

## Fiche technique

### Présentation du bilan départemental annuel du respect des engagements du référentiel Marianne 2016

Les mesures de l'application de la Charte Marianne conduites en 2016 ont mis en évidence une augmentation de l'utilisation de la correspondance électronique par les usagers, y compris avec les trésoreries spécialisées du secteur public local. Cette pratique était, jusqu'à maintenant, essentiellement constatée dans les services assurant des missions fiscales.

Le nombre de déplacements auprès des centres des finances publiques reste très important, notamment en période de campagne IR et d'émission des avis. Au titre de la campagne 2016 de déclarations des revenus, les déplacements se sont accrus de 5,35 % (dont + 7,01 % auprès des SIP et - 2,15 % auprès des trésoreries). En revanche, l'accueil téléphonique a sensiblement régressé pendant cette même campagne (- 27,87%).

L'ouverture, en mars 2016, de la nouvelle messagerie sécurisée à l'intention des usagers particuliers et celle de l'application « e-contacts » ont constitué une étape significative d'amélioration du dispositif d'accueil des usagers.

Dans ce contexte de valorisation de l'accueil à distance, la DDFiP d'Indre-et-Loire a réformé le dispositif d'accueil physique au CDFiP de Champ-Girault à Tours en créant notamment un accueil personnalisé. Au cours du deuxième semestre 2016, un groupe de travail divisé en 5 sous-groupes (SG 1 : *aménagement de l'espace* ; SG 2 : *traitement différencié des demandes* ; SG 3 : *espace « services en ligne »* ; SG 4 : *organisation téléphonique* ; SG 5 : *communication et formation..*) a ainsi été constitué afin d'étudier les solutions les plus adaptées au contexte local, dans la projection d'une mise en œuvre du dispositif au 1<sup>er</sup> semestre 2017.

#### 1 - Périmètre du référentiel Marianne pour l'année 2016

Le tableau ci-dessous indique le nombre de structures du département comprises dans le périmètre du déploiement du référentiel Marianne en 2016.

| STRUCTURES « MARIANNE »                    |                                             |                                       |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|
| Services                                   | Nombre de services<br>soumis au référentiel | Nombre de services<br>mesurés en 2016 |
| SIP                                        | 3                                           | 3                                     |
| SIP-SIE                                    | 2                                           | 0                                     |
| SIE                                        | 3                                           | 0                                     |
| Trésorerie impôts ou mixte                 | 9                                           | 6                                     |
| Trésorerie spécialisée SPL ou hospitalière | 10                                          | 3                                     |
| Paierie                                    | 1                                           | 0                                     |
| CDIF                                       | 2                                           | 2                                     |
| PRS                                        | 1                                           | 0                                     |
| PTGC / PELP *                              | 0                                           | 0                                     |
| Pôle patrimonial * (PCRP)                  | 1                                           | 0                                     |
| Pôle CE / ICE *                            | 1                                           | 0                                     |
| <b>Total</b>                               | <b>33</b>                                   | <b>14</b>                             |

\* 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**

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 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.

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

Un aménagement des horaires d'ouverture des services au public axé sur l'instauration de 3 régimes horaires distincts 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) a été mis en œuvre à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015. Le choix des horaires d'ouverture a également été effectué en considération de spécificités locales (affluence du public les jours de marché) afin de répondre aux attentes des usagers, tout en permettant aux services d'assurer leurs missions dans de bonnes conditions.

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

Les panneaux d'affichage, actualisés des nouveaux horaires instaurés en juillet 2015, sont présents sur les sites accueillant du public. De même, les courriers et avis émis automatiquement à partir des applications informatiques rattachées aux référentiels Topad et Nominoé mentionnent les adresses et horaires d'ouverture au public.

Enfin, les messages d'accueil téléphonique assurent une communication relative au site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), en promouvant les démarches et informations pouvant y être obtenues. Les numéros d'appel du Centre Impôt Service ainsi que du Centre Prélèvement Service sont également mentionnés dans les messages téléphoniques des services assurant des missions fiscales.

En revanche, l'affichage des périodes de fréquentation fait défaut pour l'ensemble des structures mesurées, bien qu'il ne revête un intérêt que pour les sites accueillant un public nombreux. Toutefois, le centre des Finances publiques de Tours dispose d'un gestionnaire de file d'attente qui permet aux usagers d'estimer leur délai d'attente.

