

FICHE TECHNIQUE

Mise en œuvre des nouveaux engagements du programme « Services publics + » à la DGFIP

Les nouveaux engagements interministériels de qualité de service, renommés « Services publics + », traduisent la volonté du gouvernement de proposer des administrations plus proches, plus simples et plus efficaces.

Les douze engagements Marianne déployés depuis 2017 mettaient en avant la transformation numérique des services, introduisaient la notion de respect mutuel dans les relations entre agents et usagers et une meilleure prise en compte des remarques des usagers. L'accent était également mis sur le soutien que l'administration devait apporter aux agents travaillant sur des métiers d'accueil.

Le nouveau programme « **Services Publics +** », qui se substitue au référentiel Marianne, reprend la plupart de ces engagements, en les simplifiant et les enrichissant de nouvelles exigences. Le nouveau référentiel intègre également le programme Transparence, mais aussi le droit à l'erreur, et un nouvel engagement « écoresponsable » qui traduit la préoccupation environnementale que doivent avoir les administrations dans leurs relations avec leurs usagers. Ces nouveaux engagements ont été construits en partenariat avec les usagers, dont les attentes seront davantage prises en compte au moyen de sondages, d'enquêtes et de retours d'expériences, dans une démarche d'amélioration continue des services publics.

1. Contenu des nouveaux engagements du programme « Services publics+ »

Les nouveaux engagements, au nombre de neuf, constituent désormais l'architecture du dispositif unique de qualité de service. Ils peuvent être regroupés autour de trois grandes thématiques :

1.1. Services attendus par l'utilisateur

a) Faire confiance et donner le droit à l'erreur (engagement 1)

Une posture de confiance et de bienveillance des agents de la DGFIP est attendue envers les usagers qui se seraient trompés ou auraient effectué une erreur matérielle à l'occasion d'une démarche administrative.

La consultation du site « oups.gouv.fr » présentant la liste des erreurs les plus fréquentes est à promouvoir auprès des usagers.

À 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 »¹ à destination des agents, 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.

b) Être plus facilement joignables (engagement 2)

La mise à disposition d'une offre multicanale (accueil physique, canal téléphonique, démarche en ligne et site Internet) 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.

¹ *Loi pour un État au service d'une société de confiance.*

c) Accompagner les usagers de manière personnalisée (engagement 3)

La DGFIP porte une attention particulière à la réalisation des démarches en ligne et à l'accueil des personnes en situation de handicap ou en difficulté (illettrisme, illettrisme, difficultés d'expression, situation de précarité). Ainsi, la mission SRP² a conçu l'an dernier une formation comportementale en présentiel à destination des agents d'accueil, relative à l'accompagnement numérique des usagers.

S'agissant de l'accueil des usagers en situation de handicap, une e-formation est en cours de conception avec l'ENFiP³.

d) Orienter facilement les usagers vers les services compétents (engagement 4)

L'orientation de l'utilisateur vers la personne compétente au sein de l'administration sollicitée et entre administrations 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.

e) Apporter une réponse plus rapide (engagement 5)

Les nouveaux engagements réaffirment un délai de réponse d'une semaine pour la messagerie et de deux semaines pour le courrier. À défaut, l'utilisateur doit être informé du délai prévisionnel de réponse.

S'agissant de l'information de l'utilisateur sur l'avancement de son dossier, ce dernier dispose déjà de « statuts » succincts dans l'appliquetif « 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.

f) S'améliorer en continu (engagement 8)

Les agents sont formés aux métiers de l'accueil et outillés pour répondre au mieux aux demandes des usagers. En parallèle, des démarches d'amélioration continue sont mises en œuvre, sous le pilotage des référents « Services publics + ».

1.2. Mesure du respect des engagements et prise en compte des retours usagers dans une démarche d'amélioration continue

a) Afficher les résultats des services publics en toute transparence (engagement 6)

La qualité de service continue d'être évaluée à travers plusieurs faisceaux d'indicateurs : les indicateurs de transparence, dont les résultats sont affichés dans les SIP et les SIE en fin d'année, et l'enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers ayant eu un contact avec la DGFIP, dont les résultats sont affichés dans les autres centres des Finances publiques.

b) Prendre en compte l'avis des usagers pour améliorer et simplifier les démarches (engagement 7)

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 via le bouton « Je donne mon avis » implémenté sur les principales démarches.

Par ailleurs, un site dénommé « Voxusagers », accessible depuis le site internet service-public.fr, permet aux usagers de partager leur expérience suite à un contact avec une administration.

1.3. Dimension éco-responsable

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

2 *Stratégie relations aux publics*

3 *École nationale des Finances publiques*

2. Périmètre d'application des engagements « Services publics + »

Jusqu'à présent, certains services de la DGFIP en relation avec des usagers restaient hors du champ du référentiel Marianne. Désormais, les engagements s'appliquant à toutes les administrations, l'ensemble des services de la DGFIP en contact avec des usagers (hormis les services du contrôle fiscal, qui appliquent la charte du contribuable vérifié) sont concernés.

