

Fiche technique

Présentation du bilan départemental annuel du respect des engagements du référentiel Marianne 2015

Le référentiel Marianne comporte 19 engagements, dont 14 visent à améliorer les services rendus aux usagers, notamment en matière d'accueil et de traitement de leurs demandes.

Depuis de l'année 2015, la périodicité des mesures Marianne est quinquennale et concerne toutes les structures relevant du périmètre du référentiel. La mesure par les appels-mystère n'est effectuée qu'une fois par an.

1 - Périmètre du référentiel Marianne pour l'année 2015

Le tableau ci-dessous indique le nombre de structures du département comprises dans le périmètre du déploiement du référentiel Marianne en 2015

STRUCTURES « MARIANNE »		
Services	Nombre de services soumis au référentiel	Nombre de services mesurés en 2015
SIP	4	0
SIP-SIE	2	2
SIE	4	2
Trésorerie impôts ou mixte	14	4
Trésorerie spécialisée SPL ou hospitalière	8	3
Paierie	1	0
CDIF	3	1
PRS	1	0
PTGC / PELP *	0	0
Pôle patrimonial * (PCRP)	1	0
Pôle CE / ICE *	1	0
Total	39	12

** Est considérée comme une structure, une entité placée sous la responsabilité d'un cadre unique dédié. Les pôles ne sont donc pas comptabilisés en tant que tels lorsqu'ils sont rattachés à une structure.*

2 - Synthèse départementale des résultats des mesures Marianne

➤ Engagement n°1 : Adaptation des horaires d'ouverture aux attentes des usagers

Les horaires d'ouverture des services au public ont été aménagés à compter du 1er juillet 2015. Le dispositif arrêté a conduit à l'instauration de 3 régimes horaires, tenant compte de l'implantation des sites en milieu urbain ou rural (1 régime pour les sites urbains de Tours et son agglomération, 1 régime pour les sites urbains hors Tours et 1 régime pour les sites ruraux).

Le choix des horaires d'ouverture a également été pris en considération de spécificités locales (affluence du public les jours de marché par exemple), afin de répondre aux attentes des usagers, tout en permettant aux services d'assurer leurs missions dans de bonnes conditions de travail.

➤ Engagement n°2 : Information sur les conditions d'accès et d'accueil

Dans le cadre des aménagements d'horaires d'ouverture au public précités, les messages téléphoniques ainsi que l'affichage sur site des jours et horaires d'ouverture ont été mis à jour afin d'informer les usagers de ces nouvelles dispositions. Les nouveaux panneaux d'affichage ont tous été installés, y compris pour les postes comptables ayant connu un changement de site au cours du dernier trimestre 2015 (Trésoreries de Sorigny, Tours Municipale et Paerie Départementale). L'affichage des périodes de fréquentation fait en revanche défaut sur l'ensemble des structures mesurées, sachant qu'il ne revêt effectivement un intérêt que pour les sites accueillant un public nombreux.

➤ Engagement n°3 : Orientation vers la structure compétente

Cet engagement a été mesuré par les appels-mystère réalisés de juin à octobre 2015. Il affiche un résultat en progression par rapport à 2014 (62,5 % en 2015 contre 57,10 % en 2014). Sur les 8 appels adressés à un standard d'orientation, 3 ont été qualifiés de « non conforme », en raison de l'irrégularité du message accompagnant le transfert d'appel vers le service demandé. L'attention du responsable du service d'accueil généraliste concerné a été appelée sur la nécessité de sensibiliser les agents sur la qualité de l'annonce d'orientation.

➤ Engagement n°4 : Facilitation des démarches pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

Cet engagement est respecté pour les centres des finances publiques implantés dans des bâtiments adaptés (ascenseur, rampe d'accès). Pour certains services situés à des étages et ne disposant pas d'ascenseur, l'accueil des personnes à mobilité réduite est réalisé dans des bureaux dédiés en rez-de-chaussée du CFP (cas du SIP-SIE de Loches). En revanche, certaines trésoreries, en raison de l'ancienneté des locaux, voire de l'architecture, ne sont pas adaptées à l'accueil des personnes à mobilité réduite. Le cas échéant, les agents du service prennent les dispositions visant à assurer le service à l'utilisateur le moins dégradé possible (accueil à l'extérieur).

➤ Engagement n°5 : Accueil adapté aux personnes en difficulté

Les responsables de service des structures auditées ont tous été destinataires de la plaquette dématérialisée pour diffusion à leurs agents.

➤ Engagements n°6 : Accueil courtois par un interlocuteur identifié

En matière d'accueil physique, cet engagement est respecté par tous les services.

En matière d'accueil téléphonique, cet engagement a été mesuré par les appels-mystère réalisés de juin à octobre 2015. Le taux d'identification des agents s'est sensiblement amélioré par rapport à 2014 (50 % en 2015 contre 46,7 % en 2014), en restant toutefois insatisfaisant. Sur les 7

services mesurés, 4 présentent un résultat compris entre 50 et 60 %, 2 affichent un résultat inférieur ou égal à 30 %. Pour ces derniers, les agents, bien qu'ayant été sensibilisés à la présentation téléphonique en 2014 lors des mesures Marianne, demeurent encore réticents à décliner leur identité.