### **➤ Engagement n°3 : Orientation vers la structure compétente**

Cet engagement a été mesuré par les appels-mystère réalisés de juin à octobre 2016. Il enregistre une forte progression avec un résultat de 81,8 % contre 62,5 % en 2015. Ainsi, sur les 11 appels adressés à un standard d'orientation, seuls 2 n'ont pas été satisfaits, en raison de l'irrégularité du message accompagnant le transfert d'appel vers le service demandé. Une communication sera prochainement réalisée à l'attention des responsables de service en charge de l'accueil standard, en appelant leur attention sur la nécessité de sensibiliser les agents à 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 non desservis par un ascenseur, l'accueil des personnes à mobilité réduite est réalisé dans des bureaux dédiés en rez-de-chaussée. En revanche, certaines trésoreries, en raison de l'ancienneté des locaux et de contraintes architecturales, ne sont pas adaptées. Le cas échéant, les agents du service prennent les dispositions visant à assurer un service à l'utilisateur le moins dégradé possible (accueil réalisé hors des locaux de la trésorerie).

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

Les responsables de service des structures auditées ont tous été destinataires de la plaquette dématérialisée relative à l'accueil des personnes en difficulté, pour diffusion à leurs agents.

A l'occasion de la communication accompagnant la présentation du nouveau référentiel Marianne, le dépliant « l'accueil des personnes en difficulté » sera transmis à l'ensemble des services.

➤ **Engagement n°6 : Accueil courtois par un interlocuteur identifié**

Cet engagement est apprécié au regard des appels-mystère réalisés de juin à octobre 2016. Le taux d'identification des agents a progressé, passant de 50 % en 2015 à 58,2 % en 2016. Ce résultat, inférieur à la moyenne obtenue au niveau de la délégation Centre-Ouest (60,3%), reste insuffisant. Sur les 7 services mesurés, 4 présentent un résultat inférieur ou égal à 50 %, dont 2 en-deçà de 37 %. Ces résultats concernent indifféremment les trésoreries spécialisées SPL et les services assurant des missions fiscales.

La majorité des irrégularités observées au cours des appels effectués auprès des trésoreries porte sur l'absence de déclinaison de l'identité. Certains agents de ces structures continuent d'être réticents à cette démarche. À l'occasion des mesures Marianne réalisées auprès des services, une communication a été menée afin de rappeler et de sensibiliser les agents aux principes de cet engagement.

S'agissant des deux SIP mesurés, l'absence d'indication du lieu ainsi que la dénomination erronée du service ont constitué des motifs complémentaires de non-conformité de la présentation. Il convient de noter que pour ces deux structures, 2 des 7 appels considérés comme irréguliers ont été adressés directement au standard d'accueil généraliste mais comptabilisés au titre des résultats des deux services précités.

Les résultats des appels-mystère font chaque année l'objet d'une communication aux services mesurés afin de leur rappeler l'importance de la présentation au téléphone, à laquelle est jointe une fiche rappelant les règles d'identification au téléphone et de transfert d'appel par le standard.

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

Des présentoirs comprenant la documentation (dépliants dédiés à différentes situations) sont présents à l'accueil de chaque site et donc facilement accessibles aux usagers.

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

Cet engagement est respecté par l'ensemble des structures. Dans certains cas où la configuration des locaux d'accueil ne permet pas d'assurer la confidentialité des échanges (structures de petite taille), les usagers peuvent être reçus dans le bureau du chef de poste.

➤ **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. En revanche, il convient de noter que l'ensemble des mentions requises sur les courriels n'est pas toujours présent selon les services. Ainsi, l'absence de la qualité de l'agent et de l'adresse postale est assez régulièrement constatée.

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

Sur la base des échantillons retenus auprès des 7 structures auditées, cet indicateur affiche un résultat de 92,4 % contre 88,5 % en 2015. Cinq des services audités ont obtenu un taux supérieur à 90 %, dont 3 ayant atteint 100 %.

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

Sur la base des échantillons retenus auprès des 7 services mesurés, cet indicateur affiche un résultat de 87,5 % contre 97,5 % en 2015. Alors même que 5 services ont dépassé le taux de 88 %, cette forte régression s'explique notamment par le très faible résultat obtenu par l'un des services audités (CDIF de Tours avec un taux de 50 %), sachant que les échantillons retenus pour ce service ont porté sur le dernier trimestre 2016, période régulièrement marquée par un volume important de courriels reçus par ce type de structure.

