



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

Direction départementale
des Finances publiques de la Haute-Savoie
Le directeur départemental des Finances
publiques de la Haute-Savoie

18 rue de la Gare – BP 330
74008 ANNECY CEDEX

Téléphone : 04 50 51 96 68
Mél. : ddfip74@dgfip.finances.gouv.fr

Affaire suivie par : Hubert BAYSSON
Référént départemental relation usager (RDRU)
Mél. : hubert.baysson@dgfip.finances.gouv.fr
Réf : 2021-21-PRSU

Anney, le 23 septembre 2021

Le directeur départemental
des Finances publiques

à

Mesdames et messieurs

les responsables de services et adjoints, les chefs de
division

les auditeurs / auditrices

Objet : Accueil des usagers des finances publiques

Services concernés :

- responsables de division
- Services des impôts des particuliers
- Services des impôts des entreprises
- CDIF
- Trésoreries mixtes et spécialisées SPL
- Trésorerie Amendes
- Services de gestion comptable
- SPF et SPF-E
- MDRA

Annexes :

1. La stratégie de l'accueil dans le département
2. Offre de service aux usagers
3. Engagements SP+ /Qualité de service
4. Liste des France Services (FS) du département

En contrepartie de ses obligations fiscales, chaque citoyen est en droit d'obtenir de la DGFIP une réponse – notamment téléphonique – à sa demande.
C'est à la fois un impératif de service public et la condition d'un civisme fiscal consenti.

Chaque agent doit prendre la part qui lui revient de cette responsabilité collective.
Désormais, la pratique du contre-appel permet d'atténuer les contraintes liées à l'immédiateté de la sollicitation ou à la soutenabilité des pics de charge.
Toutefois, le respect de cette priorité n'est pas un exercice simple.
Il implique de revisiter l'organisation des services concernés : le calibrage des ressources mobilisées sur les différents canaux d'accueil, l'intégration et le chaînage des tâches, le champ de compétence respective des équipes.
Enfin, la hiérarchisation des niveaux de résultats à atteindre doit être réexaminée avec la direction à l'aune de cette priorité réaffirmée.

C'est donc un exercice de management exigeant.

Ce rééquilibrage est de la responsabilité du chef de service en concertation et avec le soutien de la direction.

En cohérence, le dialogue de gestion doit être modifié dans son contenu en visant une professionnalisation de la réflexion sur l'organisation.

Sa périodicité doit également être dynamisée pour mieux s'adapter aux réalités des services.

Au cours de ces dernières années, la relation de la DDFIP avec ses usagers a profondément évolué. La répartition des flux de contact entre les différents canaux s'inverse : le nombre de visites aux guichets est en diminution et la mise en relation à distance augmente. Dans le même temps, les centres de contact téléphoniques permettent aux usagers d'obtenir des renseignements avec un numéro d'appel national unique. L'offre de services en ligne se développe et s'améliore. L'accueil physique poursuit sa transformation : la prise de rendez-vous devient la norme et l'installation des France services se généralise.

La présente note décline les orientations nationales en matière de relation usagers. Les objectifs poursuivis par l'action des services et leur niveau de priorité sont précisés. Les modalités pour atteindre ces objectifs sont rappelés et les amplitudes des horaires d'ouverture des services sont détaillées. Enfin, un dispositif d'accompagnement au déploiement est mis en place, sous la responsabilité du Référent Départemental Relation Usager (RDRU).

En outre, est créée au 1^{er} septembre 2021 la Cellule départementale relation usagers en appui aux structures France Services.

Le plan d'action départemental en 6 axes, joint en annexe 1, constitue notre boussole stratégique et collective pour les mois à venir.

