

# Présentation générale de l'outil : Accueil personnalisé sur rendez-vous

## 1 Principes de fonctionnement de l'outil

Le nouvel outil de gestion des rendez-vous se décline en deux volets :

- **pour les usagers :**

C'est une interface de prise de rendez-vous accessible 24h/24 et 7j/7 sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr). L'accès à la prise de rendez-vous peut se faire soit depuis l'espace public du site, sans être authentifié(e), soit depuis l'espace personnel de l'utilisateur après authentification.

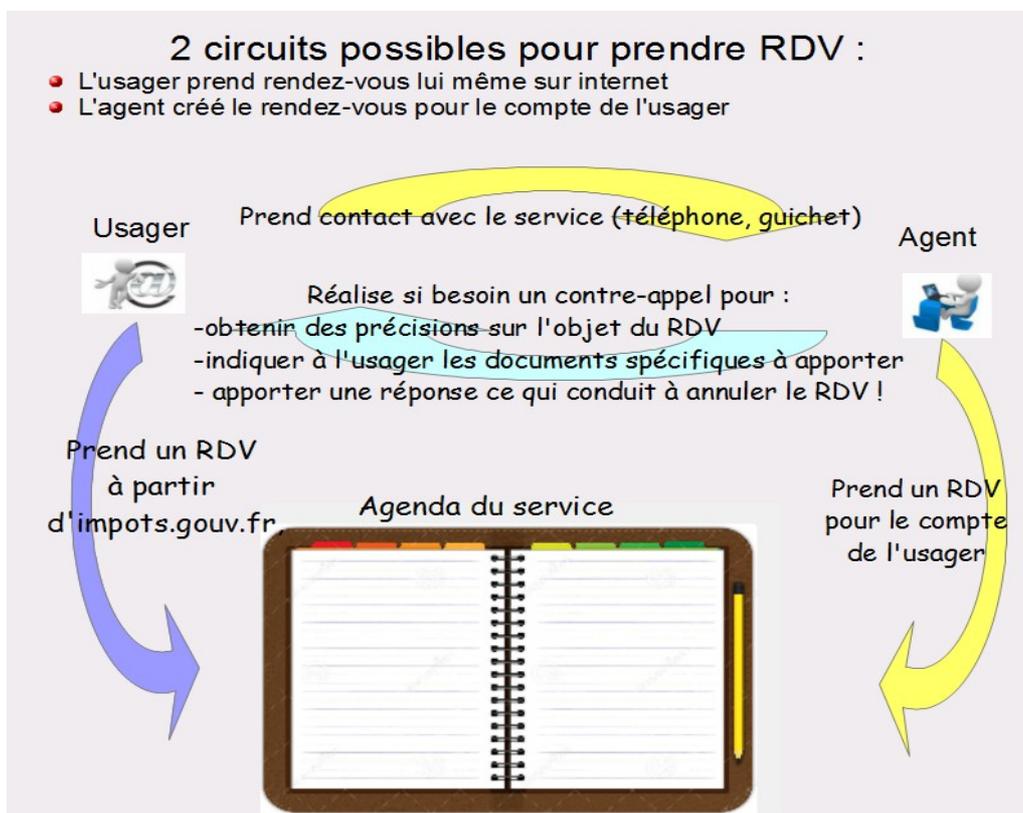
La possibilité de prendre rendez-vous est offerte à l'utilisateur par Internet uniquement si le service compétent a été paramétré en ce sens.

- **pour les agents habilités :**

C'est un outil accessible depuis le Portail applicatif, qui permet :

- la configuration, le paramétrage, et l'activation du service par le responsable de la structure (ou par un agent ayant le niveau d'habilitation requis), d'une part,
- la création et la gestion des rendez-vous par les agents rattachés au service, et également ceux extérieurs au service en fonction du paramétrage choisi, d'autre part.

Les fonctions de paramétrage, qui permettent aux chefs de service, de configurer l'offre de service de RDV aux usagers sont décrites plus précisément dans l'annexe 2, dédiée au pilotage.



## 2 la prise de rendez-vous par les usagers

L'utilisateur va disposer de la possibilité de prendre rendez-vous dès l'ouverture du nouveau site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr),

- soit via la rubrique « CONTACT » directement accessible sur la page d'accueil du site,



- soit via le lien « rechercher les coordonnées d'un service » proposé dans son espace authentifié.