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

Les appels-mystère ont porté sur 7 structures du département (2 SIP, 3 trésoreries mixtes et 2 trésoreries spécialisées SPL). Si globalement, cet indicateur affiche une progression de 2,4 points (78,6 % en 2016 contre 76,2 % en 2015), l'analyse détaillée des résultats fait apparaître des situations très contrastées. Ainsi, 5 services présentent un résultat supérieur à 80 % quand les 2 autres se situent entre 50 % et 60 %, sachant que pour ces derniers, les appels n'ont pu aboutir en moins de 5 sonneries pour cause de saturation de la ligne. Ce motif constitue d'ailleurs à lui seul 61 % 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 DDFiP d'Indre-et-Loire a reçu 3 demandes relatives à la qualité de service (contre 11 en 2015), toutes traitées en moins de 15 jours ouvrés.

Les réclamations des usagers ont porté sur les thèmes suivants :

- insatisfaction du traitement apporté à un dossier dans le cadre d'une perte de chèque en règlement d'un solde d'impôt sur le revenu ;
- interrogation relative à la réception de deux échéanciers successifs dans le cadre d'une modulation à la hausse des prélèvements mensuels ;
- irrégularité dans la détermination de la base de prélèvement effectuée par un CPS lors d'une demande d'adhésion à la mensualisation, ayant eu pour conséquence un décompte de mensualités erroné, un prélèvement effectué à tort et des frais bancaires à la charge de l'utilisateur.
- qualité de l'accueil téléphonique jugée insatisfaisante en termes de courtoisie.

S'agissant plus précisément de ce dernier point, il a été rappelé aux services concernés les principes attachés à la qualité de service à l'égard des usagers.

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

L'affiche relative aux résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers au titre de l'année 2015 a été diffusée à l'ensemble des structures du département. Un courriel a, en outre, été adressé à chaque responsable de service afin de souligner les résultats obtenus et l'investissement des agents dans la démarche de qualité de service, tout en maintenant la nécessaire sensibilisation de chacun.

A l'occasion des mesures Marianne réalisées sur place en 2016, la présence effective de cette affiche dans les locaux accessibles au public a été contrôlée et a permis de constater le respect de cet engagement.

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

Les mesures Marianne réalisées sur place sont systématiquement l'occasion, pour l'équipe du référent départemental Marianne, de rappeler aux agents du service les principes des engagements Marianne, notamment celui relatif à la présentation conforme, dont les résultats sont perfectibles. Il est également rappelé à chaque responsable de service son rôle de sensibilisation de son équipe à la qualité de l'accueil des usagers, en abordant chaque année ce sujet, que ce soit lors de l'exercice du dialogue de performance globale, de la publication du bilan départemental annuel sur Ulysse 37, de la transmission de l'affiche des résultats de l'enquête de satisfaction précitée ou de la production du compte-rendu des mesures pour un service audité.

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

Un dossier dédié à la qualité de service est disponible sur le site Ulysse 37. Certains des services audités se sont par ailleurs constitué leur propre dossier sur le référentiel Marianne.

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

Cet engagement est respecté et son contrôle a été formalisé en 2016 par la réalisation de 7 mesures sur sites par la division de la stratégie et du contrôle de gestion.

➤ **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 à leurs agents les engagements Marianne, qu'elle soit dédiée à ce sujet ou intégrée à l'occasion d'une réunion de service (cf. engagement n°15). Un seul d'entre eux a organisé une réunion sur ce thème, en s'appuyant sur le compte-rendu des mesures réalisées auprès de son service en novembre 2016. Le bilan de cette auto-évaluation a été formalisé par l'envoi d'un courriel au référent départemental Marianne (RDM), retraçant brièvement les points abordés. D'une manière générale, on observe que si la qualité de service peut effectivement être un sujet abordé à l'occasion 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 2016, du bilan annuel départemental 2015 mis en ligne sur le site Ulysse 37.