1. Les objectifs poursuivis par la stratégie relation usagers

1.1. Assurer la mission d'accueil en s'adaptant aux attentes des usagers

La demande des usagers évolue fortement et la crise sanitaire a mis l'accent sur les relations distancielles : la prise en compte de ces attentes nouvelles doit se traduire dans nos objectifs, autour de deux axes :

- Poursuivre le développement des relations à distance :
 - **prioriser les contacts téléphoniques et développer les rendez-vous par téléphone ;**
 - **assurer le traitement rapide des demandes adressées par la messagerie sécurisée.**

- Conforter les relations de proximité :
 - s'appuyer sur le réseau des **France Services**, des accueils de proximité et le cas échéant, sur tous les relais extérieurs mobilisables (structures sociales, conseillers numériques...) :
 - **porter une attention particulière aux plus fragiles, le cas échéant à travers les acteurs locaux spécialisés.**

La prise en compte de ces deux objectifs vise à apporter une réponse de qualité tout en limitant les déplacements des usagers.

1.2. Harmoniser l'offre de services en matière de relations avec les particuliers dans chaque commune où la DGFIP est présente

Afin de répondre aux attentes de ses usagers, notamment les particuliers, la DGFIP harmonise le niveau de service fourni dans l'ensemble des communes d'implantation du nouveau réseau de proximité. Sur tout le territoire national, l'accès à un accueil de premier niveau, généraliste et homogène est proposé par les services DGFIP. Il comporte un niveau de prestations au moins équivalent à celui fourni par les France services en matière de finances publiques.

Il s'agit :

- **d'apporter une réponse aux questions simples les plus fréquentes ;**
- **d'assurer un accompagnement numérique dans la réalisation des démarches ;**
- **de mettre en relation avec le service compétent au fond**, si une expertise est nécessaire ;
- de prendre en charge sur place les **règlements par carte bancaire ou d'assurer l'accompagnement au paiement en ligne.**

Cf annexe 2.

1.3. Poursuivre la mise en œuvre des dispositions de la loi ESSOC relatives à la bienveillance et au droit à l'erreur

La relation de confiance s'incarne dans la mise en œuvre de la qualité de service. Ainsi, il est attendu une posture de bienveillance des agents de la DGFIP envers les usagers en toutes circonstances.

1.4. Garantir un haut niveau de service de qualité

« **L'accueil, c'est de la gestion** », en effet, la qualité de notre engagement collectif au service de nos usagers joue un rôle déterminant dans les résultats de toutes nos missions. Les objectifs poursuivis en matière de qualité de la relation usagers s'inscrivent dans un cadre rénové en 2021, avec la mise en place du référentiel interministériel Services publics +, déclinés à travers 9 engagements. La mise en œuvre effective de ces engagements fait l'objet d'un suivi, intégré dans le dispositif de mesure de l'indicateur de qualité de service (IQS), qui s'adapte en conséquence.

- **Services publics +**

A partir de 2021, le référentiel « Marianne » est remplacé par de nouveaux engagements, regroupés sous l'intitulé « **Services Publics +** », désormais appliqués à toutes les administrations. Ce nouveau cadre reprend largement les engagements du référentiel Marianne, en le simplifiant et en l'enrichissant (cf annexe 3).

- **L'IQS rénové : traiter les demandes dans les délais**

A compter de 2021, l'indicateur IQS est rénové en poursuivant trois objectifs :

- assurer une meilleure prise en compte des canaux de contact ;
- intégrer la satisfaction des usagers aux réponses reçues ;
- simplifier les mesures.

A partir de 2021, l'IQS est composé des mesures suivantes :

- * **téléphone : taux de décroché en moins de 10 sonneries ;**
- * **e-contacts : délai de réponse en moins de 7 jours ;**
- * **satisfaction à l'issue des rdv : enquête en ligne réalisée auprès des usagers.**

2. Atteindre les objectifs : les modalités

Les objectifs définis conduisent à prioriser clairement la prise en charge des demandes des usagers à distance, de façon à limiter au maximum les déplacements physiques dans nos accueils et les situations de demandes redondantes. Les mesures préconisées sont destinées à dégager des marges de façon à assurer la mise en oeuvre effective des orientations.