Il est à noter que pour deux des services mesurés, implantés au Centre des Finances publiques de Tours, le résultat qui leur est attribué est faussé. En effet, des appels-mystère ont directement été initiés sur le standard d'accueil généraliste mais comptabilisés dans ceux reçus par les deux services précités.

Des rappels ont été adressés à l'ensemble des services ayant fait l'objet d'appels-mystère, y compris au responsable de l'accueil généraliste du CFP de Tours, afin de les sensibiliser de nouveau à la présentation au téléphone. Les responsables de service ont prévu d'assurer une nouvelle communication en direction de leurs agents sur ce sujet.

➤ **Engagement n°7 : Facilitation de la constitution des dossiers des usagers**

Des présentoirs comprenant la documentation (dépliants dédiés à différentes situations) sont disponibles à l'accueil de chaque site et donc facilement accessibles par les usagers. Leur nombre et leur diversité varient selon la taille et la mission du service.

➤ **Engagement n°8 : Confort des espaces d'accueil et d'attente et confidentialité**

Cet engagement est respecté par l'ensemble des structures. Lorsque la configuration des locaux d'accueil ne permet pas d'assurer la confidentialité des échanges, l'utilisateur est alors reçu dans un bureau.

➤ **Engagement n°9 : Lisibilité et clarté des courriers et courriels**

La lisibilité et la clarté des courriers et courriels retenus en échantillon dans le cadre des mesures est globalement conforme aux exigences du référentiel Marianne.

➤ **Engagement n°10 : Traitement des courriers dans le délai maximum de 15 jours ouvrés**

Au regard des échantillons retenus (7 structures auditées), 3 services obtiennent un résultat supérieur à 90 %, les 4 autres se situant entre 80 % et 90 %. Une baisse de 7 points du résultat par rapport à 2014 est néanmoins enregistrée.

➤ **Engagement n°11 : Traitement des courriels dans le délai maximum de 5 jours ouvrés**

A l'exception d'un service affichant un résultat de 81,3 %, les autres obtiennent un résultat supérieur à 93 %. Avec un taux de 97,5 %, cet engagement se situe en-deçà de son niveau de 2014 (99,44 %).

➤ **Engagement n°12 : Décroché des appels en moins de 5 sonneries**

Les appels-mystère ont porté sur 7 structures du département (3 exerçant des missions fiscales et 4 des missions de gestion publique). Globalement, si le résultat est en progression par rapport à 2014 (76,2 % en 2015 contre 71,71 % en 2014), son analyse fait ressortir des situations très contrastées. Ainsi, 4 services affichent un taux supérieur à 80 % (2 d'entre eux atteignant même 100 %), 2 autres se situent entre 50 % et 75 % et un service présente un résultat de 25 %. Pour ce dernier, qui est un CDIF, les appels n'ont pu aboutir en moins de 5 sonneries en raison d'une saturation des lignes. Ce motif constitue d'ailleurs 60 % des appels-mystère non conformes à l'engagement.

➤ **Engagement n°13 : Traitement des demandes relatives à la qualité de service dans le délai maximum de 15 jours ouvrés**

La direction a traité 11 demandes relatives à la qualité de service, reçues en 2015. Une seule n'a pas été traitée dans le délai de 15 jours ouvrés (réponse apportée 17 jours ouvrés après réception du courrier de l'utilisateur).

L'ensemble des demandes relevait de sujets d'ordre fiscal. Les réclamations des utilisateurs portaient sur les thèmes suivants :

- interrogations ou signalement d'irrégularités relatives aux informations portées dans l'espace personnel de l'utilisateur sur le site impots.gouv.fr ;
- décompte d'une majoration de 10 % de la taxe foncière, jugée irrégulière par l'utilisateur ;
- manque de communication interne entre les services de la DGFIP et absence de renseignements relatifs à l'état d'avancement d'un dossier ;
- qualité de l'accueil physique et téléphonique jugée insatisfaisante en termes de courtoisie et de neutralité.

S'agissant plus précisément de ce dernier point, la direction départementale a rappelé aux services concernés le devoir de réserve auquel sont soumis les agents ainsi que les principes attachés à la qualité de service à l'utilisateur.

➤ **Engagement n°14 : Mesure annuelle de la satisfaction des utilisateurs**

L'affiche relative aux résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2014 a été diffusée à l'ensemble des structures du département. A l'occasion des mesures Marianne réalisées en 2015, la présence de cette affiche dans les locaux accessibles au public a été contrôlée et a permis de constater son affichage effectif.

➤ **Engagement n°15 : Implication du personnel dans la qualité de l'accueil**

Lors de chaque mesure Marianne, l'équipe du référent départemental Marianne a rappelé aux agents du service les principes des engagements Marianne, notamment celui portant sur la présentation conforme, qui affiche régulièrement un résultat insatisfaisant lors des appels-mystère. En outre, les chefs de service concernés ont été invités à sensibiliser leur équipe sur ce point, soit à réception du compte-rendu des mesures, soit en début d'année, en s'appuyant sur le bilan départemental annuel mis en ligne sur Ulysse 37.