### 3 - Résultats départementaux de l'indicateur IQS

Depuis 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 de juin à octobre 2016 (2 SIP, 4 trésoreries mixtes et 2 trésoreries spécialisées SPL).

| N° de l'engagement             | Libellé de l'indicateur                                    |                 | Taux départementaux* |               | Objectif    |             |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------|-------------|-------------|
|                                |                                                            |                 | 2016                 | 2015          | 2016        | 2015        |
| 10                             | Taux de traitement des courriers en 15 jours ouvrés (IQS1) | Audit sur place | 92,4 %               | 88,5 %        | 75 %        | 75 %        |
| 11                             | Taux de traitement des courriels en 5 jours ouvrés (IQS2)  | Audit sur place | 87,5 %               | 97,5 %        | 90 %        | 90 %        |
| 12                             | Taux d'appels aboutis en moins de 5 sonneries (IQS3)       | Appels-mystère  | 78,6 %               | 76,2 %        | 60 %        | 60 %        |
| <b>Indicateur global IQS**</b> |                                                            |                 | <b>86,2 %</b>        | <b>87,4 %</b> | <b>75 %</b> | <b>75 %</b> |

\* 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.

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 sont considérés comme non aboutis.

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

Depuis 3 ans, l'exercice du dialogue de performance intègre dans les maquettes adressées aux responsables de service faisant l'objet d'un dialogue présentiel, un volet relatif au suivi de la Charte Marianne (sensibilisation de l'équipe aux différents engagements, modalités d'organisation de l'accueil téléphonique...). De même, la qualité du service rendu aux usagers constitue une action régulièrement inscrite dans les lettres de mission ou feuilles de route.

À l'occasion de la rénovation du référentiel Marianne, dont la mise en œuvre est effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, une présentation du nouveau périmètre ainsi que de l'évolution des engagements a été réalisée lors de la convention des cadres A qui s'est tenue le 26 janvier 2017. Le dispositif de communication sera accompagné de la diffusion d'une note départementale et des fiches attachées à chaque engagement.

Enfin, un nouveau dispositif axé sur l'accueil personnalisé des usagers a été mis en œuvre au centre des Finances publiques de Tours. Il repose sur une gestion distincte des demandes simples (traitement par un agent à la banque d'accueil, accompagnement de l'utilisateur dans l'espace libre service donnant accès aux services en ligne) de la prise en charge de rendez-vous pour des questions complexes (traitement en box sur rendez-vous).

Cette nouvelle organisation s'appuie sur un outil dédié, permettant à l'utilisateur (professionnel ou particulier) de prendre un rendez-vous en ligne à partir de sa messagerie sécurisée sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), et aux agents des services de prendre en charge les rendez-vous.

Visant à modifier le système de traitement des démarches des usagers et à encourager le recours aux services en ligne, l'accueil personnalisé s'inscrit dans l'orientation définie par le nouveau référentiel Marianne, par une amélioration attendue de la qualité de service offert aux usagers (traitement plus rapide des demandes, accueil spécialisé et adapté aux besoins des usagers...). Ce dispositif devrait par là-même faciliter l'organisation des services d'accueil et réorienter le travail des équipes vers d'autres missions.

## **5 – Refonte du référentiel Marianne au 1<sup>er</sup> janvier 2017**

La nouvelle version du référentiel met davantage l'accent sur la prise en compte des nouveaux usages et des nouveaux services, notamment numériques, proposés aux usagers. Plus synthétique, le référentiel Marianne comporte désormais 12 engagements, contre 19 précédemment, dont 10 sont tournés vers les usagers et 2 concernent le pilotage et le suivi de la démarche de qualité de service. Ces 12 engagements sont regroupés en cinq thèmes détaillés en annexe 1.

Les principales nouveautés de cette version portent sur les points suivants :

- ⇒ la prise en compte de la transformation numérique des services ;
- ⇒ l'introduction de la notion de respect mutuel dans les relations entre agents et usagers ;
- ⇒ une meilleure prise en compte des remarques des usagers pour améliorer la qualité de service ;
- ⇒ le soutien que l'administration doit apporter à ses agents en termes de formation et de professionnalisation des métiers d'accueil.

Les modalités de mesure du respect des engagements sont reconduites selon le dispositif suivant :

➤ des contrôles de qualité de service, dits mesures « Marianne », opérés sur site, soit par la division stratégie et contrôle de gestion, en charge du pilotage du référentiel Marianne, soit par les auditeurs de la MDRA, à l'occasion des audits internes réalisés dans les structures du département ;

➤ des appels-mystère diligentés par la DGFIP et réalisés par un prestataire extérieur, pour le suivi des engagements en matière de communication téléphonique.