3. Rôle renforcé des acteurs de la qualité de service

La mission SRP assure le pilotage, l'animation et la coordination de l'ensemble de la démarche au niveau national.

Au plan local, les responsables de structures, qui se situent au plus près des attentes des usagers, détiennent un rôle moteur dans la mise en œuvre des engagements de qualité de service. Il leur revient d'impulser la démarche qualité au sein de leur service et de vérifier sa bonne application.

Par ailleurs, le « référent départemental Marianne » change de dénomination pour devenir le « référent départemental relation usager ». Cette nouvelle dénomination vise à mieux refléter le périmètre de sa mission et permet de clarifier son rôle vis-à-vis de ses interlocuteurs, au sein de la direction comme dans les services. Le référent départemental constitue ainsi l'interlocuteur des structures infra-départementales pour toutes les problématiques liées à l'accueil et à la qualité de service.

Il 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 doit être associé à tous les sujets relatifs à l'accueil, en particulier en cas de projets de réorganisation. Il doit également prendre l'initiative des échanges et des points de situation avec les services en relation avec les usagers et se déplacer fréquemment sur le terrain. Son implication et son action, en termes de sensibilisation des différents acteurs (responsables de structure et agents), d'accompagnement et d'appui technique, sont essentielles.

Le référent veillera également à la bonne application des engagements de qualité de service dans les permanences effectuées par des agents de la DGFIP. Il pourra aussi se voir confier le pilotage d'enquêtes de satisfaction à destination des usagers reçus dans les points de contacts extérieurs aux sites de la DGFIP.

Pour le département d'Indre-et-Loire, la référente départementale relation usager est Mme Aurélie ANGER, responsable de la Division Stratégie Contrôle de gestion.

4. Déploiement opérationnel des engagements « Services publics + »

À la suite de la présentation du programme « Services publics + » par la mission SRP fin janvier 2021, la référente départementale présentera aux chefs de service les engagements et les outils mis à leur disposition.

Les chefs de service organiseront à leur tour une présentation de ces nouveautés à l'ensemble de leurs agents, qu'ils soient ou non affectés à des fonctions d'accueil.

La formation aux nouveaux engagements doit concerner l'ensemble des agents exerçant leurs missions dans un service en relation avec l'utilisateur, y compris ceux qui ne sont pas spécifiquement affectés à l'accueil, ainsi que les responsables de ces structures. En effet, la notion d'accueil recouvre aussi bien le guichet et les rendez-vous que le téléphone, les courriels et les courriers et doit être l'affaire de tous.

À cet effet, une e-formation spécifique, plus approfondie que celle qui était disponible sur le référentiel Marianne, sera proposée prochainement sur les engagements « Services publics + » (RDS525ET). Les responsables des structures seront invités à veiller au bon suivi de ces formations par leurs agents. Par ailleurs, les formations relatives à la promotion des services en ligne des particuliers (RDS512ET), à la conduite d'un entretien téléphonique (RDS140T) et à l'accueil téléphonique des agents affectés dans les plateformes téléphoniques (GFP5721T) seront mises à jour. Une nouvelle e-formation relative à la sensibilisation à l'accueil des usagers en situation de handicap est en outre en cours de conception (RDS 1373 ET).

La mise à disposition de l'ensemble de ces formations est prévue pour la fin du premier trimestre 2021.

5. Mesure et suivi des engagements

a) Nouvel Indicateur de qualité de service (IQS)

Le déploiement du nouveau programme « Services Publics + », qui renforce les objectifs en matière de qualité du service rendu aux usagers, justifie de rénover le dispositif de mesure associé. Ainsi, l'indicateur de qualité de service (IQS) a été entièrement revu afin de mieux prendre en compte les attentes des usagers et de mieux l'articuler avec les indicateurs de transparence et le dispositif de performance de la DGFIP dans son ensemble.

Le nouvel indicateur, applicable à compter de l'année 2021, a ainsi été rénové en poursuivant trois objectifs :

- mieux prendre en compte les canaux de contact utilisés par les usagers. En effet, si le courrier reste utilisé, il est devenu, au fil des années, de plus en plus marginal et la mesure de la performance sur ce canal est devenue peu représentative. Elle a donc été remplacée par des mesures relatives à l'accueil physique, canal qui n'était pas pris en compte jusqu'à présent. Le suivi porte donc désormais sur l'accueil physique, l'accueil téléphonique et la messagerie ;
- rendre compte non seulement de la dimension quantitative/performance (délais de réponse ou de décroché téléphonique), mais aussi de la dimension qualitative/opinion des usagers. Des indicateurs de satisfaction des usagers ont été ajoutés à cet effet ;
- alléger les sollicitations pesant sur les services locaux. L'indicateur sera désormais calculé à partir d'informations obtenues directement en administration centrale. Les auditeurs et les services locaux n'auront donc plus d'interventions à réaliser pour le calcul de l'IQS, qui sera déterminé à partir des données issues des systèmes d'information ou des enquêtes de satisfaction.

