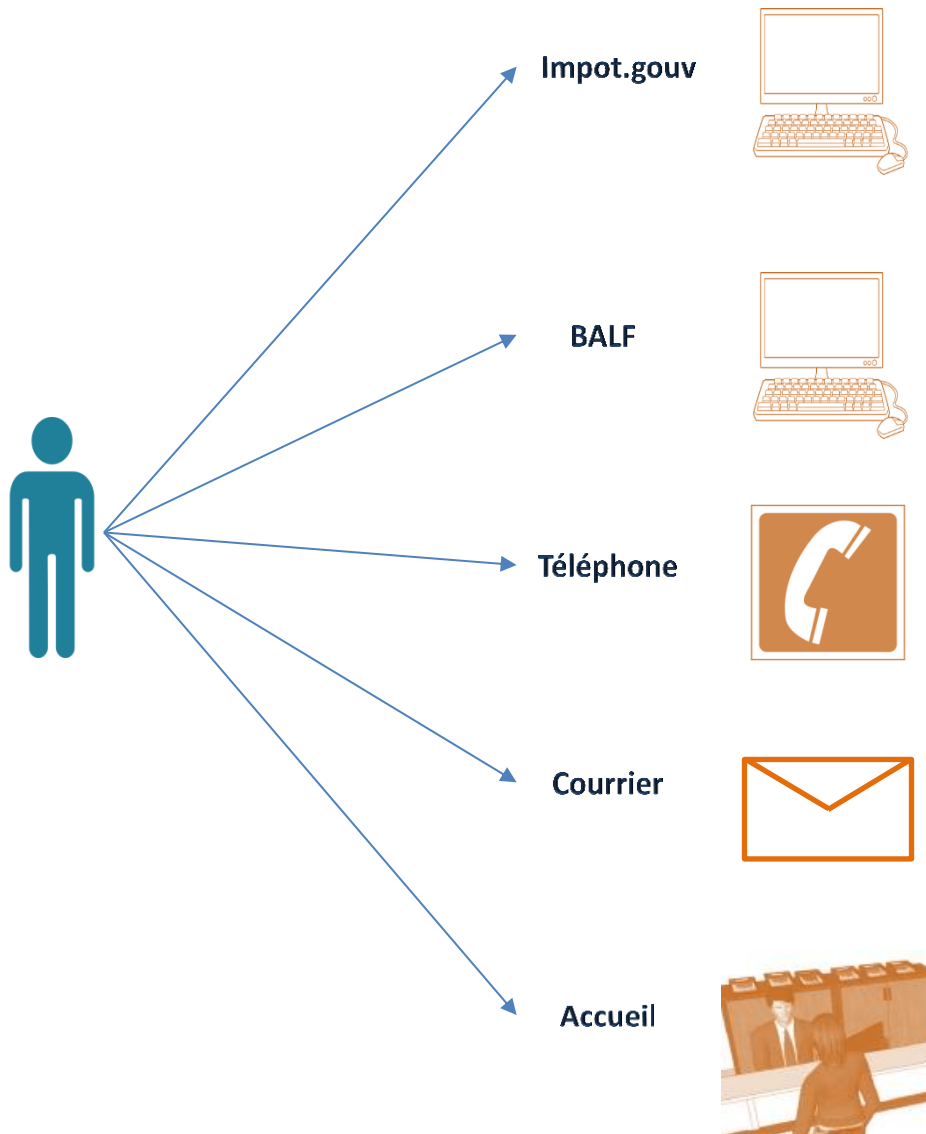
▪ Organisation des équipes et répartition des rôles

▪ **Liaison entre les services et les applications**

▪ Aménagement des locaux



Les différentes modalités de contact des usagers



Les usagers peuvent **actionner de manière parallèle 5 modalités de contact**.

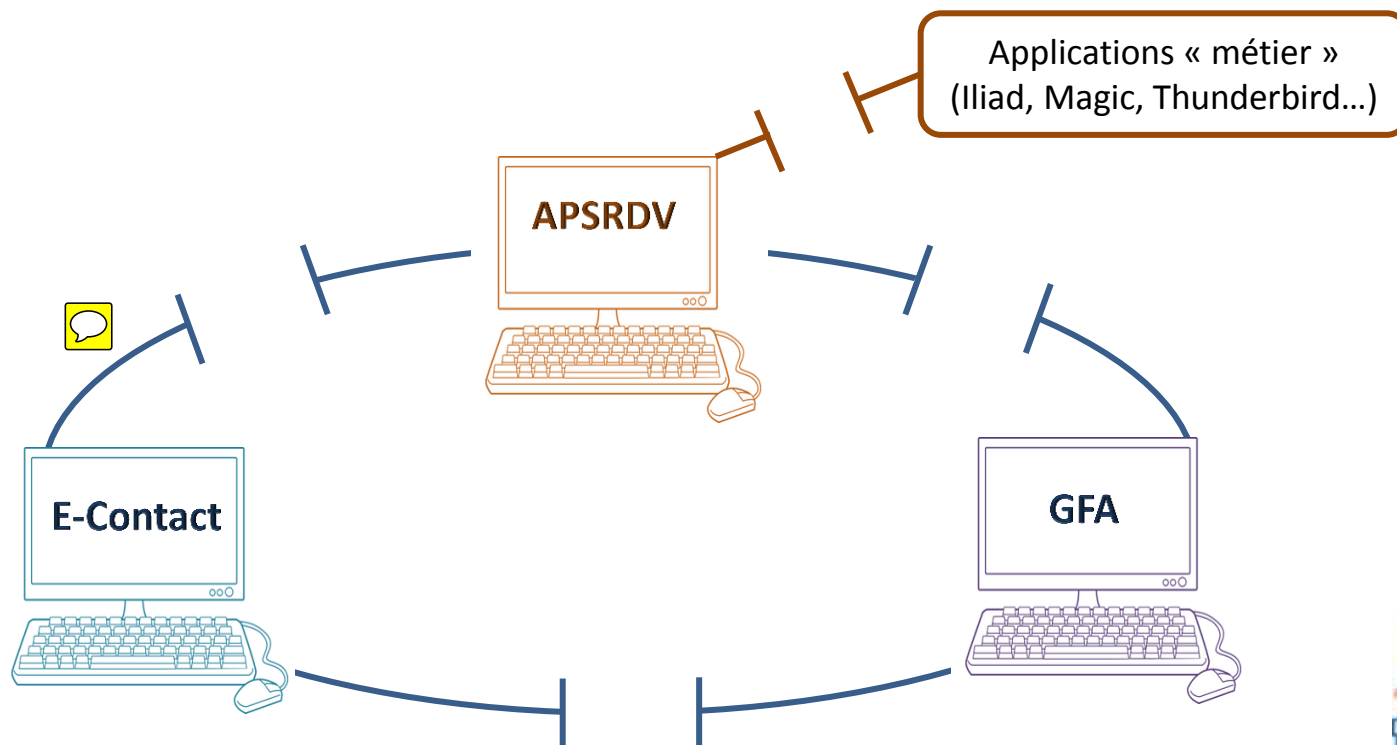
Cela peut entraîner des traitements simultanés donc une **surcharge de travail**, génératrice de stress, liée à la recherche des différentes demandes ainsi qu'au traitement de celles-ci.