En revanche, en considération des nouveaux délais instaurés par le référentiel, les 3 sous-indicateurs participant à la détermination de l'IQS départemental ont été actualisés comme suit :

| N° de l'engagement | N° du sous-indicateur | Définition de l'engagement (ancienne version du référentiel) | Définition de l'engagement (version rénovée du référentiel)           | Objectif national associé |
|--------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 7                  | IQS1                  | Traitement des courriers en 15 jours ouvrés                  | Traitement des courriers en deux semaines (soit 14 jours calendaires) | 75 %                      |
| 7                  | IQS2                  | Traitement des courriels en 5 jours ouvrés                   | Traitement des courriels en une semaine (soit 7 jours calendaires)    | 90 %                      |
| 8                  | IQS3                  | Appels aboutis en moins de 5 sonneries                       | Appels aboutis en moins de 10 sonneries                               | 60 %                      |

L'indicateur relatif à l'engagement de traiter les courriers en deux semaines (IQS1) correspond au taux de demandes des usagers traitées (réponse au fond ou d'attente) dans le délai de deux semaines rapporté au nombre total de demandes des usagers nécessitant une réponse.

Le référentiel rénové a été déployé en une seule fois, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, pour l'ensemble des services concernés : services assurant une mission fiscale et se trouvant en contact avec le public ainsi que l'ensemble des trésoreries, à l'exception des trésoreries amendes.

Il a par également été étendu aux nouveaux services départementaux d'enregistrement (SDE) et aux plateformes d'assistance aux usagers, que sont les centres impôt service, les centres prélèvement service et les centres de contact. Ces services ne seront cependant pas intégrés dans le calcul de l'IQS au titre de l'année 2017, afin de leur permettre de s'approprier les engagements.

## LES ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE

Synthétique et organisé en 5 thèmes, le nouveau référentiel comporte 12 engagements, dont 10 sont tournés vers les usagers et 2 sont relatifs au pilotage de la démarche et à son suivi.

Les engagements sont présentés ci-dessous. Leur déclinaison à la DGFIP fait l'objet de développements détaillés dans le **guide méthodologique** disponible sous Ulysse/pilotage et moyens/Stratégie Accueil/Marianne.

### 1 – Les 10 engagements de qualité de service

#### → Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

- **engagement n°1** : Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.

Les informations des coordonnées physique, électronique et téléphonique des services doivent être disponibles à l'accueil, sur le site internet ou sont communiquées au téléphone et dans les courriels.

Par ailleurs, la signalétique extérieure doit comporter les horaires d'ouverture et afficher les périodes d'affluence et les heures creuses.

- **engagement n°2** : Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

La mesure de cet engagement repose pour partie sur la prise en compte des services offerts par le site internet [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) et pour partie sur les personnels qui doivent être capables de guider les usagers dans l'utilisation des services numériques.

- **engagement n°3** : Nous vous orientons vers le bon service ou la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

A l'accueil téléphonique, les personnels doivent indiquer aux usagers le nom du service vers lequel ils transfèrent leur appel s'ils ne peuvent pas leur répondre directement.

A l'accueil physique, l'accueil d'orientation dirige les usagers vers le service compétent. En l'absence d'accueil d'orientation, une signalétique doit être installée de manière appropriée, visible et explicite, pour permettre aux usagers de trouver facilement le service concerné par leur démarche.

Si les usagers s'adressent à la DGFIP par erreur alors que leur demande concerne une autre administration, il convient de leur indiquer les coordonnées de l'administration compétente pour traiter leur demande en consultant le site [service-public.fr](http://service-public.fr).

#### → Un accueil aimable et attentionné

- **engagement n°4** : Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort.

Tous les personnels chargés de l'accueil physique ou téléphonique, mais également ceux qui interviennent ponctuellement ou en renfort doivent s'identifier (cf. guide méthodologique pour les modalités de présentation). Les usagers comme les personnels doivent adopter un comportement respectueux.

Les espaces d'accueil et d'attente sont bien éclairés, propres et bien rangés.

Les équipements, lorsqu'ils existent, mis à la disposition des usagers sont maintenus en état de fonctionnement.

Les installations doivent répondre aux besoins de confidentialité des usagers (par ex : démarcation au sol, isolation sonore, réception en box si nécessaire...).

