

DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

DIRECTION RÉGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES
DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
ET DU DÉPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHÔNE
16, RUE BORDE
13 357 MARSEILLE CEDEX 20

CTL du 13 juin 2019
Point n° 7 de l'ordre du jour
Bilan de l'expérimentation et déploiement
de l'accueil personnalisé sur rendez-vous
(APRSDV)

L'amélioration de l'offre de services aux usagers visant à faciliter l'exercice du libre choix du canal de contact, a conduit la DGFIP à déployer l'accueil personnalisé sur rendez-vous.

1/ Le bilan de l'expérimentation

Le département des Bouches-du-Rhône s'est inscrit dans ce cadre en expérimentant, sur deux sites (Aubagne et Tarascon) et dans quatre services (2 SIP et 2 SIE), ce nouveau dispositif.

L'offre d'accueil sur rendez-vous a été mise en œuvre dès le 3 avril 2018, après une phase de formation des agents et des chefs de service, d'information des usagers et de paramétrage de l'outil dédié APRDV (*plage, durée, motif du rendez-vous, modalités de contre-appel et organisation physique du flux d'accueil sur rendez-vous*).

Après 9 mois de pratique, le bilan quantitatif et qualitatif est le suivant :

➤ **BILAN QUANTITATIF**

	SIP AUBAGNE	SIP TARASCON	SIE AUBAGNE	SIE TARASCON	TOTAL
Rendez-vous pris	381	132	293	125	931
– dont usager par internet	95	17	58	8	178
Rendez-vous honorés	259	88	235	105	687
Rendez-vous annulés	73	11	12	8	104
– suite à contre-appel	60	3	9	3	75¹
– à l'initiative de l'utilisateur	6	5	1	1	13
Rendez-vous non honorés	49	33	46	12	140

Ces données se rapprochent des constatations effectuées en national : tous services confondus, la DGFIP a pris, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018, un total de 267 829 rendez-vous par l'outil APRDV.

La pratique du contre-appel a permis d'apporter une solution aux usagers sans déplacement dans 63 % des cas d'annulation (72 % dans les services des Bouches-du-Rhône).

¹ Soit 72 % des rendez-vous annulés ou 8 % du total des rendez-vous pris.

➤ BILAN QUALITATIF

Les motifs de rendez-vous les plus significatifs sont les suivants :

Pour les SIP : Revenus fonciers complexes et investissements locatifs
Revenus exceptionnels et/ou étrangers
Déclaration complexe suite à décès ou divorce
Situation TH complexes
Recouvrement RAR
Suite de CSP

Pour les SIE : Situation du recouvrement (plan de règlement, mainlevées ...)
Quitus fiscal pour mandataire automobile ou pour particuliers
Achats de timbres par les débitants (ABG)
Questions complexes de fiscalité des entreprises

À compter de septembre 2018, les demandes concernant le PAS et l'obtention de l'avis IR s'ajoutent aux motifs cités pour les SIP.

Le ressenti des différents acteurs :

Les usagers plébiscitent la réception immédiate, sans perte de temps. Ils apprécient la qualité de traitement de leur dossier (*efficace et rapide grâce à une bonne préparation en amont du RDV*). Le contre-appel est apprécié, et permet dans certains cas de régler le dossier ou de bien préparer l'entretien.

En résumé, ce nouveau service est très apprécié des usagers.

Le ressenti des agents est également positif, avec la possibilité de préparer le dossier (*ex. : un investissement Scellier dans le cadre d'un divorce*) et de demander les documents utiles.

La traçabilité des rendez-vous permet d'apprécier le travail d'accueil du service et l'outil facilite la gestion de l'agenda.

Les agents proposent une amélioration consistant à prévoir un laps de temps plus long entre la demande de rendez-vous et la date de ce dernier, afin de faciliter le contre-appel (*le délai minimum n'étant actuellement que de 2 jours*).

L'encadrement juge, après une phase d'appropriation de l'outil (calendriers, plages horaires, motifs, suivi des demandes...), une organisation spatiale fine (boîte dédiée, signalisation) et un plan de communication efficace (auprès des mairies, dans les journaux locaux), que le dispositif est opérationnel et l'outil de suivi très intuitif.

2/ La généralisation du dispositif à l'ensemble des services accueillant du public

L'accueil sur rendez-vous concerne l'ensemble des services accueillant du public, soit dans le département des Bouches du Rhône, 16 SIP, 15 SIE, 1 SIP/SIE, 4 CDIF, 2 SDE, 1 Trésorerie-Amendes et 28 trésoreries soit au total 67 services.

La démarche de généralisation a été initiée dès la fin d'année 2018, avec la présentation du dispositif APSRDV aux chefs de service, à qui une analyse a été demandée en vue de la mise en œuvre dans leur service.

Une première phase de réflexion et d'échanges avec leurs équipes a été menée par les chefs de service au cours du premier trimestre 2019.

À l'issue de cette période, il apparaît que plusieurs sites sont prêts pour mettre en œuvre le dispositif au plus vite.

Il en est ainsi des SIE et SIP de La Ciotat, Martigues, Marignane, Salon, Istres et Arles, du SDE d'Aix-en-Provence et du CDIF d'Aix-en-Provence dont l'entrée dans le dispositif sera effective au cours du 3^e trimestre 2019.

Les autres SIP et SIE du département ainsi que les autres services concernés intégreront le dispositif APSRDV au dernier quadrimestre 2019.