Par ailleurs cela peut potentiellement entraîner de la **confusion pour l'utilisateur** en cas de divergences dans les réponses apportées.



La liaison entre les différentes applications

- Les différentes applications utilisées pour la réception d'usagers n'interagissent pas nécessairement. Cela donne lieu:
 - à d'éventuels **doublon**: par exemple, un dossier traité via e-contact peut tout de même faire l'objet d'un rendez-vous,
 - à d'éventuels **redondances**: par exemple, à la fin d'une réception il est nécessaire de clôturer le rendez-vous sur les trois applications distinctes (APSRDV, GFA, E contact)
- De plus, les applications d'accueil ne communiquent pas toujours de manière fluide avec les applications « métier ». Cela donne lieu par exemple à la nécessité de **saisir plusieurs fois le numéro fiscal de l'usager** dans les différentes applications (pour obtenir ses coordonnées par exemple).





Sommaire

▪ Process et organisation générale de l'APSRDV

▪ Lisibilité et accessibilité du dispositif pour l'utilisateur

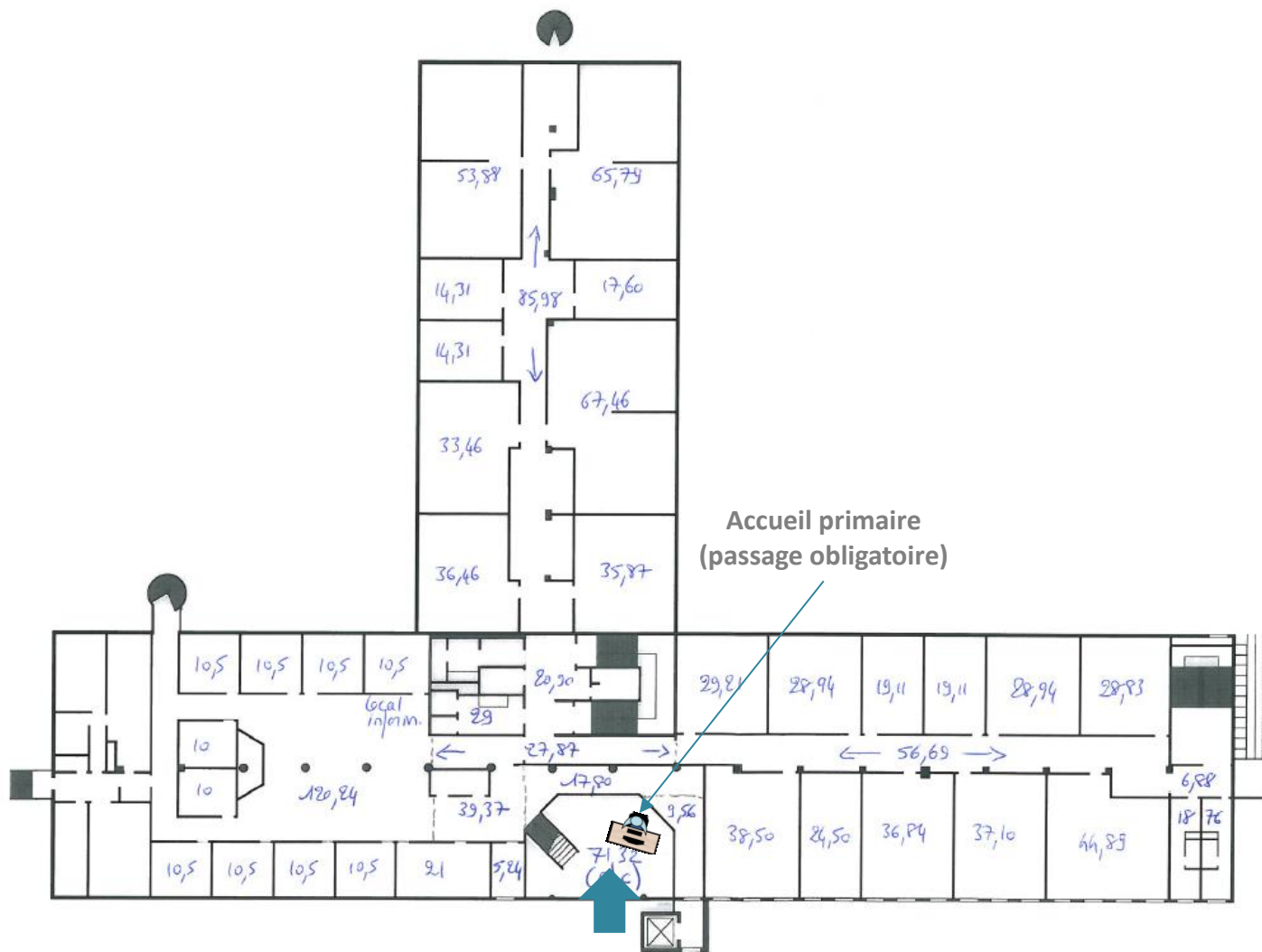
▪ Organisation des équipes et répartition des rôles