2.1. Renforcer le pilotage de l'accueil par les chefs de service

Le pilotage de l'accueil et, notamment téléphonique doit être pleinement pris en charge par l'encadrement à travers une organisation précise intégrant le télétravail. Cette organisation est évolutive et adaptée notamment aux périodes de campagnes déclarative et d'avis. Cette adaptation s'inscrit obligatoirement dans l'approche de « **l'accueil, c'est l'affaire de tous** ».

2.2. Prioriser les rendez-vous téléphoniques

Afin de limiter les démarches redondantes des usagers, une prise en charge rapide des appels doit être priorisée. Dans cette perspective, chaque service devra s'assurer de l'effectivité de l'organisation quotidienne de l'accueil téléphonique et de sa connaissance par les agents. Le suivi des boucles téléphoniques et des transferts d'appels sur les télétravailleurs fera l'objet d'une attention particulière.

L'amélioration de la prise en charge des appels téléphoniques doit permettre de limiter le flux des e-contacts et des démarches au guichet. Pour les questions complexes, la prise de rendez-vous téléphonique doit constituer le canal de réponse privilégié. **Les chefs de service doivent s'assurer que le planning des créneaux de rendez-vous téléphoniques du service dans APRDV permet de traiter la plupart des demandes dans les 2 semaines qui suivent.**

Il s'agit d'accompagner l'évolution du comportement des usagers et de répondre à leurs attentes en apportant une réponse par téléphone chaque fois que c'est possible. **Dès lors, la plage d'accueil téléphonique dans tous les services demeure inchangée : 8h30-12h00 / 13h30-16h00, tous les jours.** Cette plage s'applique à tous les services de la DGFIP dans le département. Les chefs de service veilleront à assurer la mise en oeuvre effective de ce service.

Le déploiement de la téléphonie sous IP dans le département doit faciliter le pilotage de ce vecteur pour le chef de service. Il devrait être achevé sur les grands sites du département en début d'année 2022.

2.3 Apporter des réponses rapides aux e-contacts

Le renforcement du pilotage doit permettre de garantir la réactivité des services. La mise en ligne de la charte de rédaction des courriels sur le site Ulysse 74 constitue un soutien apporté aux services dans la prise en charge des demandes reçues. Les chefs de service veilleront à l'appropriation de l'outil par l'ensemble des agents inscrits dans le périmètre du traitement des e-contacts.

2.4 Harmoniser les horaires d'ouverture au public au niveau départemental pour davantage de lisibilité

La note SRP du 10 décembre 2020 introduit une souplesse nouvelle en limitant l'obligation d'ouverture des guichets à 20 heures (au lieu de 24 heures auparavant) pour tous les services. L'obligation reste fixée à 16h par semaine pour les services implantés dans des communes de moindre importance.

Afin de prendre en compte la priorité donnée à la prise en charge des appels téléphoniques, cette marge nouvelle devient effective.

A compter du 1^{er} septembre 2021, l'accueil physique sera assuré dans les conditions suivantes dans tous les services, sous réserve des exceptions temporaires faisant l'objet d'un arrêté préfectoral spécifique :

- pour les communes de plus de 10 000 habitants : réception le matin seulement, tous les jours avec ou sans rendez-vous.

- pour les communes de moins de 10 000 habitants : réception le matin seulement, les lundis, mardis, jeudis et vendredis avec ou sans rendez-vous

Cette organisation pourra faire l'objet d'une adaptation en période de charge exceptionnelle (par exemple période de campagne), par la mise en place de rendez-vous les après-midis.

A noter que l'APRDV exclusif ne doit pas dépasser 50 % du temps total d'ouverture au public.