➤ **Engagement n°16 : Organisation de la documentation**

Les 7 structures auditées ont choisi, soit de confectionner un dossier sur le référentiel Marianne, soit de consulter le dossier « qualité de service » en ligne sur le site Ulysse local.

➤ **Engagement n°17 : Surveillance régulière du respect des engagements**

Cet engagement est respecté et son contrôle a été formalisé en 2015 par la réalisation de 7 mesures sur sites par la division en charge du suivi de la Charte Marianne.

➤ **Engagement n°18 : Évaluation régulière de nos pratiques dans le cadre d'une auto-évaluation**

Les responsables de service des 7 structures auditées ont été sensibilisés à la tenue d'une réunion annuelle visant à rappeler les engagements Marianne, qu'elle soit dédiée à ce sujet ou intégrée à l'occasion d'une réunion de service. L'un d'entre eux a effectivement traité ce thème à l'occasion d'une réunion métier, en s'appuyant sur les observations relatées dans le rapport des mesures de son service. Aucune restitution n'a été transmise à ce jour à la direction. D'une manière générale, on observe que si la qualité de service peut être un sujet abordé lors de réunions de service, aucun compte-rendu n'est en revanche formalisé par les responsables de service.

➤ **Engagement n°19 : Réalisation d'un bilan annuel et mise en œuvre d'actions d'amélioration**

Cet engagement a été satisfait par l'élaboration, début 2015, du bilan annuel départemental 2014 mis en ligne sur l'espace « qualité de service » du site Ulysse 37.

Le présent bilan départemental 2015 sera complété d'une note départementale rappelant les résultats de l'année écoulée ainsi que les axes d'amélioration.

3 - Résultats départementaux de l'indicateur IQS

A compter de 2015, l'indicateur de qualité de service se compose de 3 sous-indicateurs mesurés à l'occasion des audits et des appels-mystère.

Les séries d'appels-mystère ont été conduites par un prestataire externe auprès de 7 structures (1 CDIF, 1 SIE, 1 SIP-SIE, 2 Trésoreries mixtes et 2 Trésoreries spécialisées SPL).

N° de l'engagement	Libellé de l'indicateur		Taux départementaux*		Objectif	
			2015	2014	2015	2014
10	Taux de traitement des courriers en 15 jours ouvrés (IQS1)	Audit sur place	88,5 %	95,6 %	75 %	75 %
11	Taux de traitement des courriels en 5 jours ouvrés (IQS2)	Audit sur place	97,5 %	99,4 %	90 %	90 %
12	Taux d'appels aboutis en moins de 5 sonneries (IQS3)	Appels-mystère	76,2 %	71,7 %	60 %	60 %
Indicateur global IQS**			87,4 %	89,2 %	75 %	75 %

* Les taux des trois sous-indicateurs sont calculés à partir de l'agrégation des données composantes des résultats des mesures réalisées, au cours de l'année, dans les services du département.

** Le taux de l'indicateur global IQS correspond à la moyenne des taux des trois sous-indicateurs.

Le taux de traitement des courriers en 15 jours ouvrés (IQS1) et des courriels en 5 jours ouvrés (IQS2) est d'un bon niveau et démontre une bonne maîtrise des délais de réponses apportées aux usagers.

L'IQS 3 « taux d'appels aboutis en moins de 5 sonneries » ne prend plus en compte les appels basculés sur les boîtes vocales en moins de 5 sonneries pendant les heures de service qui seront

considérés comme non aboutis.

4 - Plan d'action mis en œuvre au niveau départemental pour l'année 2016

Depuis l'année 2015, l'exercice du dialogue de performance globale intègre dans les maquettes adressées aux responsables de service, un volet dédié au suivi de la Charte Marianne (sensibilisation de l'équipe aux engagements, modalités d'organisation de l'accueil téléphonique, difficultés rencontrées...).

L'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers constitue une action régulièrement inscrite dans les lettres de mission ou feuilles de route adressées aux responsables d'unité opérationnelle.

Au cours du dernier trimestre 2015, l'accueil téléphonique des SIP et SIE de Tours a été réorganisé, s'appuyant pour chacun de ces services sur un numéro d'appel téléphonique unique pour l'utilisateur (un seul point d'entrée) mis en relation avec un serveur vocal interactif (SVI). Ce dispositif offre beaucoup plus de simplicité pour l'utilisateur, qui, dans le cas d'une relation avec un SIP, pouvait disposer auparavant de deux numéros distincts selon qu'il souhaitait contacter le secteur d'assiette ou le service recouvrement (les numéros d'appels étaient différents selon le document/formulaire reçu par ce dernier). Il en est de même pour le pôle enregistrement, rattaché au SIE de Tours Nord-Ouest, qui disposait précédemment de son propre numéro et qui est désormais intégré dans le circuit téléphonique du SVI du SIE.