▪ Liaison entre les services et les applications

▪ Aménagement des locaux

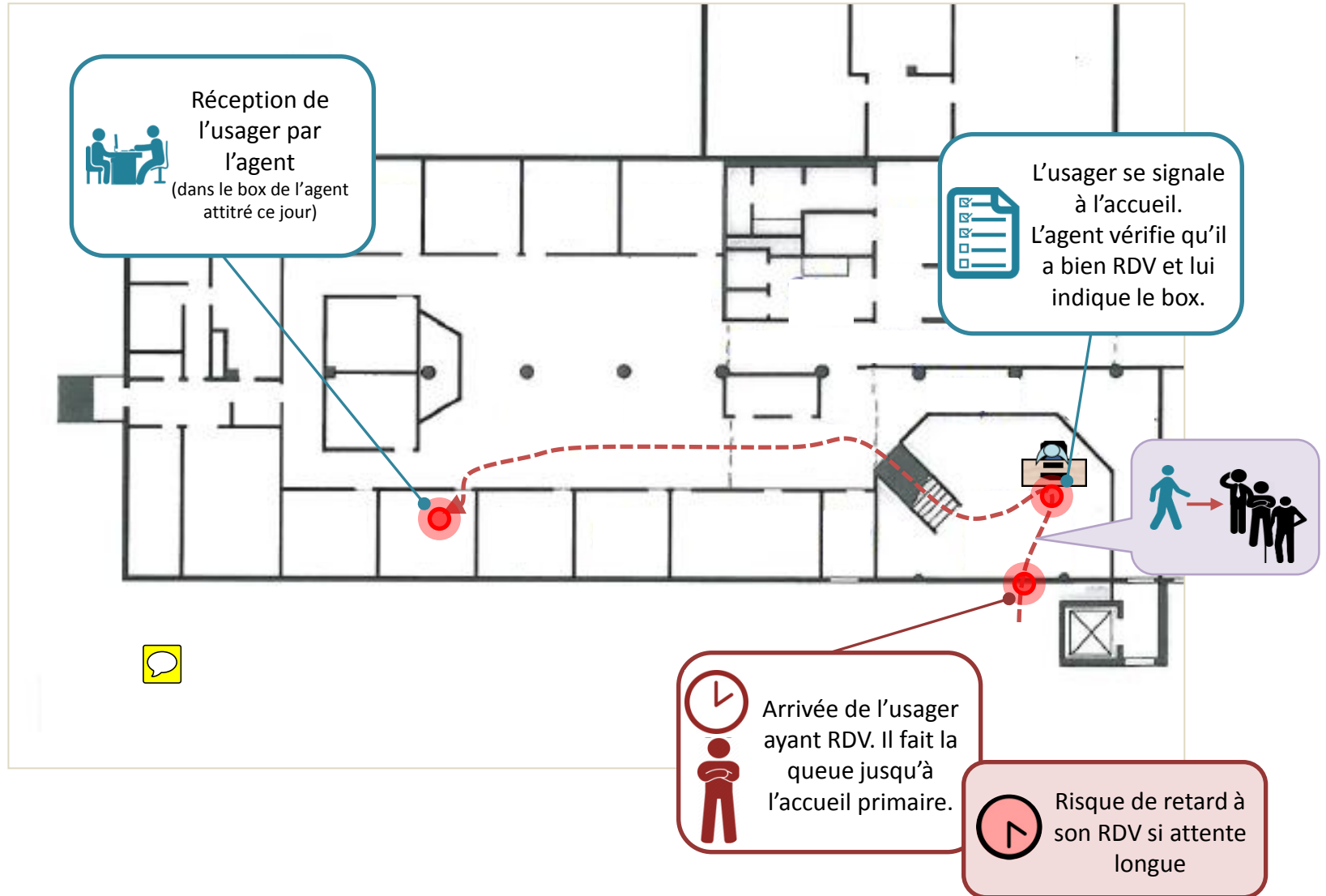


Problématique : Arrivée de l'utilisateur ayant RDV



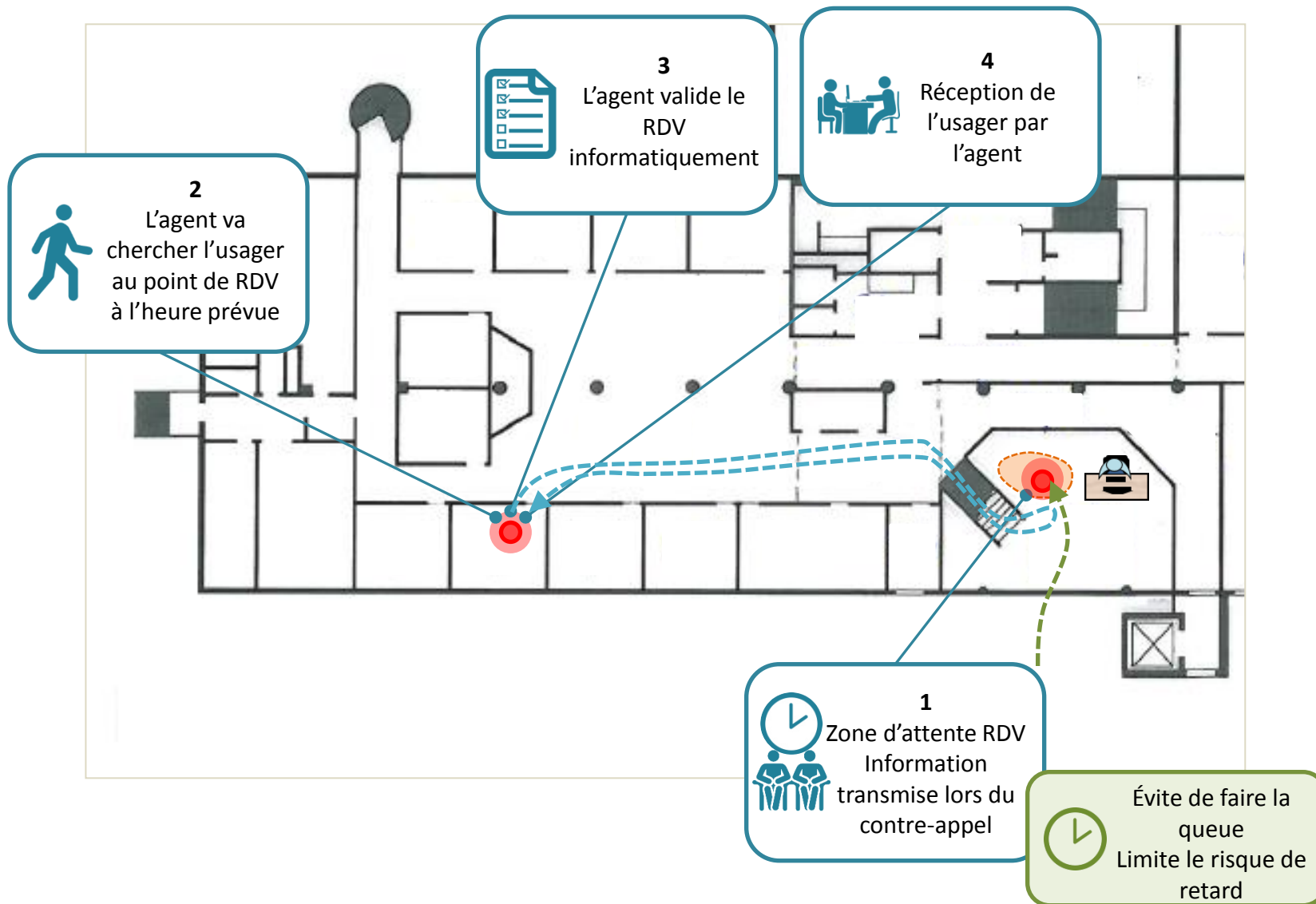


Problématique : arrivée de l'utilisateur ayant RDV





Autre organisation possible avec un « point de RDV » :





Les conséquences de l'absence de zone d'attente spécifique pour l'utilisateur ayant rendez-vous :

- L'utilisateur doit **intégrer une file d'attente parfois longue** pour être orienté vers le box où se déroule son rendez-vous.
- L'utilisateur peut **arriver en retard** à son RDV s'il n'a pas anticipé le passage par file d'attente
- Les agents peuvent ne **pas identifier l'utilisateur ayant un rendez-vous** si celui-ci ne se présente pas.
- Il peut être mal perçu qu'un utilisateur passe devant la file d'attente « sans rendez-vous » pour se présenter à l'accueil, cela peut entraîner des **conflits devant être réglés par les agents d'accueil**.

Les contraintes potentielles d'une zone d'attente dédiée :