2.5 Faire diminuer le flux au guichet

L'accès des usagers au guichet s'inscrit dans une dynamique baissière au plan national. Sans méconnaître les spécificités de la population de la Haute-Savoie (notamment le phénomène frontaliers), la DDFIP 74 doit s'inscrire dans ce mouvement, qui constitue une orientation de long terme. Dès lors, la prise de rendez-vous doit être généralisée dans l'ensemble des services du département accueillant du public : SIP, SIE, CDIF, SPF, trésoreries, y compris amendes et aux SGC .

La réception physique sur rdv doit cependant être réservée aux seules situations qui le nécessitent et ne peuvent pas trouver de solution par téléphone (public fragile ou question complexe, qui demande un accompagnement en présentiel). Le contre-appel constitue à cet égard un dispositif qui doit être mis en œuvre de façon systématique et prioritaire. Toutes les difficultés qui le peuvent doivent être résolues par téléphone.

3. Mobiliser les ressources et impulser une dynamique

La mise en œuvre des orientations définies par la présente note repose sur la mobilisation des ressources DGFIP disponibles, notamment en matière de formation et de communication. Un soutien particulier à l'action des services est par ailleurs développé par la mobilisation volontariste de tous les relais extérieurs disponibles : ces relais sont principalement constitués des France services et des conseillers numériques qui se mettent en place (4 pour la Haute-Savoie), mais aussi, selon les spécificités des territoires, le cas échéant les structures locales en charge de l'aide sociale (CCAS, associations), de la jeunesse (MJC), de l'emploi, de l'éducation (écrivains publics, lutte contre l'illettrisme, associations culturelles à destination des populations étrangères), de l'aide aux personnes âgées, les pôles médicaux sociaux, etc.

Le Référent départemental relation usager (RDRU) pilote la mission accueil en liaison étroite avec les divisions métiers.¹

3.1 Pilotage départemental de la mission accueil

Ce pilotage échoit au Référent départemental relation usager (RDRU). Afin d'optimiser l'allocation des ressources aux enjeux, le pilotage de l'accueil est unifié à compter du 1^{er} septembre 2021.

- **La réussite de la mise en œuvre des engagements de qualité repose d'abord et avant tout sur les chefs de service, à qui incombe la diffusion d'une culture de réponse au téléphone.** L'impulsion de la démarche qualité au sein de son service et le suivi de sa bonne application est confiée au **Référent départemental relation usager (RDRU), qui constitue ainsi l'interlocuteur des structures infra-départementales pour toutes les problématiques liées à l'accueil et à la qualité de service.** Ainsi le RDRU est chargé de piloter, d'animer et de suivre la qualité de service dans le département. Il veille notamment à la bonne mise en œuvre des engagements, mais aussi, plus largement, à l'efficacité et la pertinence de l'organisation, du point de vue de l'utilisateur, de l'accueil physique, téléphonique ou par Internet. À cette fin, il accompagne tout au long de l'année les responsables de structure dans leurs démarches de diagnostic des situations et d'amélioration des conditions d'accueil du public. Il est associé à tous les sujets relatifs à l'accueil.
- Le RDRU assure un pilotage hebdomadaire par un suivi des appels téléphoniques, du flux des e-contacts et des délais de rendez-vous. Les services dont la situation fait apparaître une situation difficile seront accompagnés par le RDRU. Le pilotage hebdomadaire de la mission doit lui permettre de prendre en compte les difficultés organisationnelles éventuelles et de rechercher le cas échéant la mesure de soutien la plus adaptée en liaison notamment avec la direction métier.
- Le déploiement de l'outil d'auto-évaluation sera accompagné par le RDRU. **L'auto-évaluation doit permettre à chaque service de vérifier le respect des engagements « Services publics + »** et d'identifier les axes d'amélioration, tout comme les réussites à valoriser. **Cet exercice doit être réalisé par le chef de service, en associant impérativement les agents du service qui sont en relation avec les usagers.** Il s'agit donc de se donner un temps de réflexion collective globale sur les modalités d'organisation de l'accueil dans le service.

¹ Cette fonction est attribuée à Hubert BAYSSON pour la DDFIP 74.