L'indicateur comporte désormais six composantes, soit deux par canal de contact :

- sous-indicateur accueil (objectif 2021 : 82,50 %)
 - IQS 1-1 taux des usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous, mesuré pour les SIP et SIE à partir d'enquêtes en ligne à chaud réalisées par la mission SRP (objectif 2021 : 80 %) ;
 - IQS 1-2 taux des usagers satisfaits à l'issue de leur accueil au guichet, mesuré pour toutes les structures via l'enquête annuelle de satisfaction des usagers (objectif 2021 : 85 %) ;
- sous-indicateur messagerie (objectif 2021 : 78,50 %)
 - IQS 2-1 Taux de réponses apportées aux courriels E-contacts dans le délai d'une semaine, mesuré pour les SIP et SIE à partir de données extraites de l'application E-contacts (objectif 2021 : 72 %) ;
 - IQS 2-2 Taux des usagers satisfaits à l'issue de leur contact par la messagerie (sécurisée et BALF), mesuré pour toutes les structures via l'enquête annuelle de satisfaction des usagers (objectif : 85 %) ;
- sous-indicateur téléphonie (objectif 2021 : 73,50 %)
 - IQS 3-1 Taux de décroché global en moins de 10 sonneries, mesuré à l'aide de l'outil de téléphonie utilisé pour les centres de contact, ou via les enquêtes-mystère pour les structures locales (objectif 2021 : 75 %) ;
 - IQS 3-2 Taux de satisfaction à l'issue d'un échange avec un conseiller lors d'un appel à un centre de contact, mesuré à partir d'enquêtes en ligne réalisées à chaud à l'issue des appels (objectif 2021 : 72 %).

Pour l'année 2021, l'objectif global pour l'IQS est fixé à 78,17 %.

Afin de limiter le nombre d'indicateurs, certains d'entre eux sont utilisés pour le suivi de plusieurs programmes, notamment le programme de transparence piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), présenté lors du CTL du 5 octobre 2020. Le détail de ces indicateurs est présenté en annexe.

Les SIP sont également soumis, par sondage, au baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'État, piloté par la DITP et qui repose sur des tests réalisés par des enquêteurs-mystère afin de vérifier le respect des engagements pour les différents canaux de l'accueil.

b) auto-évaluation par les responsables de structures

L'auto-évaluation par les responsables doit permettre de vérifier le respect des exigences des engagements « Services publics + », d'identifier les axes d'amélioration et les réussites à valoriser. Elle doit trouver ensuite sa déclinaison sous la forme d'un plan d'action de la qualité, propre à chaque structure.

Cette auto-évaluation sera réalisée au moyen d'un outil qui sera prochainement mis à disposition par la DITP. Il fera l'objet d'une information ultérieure précisant ses modalités d'utilisation.

Annexe : Dispositif complet de suivi de la qualité de service

Périmètre	Canal de contact	Indicateurs	Modalité de calcul	Programme de transparence	Repères d'activité	Composantes de l'IQS	COM
National	Tout canal	Taux de satisfaction globale de l'utilisateur (particuliers et professionnels)	Enquête de satisfaction annuelle	X	SRP01		
	Tout canal	Taux d'utilisateurs particuliers ayant trouvé claire la réponse apportée à leur question (particuliers)	Enquête de satisfaction annuelle	X	SRP02		
	Accueil physique	Taux des usagers satisfaits à l'issue de leur accueil au guichet	Enquête de satisfaction annuelle			IQS 1-2	
	Téléphone	Pourcentage des appels téléphoniques traités par les centres de contact	Outil statistique centres de contact			IQS 3-1	SRP05
	Téléphone	Taux de satisfaction à l'issue d'un échange avec un conseiller lors d'un appel à un centre de contacts (particuliers)	Outil statistique centres de contact	X	SRP04	IQS 3-2	
	Messagerie	Taux des usagers satisfaits à l'issue de leur contact par messagerie (sécurisée ou balf)	Enquête de satisfaction annuelle			IQS 2-2	
	Internet	Taux d'utilisateurs satisfaits des services en ligne (particuliers et professionnels)	Enquête de satisfaction annuelle	X			
Local	Accueil physique/téléphonique	Taux d'utilisateurs satisfaits à l'issue de leur rendez-vous (particuliers et professionnels)	Enquêtes de satisfaction à chaud	X	SRP03A	IQS 1-1	SRP03B
	Téléphone	Taux de décroché téléphonique dans les services locaux (particuliers et professionnels)	Enquêtes par appels mystères		SRP-IQS2	IQS 3-1	
	Messagerie	Taux de courriels envoyés via la messagerie sécurisée ayant obtenu une réponse dans un délai d'une semaine (particuliers et professionnels)	Données E-Contacts	X	SRP-IQS1	IQS 2-1	
	NA	Taux de réclamations (IR-TH-CAP) traitées dans le délai d'un mois (particuliers)	Données ERICA	X	JF03		
	NA	Part des demandes de remboursement de crédit de TVA ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai de trente jours (professionnels)	Données REBECA/MEDOC	X	GF16		
	NA	Part des demandes de restitution de trop perçu d'impôt sur les sociétés ayant reçu une suite favorable traitées dans un délai de trente jours (professionnels)	Données REBECA/MEDOC	X	GF16		