Logo of the French Republic and the Ministry of Finance. Site name: **impots.gouv.fr**, un site de la Direction générale des Finances publiques. User information: Ni [nom], Dernière connexion le 10 août 2016 à 16:02:28, Déconnexion.

Services available:

- Gérer mon profil**
  - Modifier mon adresse électronique, mon mot de passe, mes numéros de téléphone ou mes options
  - Signaler un changement d'adresse
  - Signaler un changement de situation familiale
- Déclarer**
  - Mes revenus
- Payer**
  - Payer en ligne mes impôts
  - Adhérer au prélèvement (à l'échéance ou mensualisation)
  - Modifier mes prélèvements, moduler mes mensualités
- Consulter**
  - Les dates de mise à jour
  - Ma situation fiscale personnelle (mes déclarations, avis, paiements...)
- Données publiques**
  - Rechercher des transactions immobilières pour m'aider à estimer mon bien
  - Consulter le registre des trusts
  - Accéder aux statistiques
- Nous contacter**
  - Questions fréquentes
  - Ma messagerie sécurisée (pour toutes mes demandes et démarches)
  - Rechercher les coordonnées d'un service

Dans les deux cas, l'utilisateur est invité à indiquer s'il est un particulier ou un professionnel, et à sélectionner en cascade les motifs de contacts.

Exemple d'un particulier recherchant une réponse à une question d'assiette de l'IR :

Logo of the French Republic and 'impots.gouv.fr' logo. Navigation menu: Accueil, Particulier, Professionnel, Partenaire, Collectivité, International. Search bar: ex.: Payer en ligne, taxe d'habitation, formulaire déclaration de revenus... Breadcrumb: Accueil > Contact. Section: BESOIN DE PLUS D'INFORMATIONS, DE NOUS CONTACTER ?

1 Vous êtes :

- Particulier (selected)
- Professionnel

2 Votre demande concerne :

- Une question technique
- Une question fiscale d'ordre général
- Vous êtes domicilié hors de France
- Votre dossier fiscal (selected)

3 Au sujet de :

- Une copie d'avis d'impôt
- Le paiement de vos impôts
- Le calcul de vos impôts (selected)
- Autres

4 Plus précisément

- Votre impôt sur le revenu/prélèvements sociaux (selected)
- Votre taxe d'habitation/contribution à l'audiovisuel
- Votre taxe foncière
- Votre impôt sur la fortune
- Un contentieux

Footer: Trouver votre réponse parmi nos questions fréquentes

En fonction des motifs sélectionnés, l'utilisateur peut :

- se référer directement aux questions de la FAQ correspondant à sa recherche,
- effectuer sa démarche via le service en ligne approprié dans son espace authentifié (dans cet exemple, compte tenu du motif de contacts sélectionné, il peut formuler une demande dans sa messagerie sécurisée)

Trouver votre réponse parmi nos questions fréquentes

- Je paye pour la première fois de l'impôt sur le revenu. Comment dois-je faire ?
- Questions sur la déclaration des revenus pour un particulier

Nous contacter par la messagerie sécurisée

Chercher le service compétent pour votre question

\* Voie (Numéro, BTQ, type ...) :

Il peut s'il le souhaite obtenir les coordonnées du service compétent pour le motif de contact sélectionné, après avoir renseigné l'adresse dans les champs prévus à cet effet.

Chercher le service compétent pour votre question

\* Voie (Numéro, BTQ, type ...) :

19 rue camille baynac

Complément d'adresse :

Localité :

\* Code postal :

58000

\* Champ obligatoire

RECHERCHER VOTRE SERVICE    VOUS ÊTES DOMICILIÉ HORS DE FRANCE ?

---

**SERVICE IMPOTS PARTICULIERS - NEVERS**  
CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES  
19 RUE CAMILLE BAYNAC  
58015 NEVERS CEDEX  
03 86 68 49 49  
SIP.NEVERS@DGFIP.FINANCES.GOUV.FR  
LUNDI A VEND 8H30-12H LUND MAR - JEUDI 13H30-16H AVEC OU SS RDV

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Si le paramétrage du service autorise la prise de RDV aux usagers par internet (pour au moins un guichet du service), le bouton « Prendre Rendez-vous » est proposé.