- Un **utilisateur sans rendez-vous peut s'y positionner** (notamment en période de forte affluence) et cela peut générer de la confusion.
- Si elle est peu visible, **l'utilisateur peut ne pas la distinguer** et aller dans la file d'attente.
- Comment créer une **alerte sur l'arrivée du rendez-vous** si l'utilisateur ne se présente pas à l'accueil ?
- Comment gérer **deux rendez-vous simultanés** ?



Aménagement spatial : box dédié ou non ?

La question de l'implantation d'un box dédié à l'accueil sur rendez-vous se pose afin de disposer d'un espace spécifique à ce type de réception.

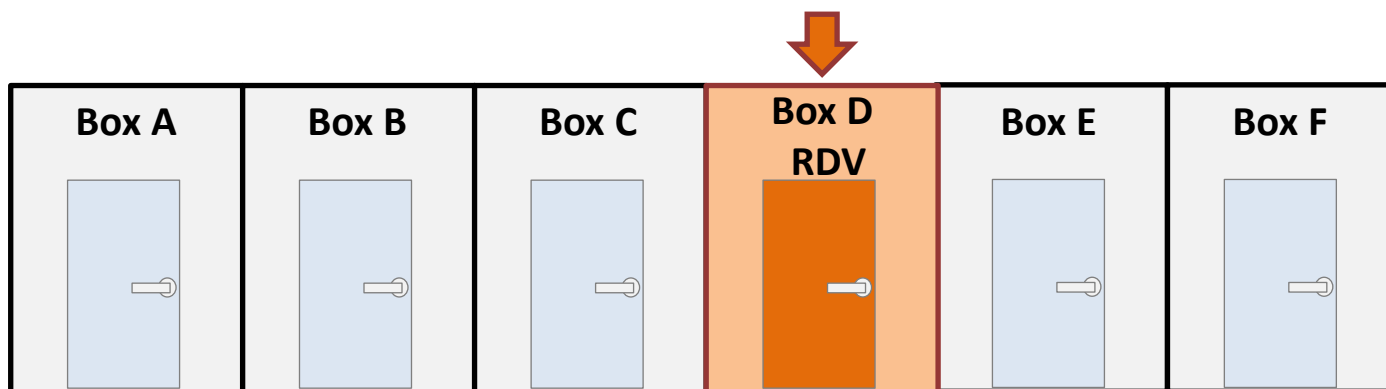
Les limites liées à l'implantation d'un box dédié à l'APSRDV :

- **Mobilisation d'un box en permanence** pouvant faire défaut aux autres types de réceptions notamment lors des périodes de forte affluence.
- **Pas de possibilité de réceptions simultanées** sur rendez-vous.
- **Changement d'espace de travail nécessaire** pour l'agent si celui-ci dispose déjà d'un bureau pouvant permettre une réception.

Les intérêts à la mise en place d'un box réservable :