3.2 Mettre en place une structure départementale de soutien aux France Services et accueil de proximité

La Cellule Départementale Relation Usager (CDRU) est mise en place à compter du 1er septembre 2021.²

Son objectif est d'exercer en priorité des missions à distance (téléphone, courriel, voire visio conférence) pour traiter les questions complexes posées par les usagers dans les France Services du département, soit une vingtaine d'implantation en 2022 (cf annexe n°4). En cas de besoin, une rencontre de l'utilisateur au sein du France Services sera organisée, ainsi que des permanences au cours de la campagne IR déclarative.

Ainsi, les SIP n'assurent pas le soutien aux structures France Services.

La doctrine d'emploi de la CDRU, repose sur les principes suivants :

- l'utilisation prioritaire du contre-appel téléphonique ;
- éviter les redondances de traitement d'un dossier avec le SIP (des conventions avec chaque SIP seront formalisées) ;
- un véritable accompagnement personnalisé des animateurs France Service pour développer leur autonomie, avec une promotion continue du site impots.gouv.fr et du n° de téléphone national.

3.3 Développer et moderniser la culture de la relation usagers par la formation continue

L'ENFIP fait évoluer l'offre de formation en matière de relations usagers, pour tenir compte à la fois de l'évolution de l'organisation des services, des évolutions technologiques et de la transformation du réseau. Le bilan de l'utilisation des formations disponibles fait apparaître que les services n'ont recours que de façon limitée à l'offre, alors même que de nombreux agents ne sont pas toujours très expérimentés.

Avec le soutien RDRU, l'organisation de sessions locales de formation, sur la base des modules existants, fera l'objet d'une réflexion sur chacun des sites, en liaison avec les chefs de service et le service de la formation professionnelle. Le déploiement complet de l'offre de formations doit permettre d'accompagner la constitution d'une « communauté » de l'accueil.

² Elle est composée de 3 contrôleurs dans un premier temps : Mme GUILLEMENOT (cheffe d'équipe), Mme THONON, Mme ANDAGNOTTO (l'affectation de M. DELLOUVE a été décalée à fin 2021).

3.4 Assurer une communication à la fois large et ciblée

La mise en place des évolutions importantes décrites par la présente note s'accompagne d'une communication à destination de l'ensemble des relais partenaires. La diffusion des nouveaux horaires d'ouverture sera assurée par la voie de communiqués de presse et d'affichage. Les informations seront mises à jours sur tous les supports de communication de la DDFIP (SVI, impots.gouv.fr, annuaire du service public, pages jaunes).

En vous remerciant, par avance, pour la mobilisation de tous sur ce sujet fondamental et prioritaire.

L'administrateur général des Finances publiques,

signé

Philippe LÉVIN

Annexe 1 - La stratégie de l'accueil dans le département

L'accueil, c'est l'affaire de tous. L'accueil, c'est de la gestion.

Dans sa relation à l'utilisateur, la DGFIP et, au cas particulier, la DDFIP 74, exercent une fonction d'accueil primordiale.

Accueillir :

- C'est prendre soin de la demande de l'utilisateur, informer, traiter, solutionner, conseiller.
- C'est également favoriser l'autonomie de l'utilisateur dans sa gestion de l'impôt.
- Enfin, cela peut être recueillir de **l'information utile à la gestion de son dossier.**

Dans un service en relation avec les particuliers - notamment - tous les agents sont concernés par l'accueil. C'est un principe de base fondamental.

Sauf exception, l'accueil est l'affaire de tous.

L'accueil physique et téléphonique peut être facteur de stress, l'exposition dans la relation y est plus forte que pour les autres travaux. Pour cette raison :

- les mesures organisationnelles doivent être prises pour atténuer cette dimension : APRDV, contre appel téléphonique... amélioration du taux de décroché ;
- la solidarité dans la répartition des charges d'accueil doit être promue.