La prise de rendez-vous en ligne se fait en 4 étapes :

1. sélection du motif et du type de rendez-vous souhaité

### SERVICE IMPOTS PARTICULIERS NEVERS

Votre question → Votre rendez-vous → Votre confirmation

**1** Vous souhaitez prendre rendez-vous pour le motif :

Déclaration et calcul de l'impôt sur le revenu	Déclaration et calcul de la taxe foncière	Conséquences d'un changement de situation familiale (naissance, mariage, PACS, divorce, séparation, décès)
Calcul de la taxe d'habitation, contribution à l'audiovisuel public, taxe sur les logements vacants	Autre demande	Problème de paiement d'un impôt (IR, TH, TF...)

Votre demande porte plus précisément sur :

Autres revenus particuliers (assistance maternelle...)	Investissements locatifs et revenus fonciers	Première déclaration de revenus
Revenus exceptionnels ou différés (départ à la retraite, licenciement...)	Revenus perçus à l'étranger	Autre demande sur l'impôt sur le revenu

**2** Vous souhaitez que votre rendez-vous se fasse :

Pour un rendez-vous « au téléphone », vous serez rappelé au numéro et au créneau horaire que vous indiquerez à la page suivante.

au guichet	par téléphone
------------	---------------

Rechercher un créneau disponible

2. Sélection de la date et de l'heure de RDV

**Veillez sélectionner une date**

Précédent      **Août** ▾ 2016      Suivant

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	<b>30</b>	31				

**Veillez sélectionner une heure**

08:00	08:20	08:40	09:00	09:20
09:40	10:00	10:20	10:40	11:00
11:20	11:40	14:00	14:20	14:40
15:00	15:20	15:40		

Seuls les créneaux disponibles sont proposés.

La prise de RDV est possible sur une période de 30 jours glissants, avec un délai de 2 jours ouvrés (journée courante non comprise), soit au plus tôt à J+3 jours.

Exemple : nous sommes jeudi, l'utilisateur peut obtenir un RDV au plus tôt le mardi de la semaine suivante (sous réserve des créneaux disponibles). Cette règle permet de donner au service le temps suffisant pour effectuer un contre appel (s'il le souhaite) et préparer le dossier de l'utilisateur le vendredi et le lundi.

### 3. Renseignement des coordonnées

**Vos coordonnées personnelles :**

\* Les champs indiqués par une \* sont obligatoires.  
\*\* Au moins un numéro de téléphone doit être saisi.  
\*\*\* Saisir votre courriel vous permettra de recevoir une confirmation et un rappel de votre RDV.

Civilité : *	Date de naissance :
<input type="radio"/> Monsieur <input type="radio"/> Madame	<input type="text" value="JJ/MM/YYYY"/>
Nom d'usage : *	Téléphones : **
<input type="text"/>	<input type="text" value="Téléphone 1"/>
Nom de naissance :	<input type="text" value="Téléphone 2"/>
<input type="text"/>	Créneau souhaité pour un éventuel rappel par l'administration :
Prénom(s) : *	<input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après-midi
<input type="text"/>	Courriel : ***
Numéro fiscal :	<input type="text"/>
<input type="text"/>	

Afin de mieux traiter votre demande, veuillez en préciser le motif \*

Veuillez saisir le texte issu de l'image ci-contre : \*

  
[Écouter l'extrait sonore](#)  
[Renouveler le texte](#)

Ce masque de saisie contient des champs adaptés au type d'utilisateur, particulier ou professionnel, en fonction du choix fait au début de son parcours sur le portail public.

#### 4. Confirmation du rendez-vous

L'écran de confirmation du RDV récapitule les informations utiles, notamment les pièces justificatives à apporter, en fonction du motif du rendez-vous.

Si l'utilisateur a renseigné une adresse courriel, un courriel lui est envoyé automatiquement pour confirmer son RDV. Il recevra également par courriel 48h avant son RDV un rappel de son RDV.

### SERVICE IMPOTS PARTICULIERS CAEN NORD

Votre question → Votre rendez-vous → Votre confirmation

#### Informations concernant votre rendez-vous

Votre rendez-vous a bien été enregistré. Notez son code : **XOWVVO**, il pourra vous être demandé.  
Il est prévu pour une durée de 20 minutes.  
Vous serez reçu(e) au guichet du service indiqué ci-dessous.  
Lors de votre rendez-vous, merci de vous munir de Tous les documents pouvant être utiles pour l'examen de votre demande, notamment pour justifier du montant de vos revenus (bulletins de salaires des 3 derniers mois, justificatifs de caisse de retraite...) et de vos charges (loyers, emprunt(s)...), de votre situation de famille (livret de famille, acte de naissance...) et un relevé d'identité bancaire.