Afin de réduire le temps d'attente à l'accueil, diverses dispositions sont mises en œuvre en fonction des possibilités locales et des flux d'accueil.

- **engagement n°5** : Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.

Des équipements, une signalétique ou une organisation appropriés sont mis en œuvre pour recevoir les personnes présentant un handicap (rampes d'accès, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur...).

- **engagement n°6** : Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Les personnels chargés de l'accueil sont sensibilisés à l'accueil des personnes en difficulté et doivent adapter leur comportement selon le type de difficulté perçue.

Le dépliant « L'accueil des personnes en difficulté » est disponible sous Nausicaa et doit être remis aux personnels chargés de l'accueil.

#### → Des réponses claires dans les délais annoncés

- **engagement n°7** : Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations :

- dans un délai maximum d'une semaine, lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures),
- dans un délai maximum de deux semaines, lorsqu'elles sont adressées par courrier.

Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire. Les courriers privilégient une mise en page facilitant la lisibilité.

Tous les courriers bureautiques initiés dans les services et les imprimés/formulaires etc... envoyés par ceux-ci doivent comporter les coordonnées complètes du service : adresse, n° de téléphone, heures d'ouverture et adresse électronique, ainsi que la référence à la personne chargée du dossier.

Lorsque le dossier est complet, le service répond par courrier, courriel ou par téléphone aux demandes des usagers dans un délai maximum de deux semaines (lettre d'attente ou réponse au fond).

L'adresse électronique à laquelle les usagers peuvent s'adresser est indiquée sur les documents communiqués par le service (Cf. engagement n°1).

Le service répond par courriel, par courrier ou par téléphone, dans un délai maximum d'une semaine, à toutes les demandes reçues à cette adresse électronique, dès lors que le dossier est complet.

- **engagement n°8** : Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

Le délai de décroché sur appel des usagers est augmenté à compter de l'année 2017. Les appels sont considérés comme aboutis lorsqu'ils sont pris en charge en moins de 10 sonneries.

#### → A votre écoute pour progresser

- **engagement n°9** : Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.

Des enquêtes locales ponctuelles peuvent être réalisées sur les sites à enjeu, « à chaud » et « à froid », en privilégiant les périodes de forte activité.

- **engagement n°10** : Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

L'affiche détaillée des engagements Marianne est apposée dans les locaux de l'accueil.

Une enquête sur la satisfaction et les attentes des usagers est réalisée annuellement par la Direction générale. Les résultats de cette enquête doivent être affichés dans les locaux accueillant du public.

De même, le baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat réalisé par le SGMAP est un indicateur reposant sur la mesure annuelle de la qualité de service des 150 SIP concernés par le baromètre. Les résultats sont publiés sur le site [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr).

## 2 – Les 2 engagements de pilotage et de suivi

### → Le service public s'engage auprès de ses agents

- **engagement n°11** : Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.

Les personnels affectés à l'accueil disposent aujourd'hui d'un parcours de formation leur permettant d'acquérir les connaissances et savoir-faire tant en termes d'utilisation des services en ligne de la DGFIP que de conduite d'entretien.

De même, les personnels régulièrement en contact avec le public ont à leur disposition plusieurs e-formations, dont celles relatives à la promotion des services en ligne ou au paiement à distance, à la déclaration en ligne et à l'utilisation d'e-contact pour s'approprier l'offre de services en ligne de la DGFIP.

Pour que les agents d'accueil puissent accompagner les usagers, leurs ordinateurs doivent leur permettre d'accéder aux sites Ulysse, impots.gouv.fr et service-public.fr

- **engagement n°12** : Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

Chaque responsable de structure établit annuellement une auto-évaluation qui permet la vérification du respect des exigences décrites dans le présent référentiel. Les écarts relevés lors de l'auto-évaluation font l'objet d'un plan d'action correctif.

De plus, le Référent Départemental Marianne (RDM) est chargé d'élaborer au début de chaque année un bilan départemental de l'année écoulée sur la base de chacun des engagements. Ce bilan annuel est transmis à la délégation, qui établit une synthèse avant de le transmettre à la Direction générale afin de rédiger le bilan national à partir de ces éléments.

Enfin, afin de veiller au respect des engagements du présent référentiel, des indicateurs sont définis et suivis régulièrement. Les mesures suivies par les indicateurs ainsi que les seuils de satisfaction de chaque indicateur sont révisés chaque année lors de l'élaboration du PAP.