Les 6 axes du plan d'action départemental :

1. **La multiplication des points d'accueil des usagers** avec les France Services et nos accueils de proximité permet de décharger les centres des Finances publiques d'une partie de l'accueil physique des usagers.

2. **La création de la Cellule Départementale Relation Usagers (CDRU)** permet de traiter les questions complexes des France Services et de nos accueils de proximité et de décharger les SIP de cette mission.

3. **La priorisation de la prise en charge téléphonique avec ou sans rendez-vous** parmi les autres canaux d'accueil permet d'éviter des déplacements physiques.

La plage d'accueil téléphonique de 30 heures dans tous les services est inchangée (8h30-12h/ 13h30-16h, tous les jours).

L'accueil téléphonique doit être organisé pour que le taux de décroché soit le plus élevé possible pour répondre à cette exigence de priorisation.

4. **La réactivité, s'agissant du traitement des flux des e-contacts**, permet d'éviter les redondances des demandes par e-contact ou par d'autres canaux d'accueil.

5. **Le renforcement de l'accueil physique sur RDV** avec l'organisation adaptée quant aux délais de RDV offerts permet d'éviter les déplacements en flux et de limiter dans les faits les déplacements sur RDV avec la technique du contre-appel.

Les horaires d'ouverture sont harmonisés au niveau départemental :

- pour les communes de plus de 10 000 habitants, la plage d'ouverture ramenée de 24 heures à 20 heures avec réception le matin seulement, tous les jours, avec ou sans RDV.

- pour les communes de moins de 10 000 habitants, plage d'ouverture de 16 heures avec réception le matin seulement les lundis, mardis, jeudis et vendredis avec ou sans RDV.

L'APRDV exclusif ne doit pas dépasser 50 % du temps total d'ouverture au public.

6. **L'unification du suivi de l'organisation et de l'activité de l'accueil confié au Référent départemental relation usagers (RDRU)** permet, en liaison avec les divisions métiers, d'apporter de la visibilité et un soutien professionnalisé aux chefs de service.

Cette nouvelle organisation est mise en place au 1^{er} septembre 2021. Hubert BAYSSON est nommé responsable RDRU. Le pilotage des missions avec les nécessaires priorités métiers à donner relève du directeur du pôle animation du réseau, Claude MOLLARD.

Annexe 2 - Extrait de la charte d'engagements NRP signée avec le Conseil départemental et 10 EPCI à ce jour

[...]

2 – Le réseau de proximité des finances publique au service des usagers

2.1– Les modalités de présence

En plus des services en ligne et des accueils téléphoniques, les usagers pourront s'adresser à des accueils physiques. Dans un premier temps, les modalités de cet accueil demeureront inchangées et conformes aux horaires d'ouverture des actuels services des finances publiques. L'accueil personnalisé sur rendez-vous aura vocation à se généraliser progressivement.

Les usagers pourront ainsi effectuer leurs démarches dans les services propres de la DGFIP (pour les impôts, services des impôts des particuliers ; pour les recettes locales, services de gestion comptable, ces deux services assurant un accueil de proximité sur toutes les questions des usagers qui concernent la DGFIP) et dans les accueils de proximité implantés dans le département, notamment les Maisons de Services au public (MSAP) et France Services, ou des accueils en Mairie. Cela permettra d'apporter un service là où la DGFIP n'est plus présente depuis longtemps ou n'a même jamais été présente, en lien notamment avec les autres services publics présents sur le territoire concerné.

Les animateurs polyvalents de France Services seront formés par la DGFIP sur les sujets de sa compétence. Ils pourront s'appuyer sur un réseau de référents dans les services spécialisés de la DGFIP qu'ils solliciteront en tant que de besoin et des permanences ou des rendez-vous seront assurés par des agents de la DGFIP. Par ailleurs, des agents des finances publiques pourront tenir des permanences ou assureront une réception des usagers sur rendez-vous dans des mairies dont la liste est jointe en annexe. Des outils de visio-conférences permettront également, si nécessaire, de contacter directement la personne en charge du dossier fiscal du contribuable dans le Service des Impôts des Particuliers (SIP) territorialement compétent.