En cas d'empêchement, nous vous remercions de nous prévenir par courriel ou par téléphone. La Direction Générale des Finances Publiques vous remercie de votre confiance.

Service : SERVICE IMPOTS PARTICULIERS CAEN NORD.  
Adresse : 145 rue de la delivrande 14083 CAEN CEDEX 9.  
Numéro de téléphone : 02 31 47 11 11.  
[sip.caen-nord@dgifp.finances.gouv.fr](mailto:sip.caen-nord@dgifp.finances.gouv.fr)

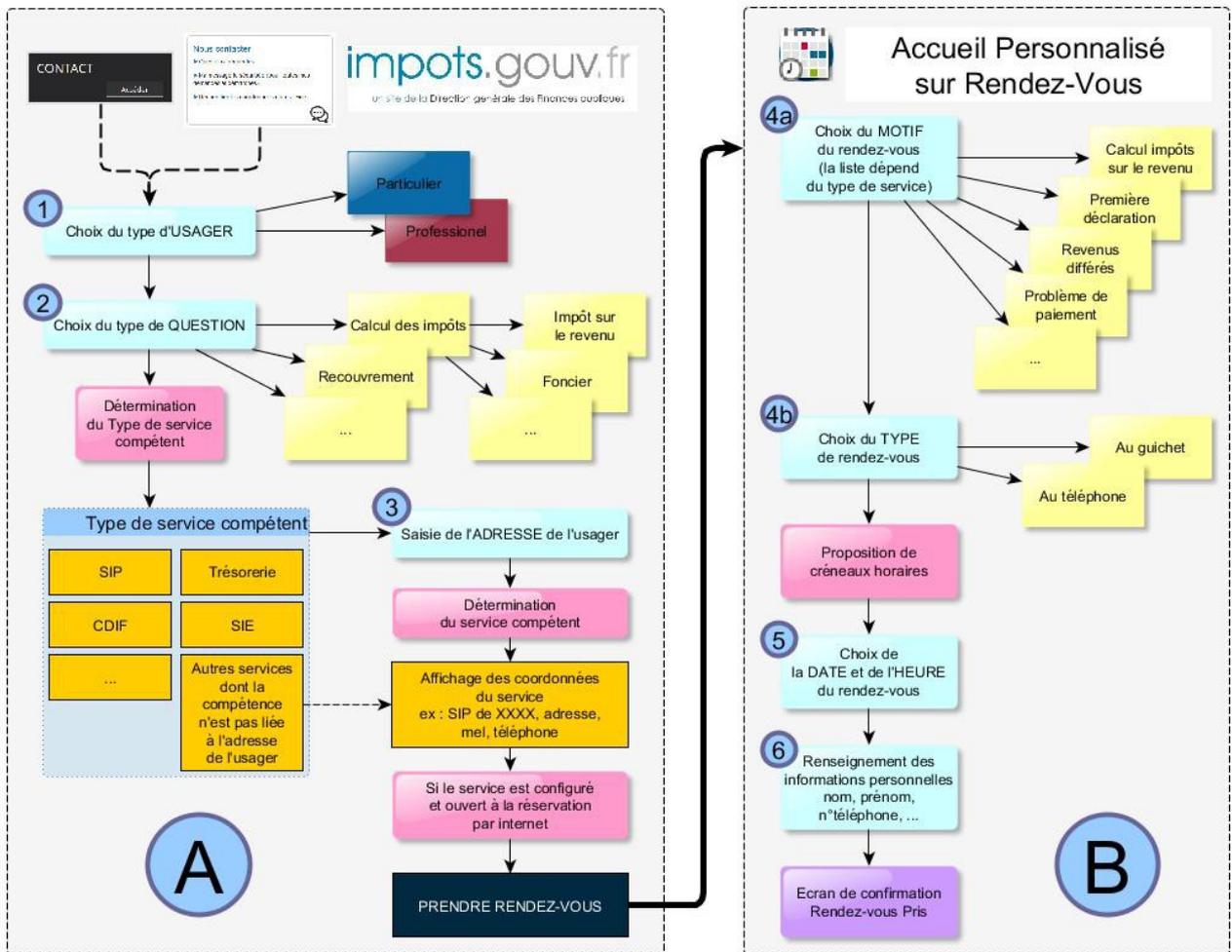
Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion automatisée de la prise de rendez-vous avec les services de la Direction Générale des Finances Publiques. Les destinataires des données sont les agents habilités de la Direction Générale des Finances Publiques. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez l'exercer en adressant un courriel à l'adresse électronique précitée ou en écrivant par lettre simple auprès du service Cap numérique (Direction Générale des Finances Publiques) bureau référentiels et relations usagers 4, avenue Montaigne 93468 Noisy-le-Grand Cedex. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