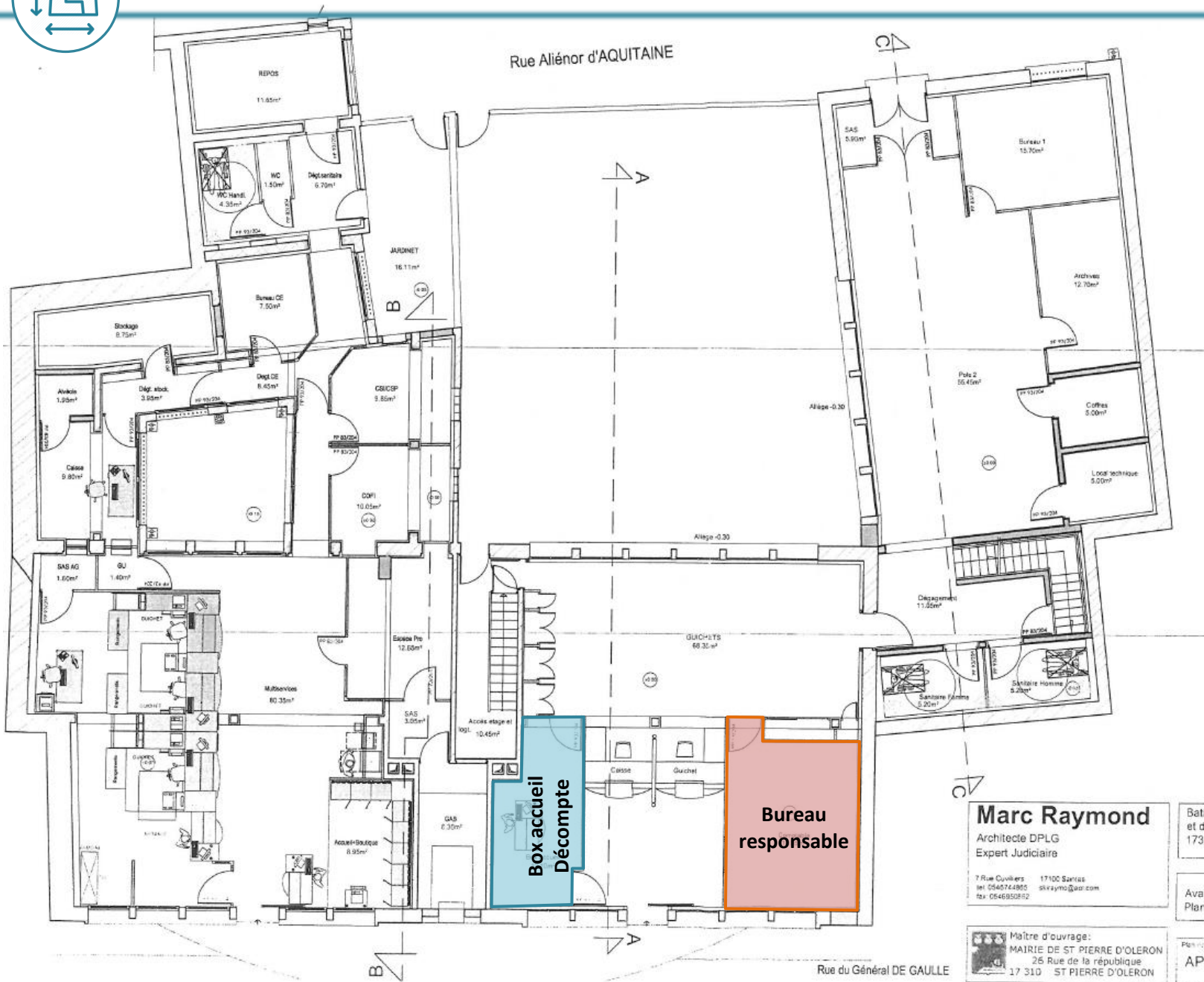


- Garantie plus forte d'avoir un **box disponible pour le rendez-vous**.
- **Pas d'attente supplémentaire** liée à la recherche d'un espace de réception disponible.
- Possibilité de créer une « **zone rendez-vous** » en rapprochant le point de rencontre et le box.





Aménagement spatial : Saint-Pierre d'Oleron



Marc Raymond
 Architecte DPLG
 Expert Judiciaire

7 Rue Ouyillers 17100 Sarras
 tel: 0546744805 skraymo@azs.com
 fax: 0546950812

Bati
et d
173

Avar
Plan

Plan
AP

Maitre d'ouvrage:
MAIRIE DE ST PIERRE D'OLERON
 26 Rue de la république
 17 310 ST PIERRE D'OLERON

Rue du Général DE GAULLE



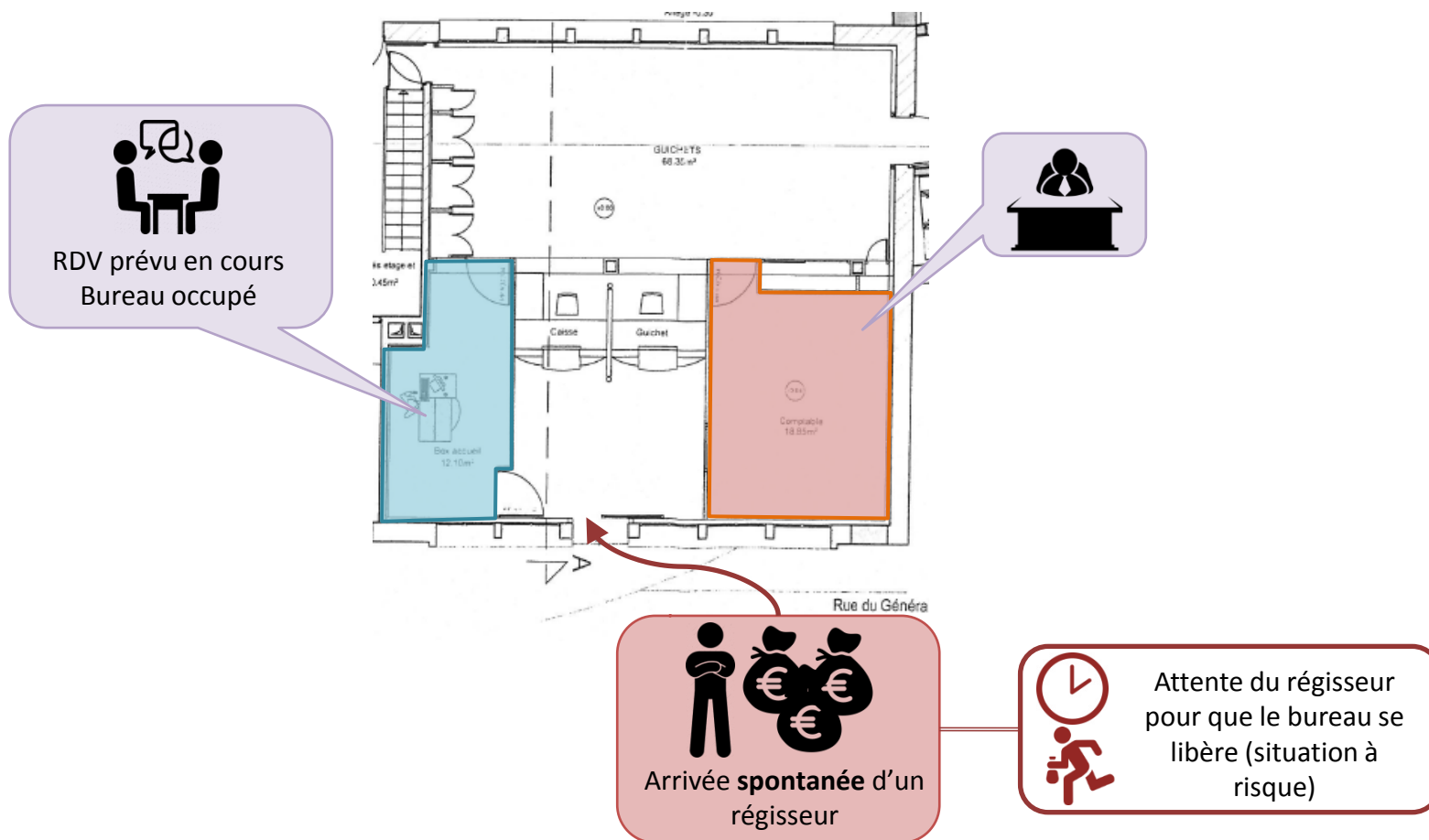
Aménagement spatial : Saint-Pierre d'Oléron