L'accès à ces services sera possible aux créneaux et plages horaires indiqués en annexe 2. Cet accueil fera l'objet d'une analyse des demandes des usagers. Il évoluera progressivement, en concertation avec les élus, vers la formule de l'accueil personnalisé sur rendez-vous.

Enfin, les usagers auront la possibilité de régler les créances publiques chez les buralistes qui offriront le service d'encaissement en numéraire (dans la limite de 300 €) et par carte bancaire pour tous les types de produits encaissables dans les centres des finances publiques (impôts, amendes, produits des collectivités locales ou établissements publics de santé).

2.2 – L'offre de service aux usagers dans les accueils de proximité

Dans l'ensemble de ces points de contact seront proposés les services qui correspondent aux principales situations pour lesquelles les usagers entrent en contact avec les services des finances publiques et notamment:

- 1 - Obtenir des informations générales sur les démarches fiscales ou le paiement de créances locales;
- 2 - Bénéficier d'un accompagnement au numérique pour les démarches en ligne;
- 3 - Être aidé pour déclarer ses revenus;
- 4 - Gérer son prélèvement à la source;
- 5 - Obtenir des informations sur les impôts locaux (taxe foncière et taxe d'habitation);
- 6 - Obtenir des informations relatives aux sommes à payer (produits locaux);
- 7 - Faire une réclamation contentieuse;
- 8 - Déclarer et gérer un changement de situation en cours d'année;
- 9 - Payer par un moyen moderne de paiement (impôts, produits locaux, produits hospitaliers et amendes);
- 10 - Acheter en ligne des timbres fiscaux;

- 11 - Demander une remise gracieuse ou des délais de paiement;
- 12 - Obtenir des informations relatives aux aides sociales et bons de secours;
- 13 - Obtenir un bordereau de situation;
- 14 - Obtenir des informations sur la procédure de surendettement.

Ces démarches sont réalisées avec l'accord et en présence de l'utilisateur concerné.

Les entreprises continueront à être gérées et renseignées par les services des impôts des entreprises.

2.3 – La contribution de la DGFIP au fonctionnement des accueils de proximité

Le financement des espaces France Services s'établit selon des modalités définies au plan national.

Lorsque l'accueil a lieu en mairie, la commune s'engage à mettre à disposition un lieu d'accueil du public et un bureau pour l'agent de la DGFIP, qui dispose de son propre équipement informatique.

[...]

ANNEXE 3 - QUALITE DE SERVICE

La déclinaison des engagements SERVICES PUBLICS + à la DGFIP

La DGFIP se mobilise pour améliorer les services publics en respectant les 9 engagements

+ proches

1. *Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur*

Il est attendu une posture de bienveillance des agents de la DGFIP envers les usagers dans toutes les situations, y compris en dehors des cas d'application strictement délimités du droit à l'erreur. A cet égard, malgré la notoriété du droit à l'erreur à la DGFIP, son appropriation et sa mise en pratique restent encore à développer. C'est l'objet des formations à la loi Essoc, qui se poursuivent, en formation initiale comme en formation continue, avec l'ajout de deux e-formations, l'une généraliste développée en 2019 et l'autre plus spécifiquement dédiée au contrôle fiscal, proposée depuis 2020.

2. *Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne*

La mise à disposition des usagers d'une offre multicanal est dorénavant un impératif pour toutes les administrations. Cela n'interdit pas une stratégie d'optimisation des différents canaux, à la condition de communiquer à l'utilisateur les informations essentielles sur les moyens de contacter les services. Une attention particulière doit par ailleurs être portée au taux de décroché téléphonique et aux horaires d'ouverture de l'accueil physique, qui doivent être adaptés aux besoins des usagers, y compris ceux exerçant une activité professionnelle.