Problématique en lien avec la **disponibilité** du bureau d'accueil :

Le bureau d'accueil sert aussi de **salle de décompte** pour les régisseurs

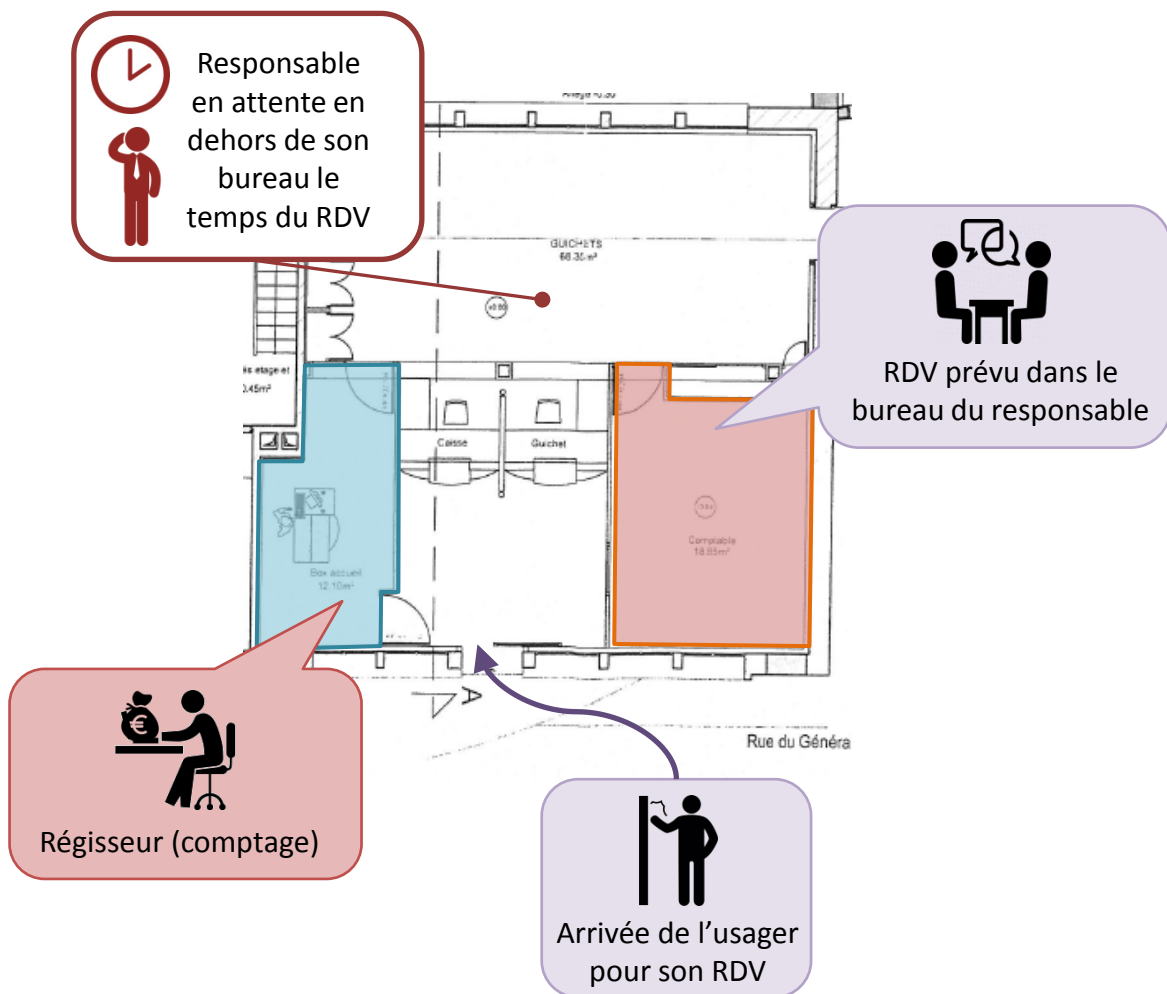
Risque de doublon entre un RDV (pris à l'avance), et la visite d'un régisseur (qui vient sans RDV) venant déposer des numéraires.

Situation A





Situation B



Certaines mesures pourraient être envisagées afin d'atténuer les risques et contraintes liés à ces situations :

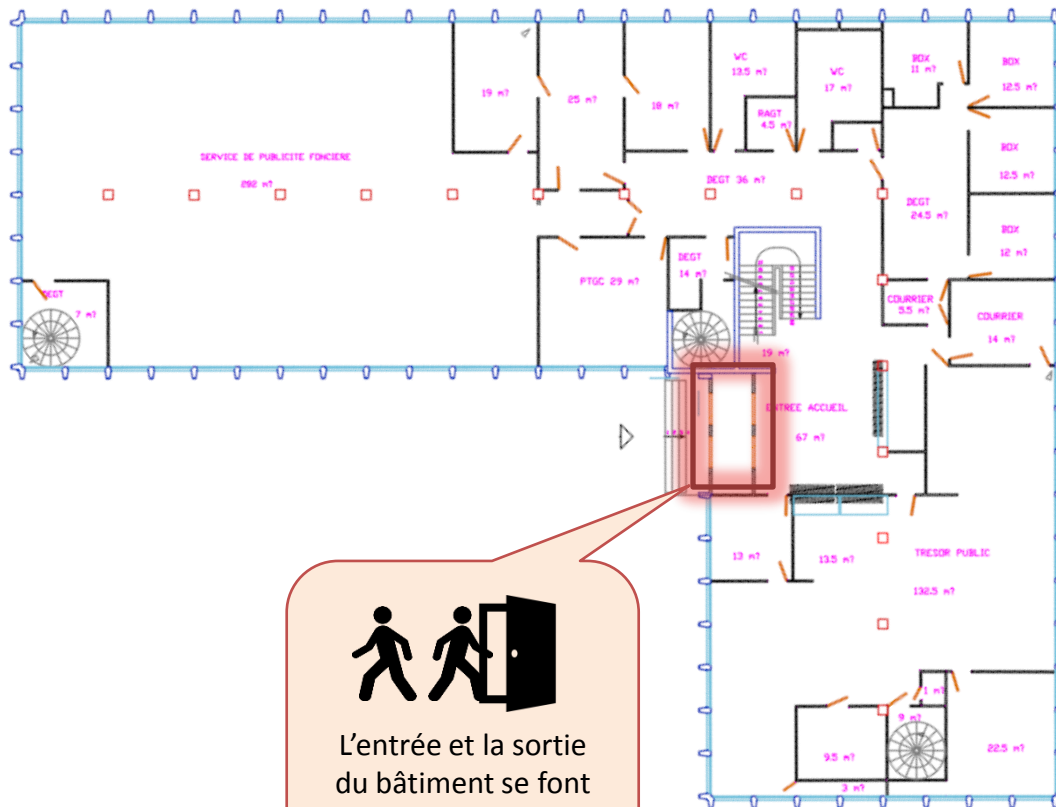
- **Mesure organisationnelle :** Prise de contact (RDV?) : le régisseur signale sa venue en amont.
- **Mesure d'aménagement physique :** Prévoir une autre salle de décompte régisseur (hors vue du public).