3. *Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle*

Cet engagement est décliné avec une attention particulière portée à la réalisation des démarches en ligne et à l'accueil des personnes en situation de handicap ou en difficulté. Ainsi la mission SRP a conçu l'an dernier une formation comportementale en présentiel des agents d'accueil à l'accompagnement numérique des usagers. S'agissant des usagers en situation de handicap, une e-formation est en cours de conception avec l'Enfip.

+ efficaces

4. *Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande*

Cette réorientation est nécessaire, y compris lorsque le service compétent est extérieur à la DGFIP. Les services sont incités à créer une banque de données des administrations qui sont, localement, le plus souvent concernées par une réorientation des usagers. Le développement des API et du programme « *Dites-le nous une fois* » permettra, par ailleurs, un accès de plus en plus large des administrations aux données requises et disponibles auprès d'autres administrations.

5. *Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier*

Les nouveaux engagements réaffirment **un délai de réponse d'une semaine pour la messagerie et de deux semaines pour le courrier**. A défaut, l'utilisateur doit être informé du délai prévisionnel de réponse. Concernant l'information de l'utilisateur quant à l'avancement de son dossier, ce dernier dispose déjà de « statuts » succincts dans E-contacts permettant de lui fournir des informations sur la réception de son dossier par la DGFIP et l'état d'avancement de son traitement. Au-delà, une réflexion sera menée par la mission SRP pour identifier les cas concrets dans lesquels il sera nécessaire d'informer plus *avant l'utilisateur*.

6. *Vous avez accès à nos résultats de qualité de service*

Comme avec le référentiel Marianne, la qualité de service sera évaluée à travers plusieurs faisceaux d'indicateurs qui perdurent. Les indicateurs de transparence sont désormais affichés dans les SIP et les SIE. D'autres mesures de la performance sont également mises en place.

+ simples

7. *Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches*

Au-delà des écoutes usagers, qui sont conduites régulièrement, la DGFIP prend en compte les retours des usagers « à chaud » à l'issue de leur rendez-vous ou de leur démarche en ligne (bouton « Je donne mon avis » implémenté sur les principales démarches). Le site **Voxusagers**, sur lequel les usagers peuvent partager leur expérience a fait l'objet d'une note spécifique lors de sa mise en oeuvre, intervenue dans le courant du premier semestre 2021.

8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu

Afin de mettre en oeuvre ces engagements de service, l'engagement 8 souligne le rôle essentiel de la formation et de l'outillage des métiers d'accueil.

9 Nous sommes éco-responsables

L'engagement 9 « Nous sommes éco-responsables » repose sur la mise en oeuvre de la circulaire du Premier Ministre du 25 février 2020 portant engagements de l'État pour des services publics écoresponsables. Sa mise en oeuvre à la DGFIP sera notamment assurée par les référents départementaux nommés dans le cadre de la démarche « ÉcoFip ».

Le détail de ces engagements est consultable sur Nausicaa

nausicaa.appli.impots/jlbWeb/annexe_3_-_les%20engagements_d%C3%A9taill%C3%A9s.pdf?html=Bur&base=nausicaa&file=223239.pdf

ANNEXE 4 - Liste des France Services en Haute-Savoie

Le déploiement des France Services se poursuit en 2021 suite à la labellisation des 8 premières structures (en janvier 2020 pour Montriond, Bonneville, Sallanches, Gaillard ; en septembre 2020 pour Cluses, Fillière, Chamonix, Verchaix), puis un neuvième France Services à Rumilly en mai 2021 et 5 nouvelles labellisations début juillet 2021 : Frangy, Abondance, Thonon, Thônes, Glières Val de Borne.

La carte suivante présente un point de situation :

- des 14 France Services labellisées ●
- de 2 dispositifs itinérants ◆
- de la structure en cours de labellisation (La Balme-de-Sillingy)
- des 4 projets en cours de préparation ◆