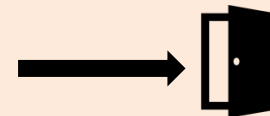
Problématique en lien avec l'accès au site:

Il n'existe aujourd'hui qu'une seule porte d'accès (entrée et sortie) pour l'utilisateur.

Le bâtiment est fermé au public l'après-midi; cependant des RDV peuvent tout de même être pris en dehors des heures d'ouverture.



L'entrée et la sortie du bâtiment se font par la même porte

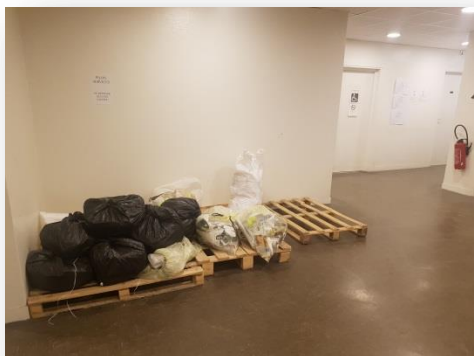
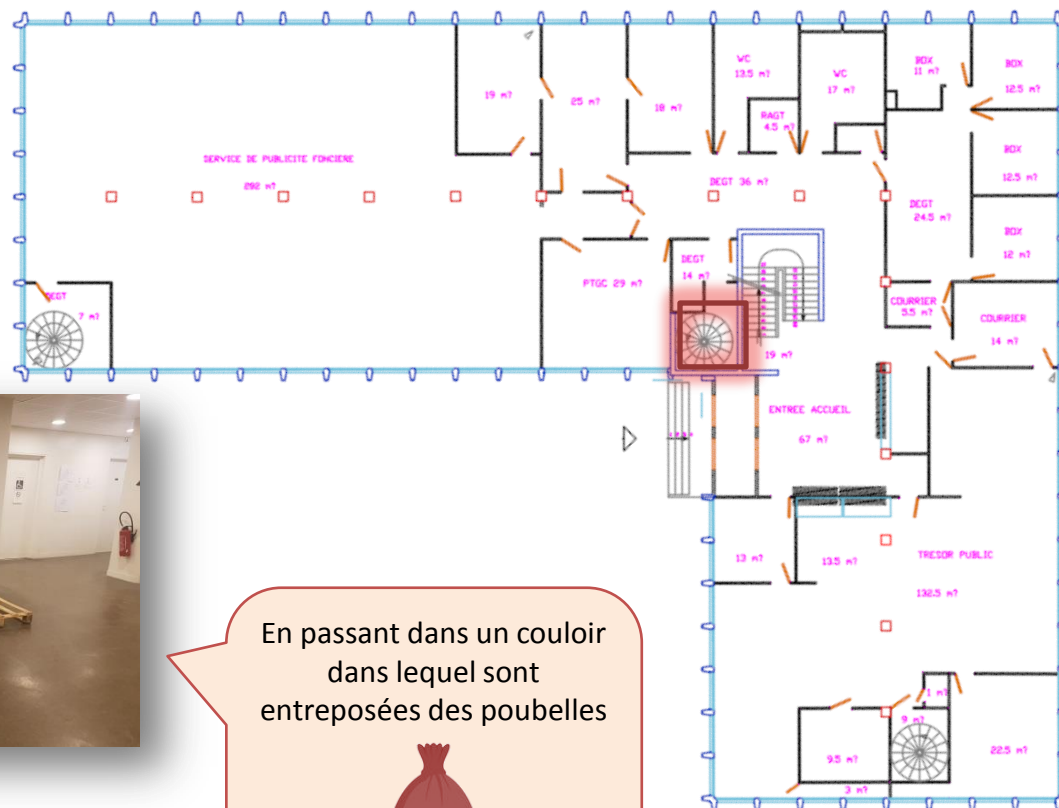


Pas de porte annexe permettant d'entrer ou de quitter le bâtiment en dehors des heures d'ouverture

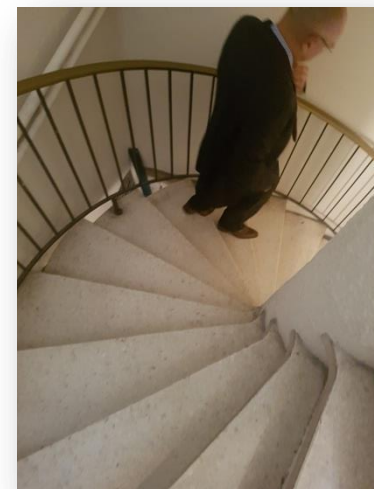


Problématique en lien avec **les flux de sortie et l'accessibilité** :

En dehors des heures d'ouverture au public, les usagers doivent quitter le site en passant par le sous-sol :



En passant dans un couloir dans lequel sont entreposées des poubelles



Les usagers doivent emprunter un escalier en colimaçon, difficilement accessible, voire inaccessible aux PMR





Aménagement spatial : RDV pris en dehors des heures d'ouverture du site

- L'accès au site pour les usagers ayant pris un rendez-vous en dehors des horaires d'ouverture au public est **complexe**. Il est nécessaire que cette modalité respecte les critères suivants :

- Cibler l'utilisateur** ayant effectivement rendez-vous et **éviter un « appel d'air »** pour d'autres usagers.
- Conserver une **sécurisation** adéquate du site.
- Permettre un cheminement **accessible** pour l'utilisateur (y compris PMR).

- Plusieurs options de contact existent :



L'utilisateur appelle l'agent en charge de son rendez-vous depuis l'extérieur :

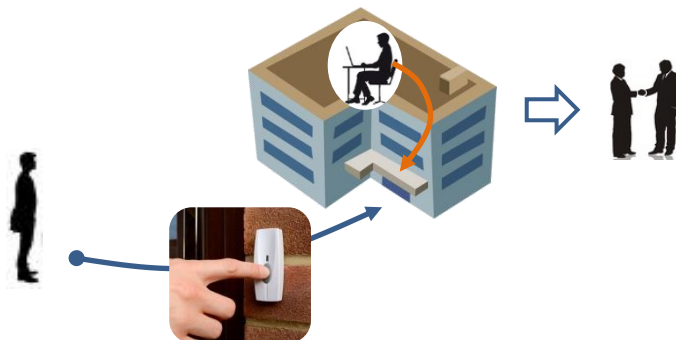


Conditions de fonctionnement:

- Donner le numéro de l'agent à l'utilisateur lors du contre appel.
- Pouvoir ouvrir le bâtiment ponctuellement pour faire rentrer l'utilisateur aisément.

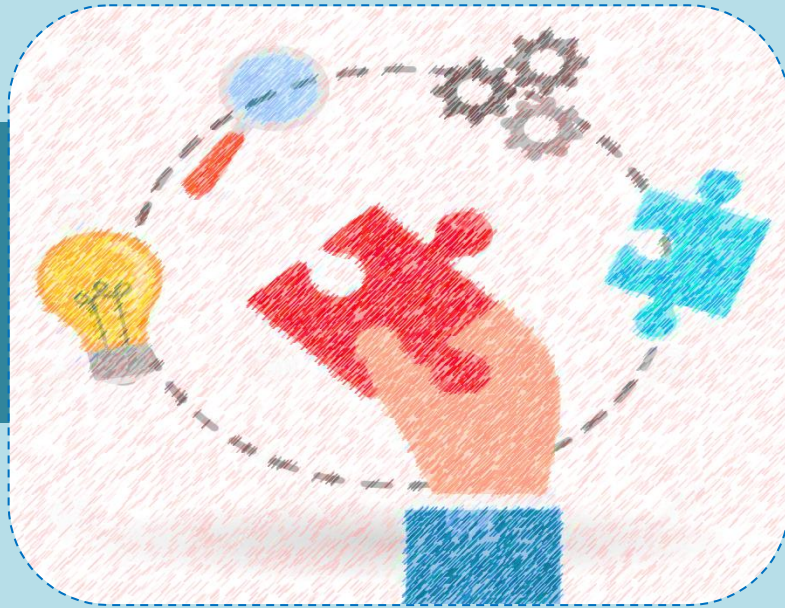


L'utilisateur ayant rendez-vous actionne un interphone devant le site :



Conditions de fonctionnement:

- Indiquer la procédure à l'utilisateur lors du contre appel.
- S'assurer de la présence d'un agent pour ouvrir la porte.
- S'assurer de l'identité de la personne se présentant.
- Éviter des déclenchements intempestifs de l'interphone.



Synthèse

- Gains/limites pour l'agent et le service
- Principes à conserver et axes de travail



Quels gains pour l'agent?

Visibilité sur les RDV à venir

Prise de connaissance et
préparation du dossier en amont
(ex: CDIF)

Avoir l'ensemble des documents
nécessaires au traitement de la
demande

Des temps de réception plus courts
(préparation au préalable) avec la
certitude de répondre à la
demande et donc de satisfaire
l'utilisateur sans avoir à lui demander
de revenir

Moins de temps d'occupation des
lignes téléphoniques

Le contre-appel permet une
régulation pour la date, l'horaire et
la tenue des RDV

Dissociation des temps de
préparation et de réception : moins
de travail dans l'urgence





Quelles limites pour l'agent?

Peut être joint par de multiples canaux simultanément

Temps morts

Difficulté à joindre l'utilisateur

Nécessité de cocher tous les RDV honorés (risque d'oubli)

Manque de visibilité sur les plannings des collègues

Ecrémage du contre appel faible

Faible nombre de RDV ne soulage pas vraiment les équipes d'accueil



Organisation:

Veiller à **limiter l'impact de l'accueil sur rendez-vous sur la réception « tout venant »** notamment en période de forte affluence (prévoir des renforts ou envisager la fermeture ponctuelle des créneaux de rendez-vous en période de pic).



Contre appel:

Préserver la **possibilité de régulation** offerte par le contre appel (modification date, durée du rendez-vous...).



Contre appel:

Maintenir le **principe du contre appel réalisé par l'agent en charge du rdv** avec des temps dédiés au contre-appel.



Outil APSRDV:

Amélioration de la notification du RDV à l'utilisateur pour éviter les doubles demandes (rdv + e-contact par exemple). Instruire la possibilité soit de systématiser le renseignement du mail de l'utilisateur soit de transmettre une confirmation par SMS.





Outil APSRDV:

Instruire la possibilité de **considérer les rendez-vous comme honorés par défaut** à partir du moment où ceux-ci sont validés. Une action de l'agent serait nécessaire uniquement pour indiquer que l'utilisateur ne s'est pas présenté ce qui entraînerait moins de biais dans les statistiques.



Espace:

Matérialiser une **zone d'attente dédiée** (avec un code couleur par exemple) et informer l'utilisateur de son existence afin de l'identifier facilement et de lui éviter une attente en cas de forte affluence.



Espace:

Prévoir **un dispositif de réservation d'un box** spécifiquement dédié à l'accueil sur rendez-vous pendant les périodes de forte affluence.



Espace:

Prévoir une **procédure d'entrée sur le site en dehors des heures d'ouverture** soit par appel de l'agent, soit par un interphone positionné de manière à ne pas générer des appels intempestifs.

Merci pour votre attention