#### Préparation de votre RDV

Date et heure : mercredi, 14 septembre 2016 à 10:20  
Adresse de votre rendez-vous : SERVICE IMPOTS PARTICULIERS CAEN NORD  
145 rue de la delivrande 14083 CAEN CEDEX 9

Une fois ces opérations terminées, le rendez-vous est instantanément consultable par les agents dans l'agenda du service, via l'application « accueil personnalisé sur rendez-vous ».

Synthèse du parcours de l'utilisateur :



### 3 La gestion des rendez-vous par les agents

#### 3.1 Accès à l'application dans le portail applicatif

L'application de gestion de l'accueil personnalisé sur rendez-vous est disponible dans le portail applicatif dès lors qu'une habilitation, quelle qu'elle soit, est donnée à un agent.

Il est recommandé d'utiliser le navigateur Firefox 38ESR .



Les fonctionnalités proposées dépendent du **profil d'habilitation** attribué et de la **zone de compétence**, c'est à dire le **périmètre géographique** délimitant le ou les service(s) sur lequel l'utilisateur est dit « compétent » ; pour ces services, l'agent est considéré comme « rattaché au service ». Pour les autres services, sur lesquels il est dit « non compétent », l'agent est considéré comme « extérieur au service ».

Les règles et les modalités d'habilitation sont décrites dans **l'annexe 4**.

#### 3.2 Les fonctionnalités disponibles pour les agents sur les services de leur zone de compétence

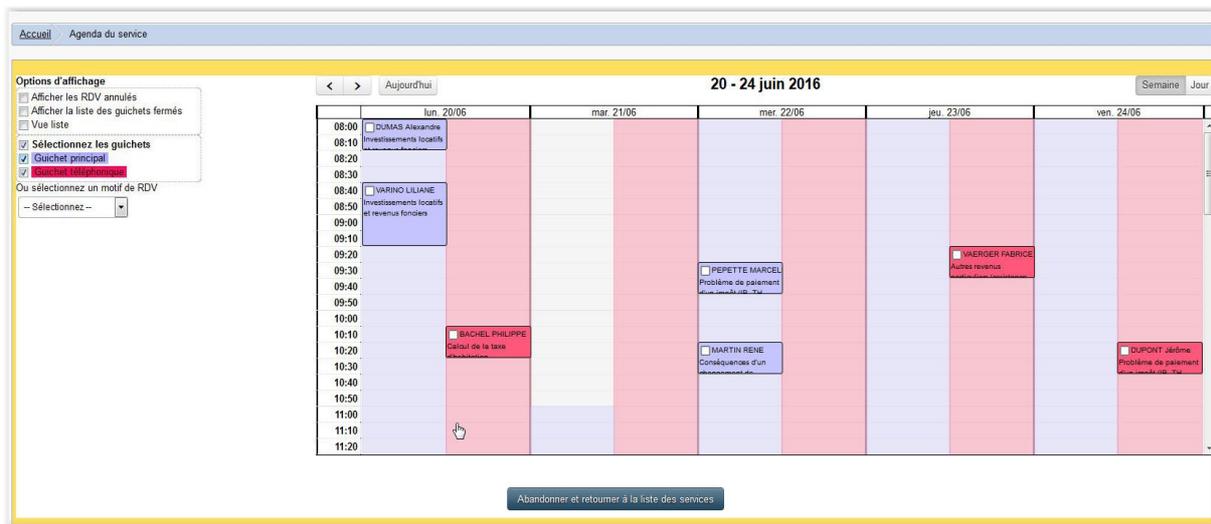
Les services de la zone de compétence de l'agent sont listés dans son tableau de bord. Dans le cas le plus courant, cette zone de compétence est constituée du service d'affectation de l'agent uniquement (cf. exemple ci-dessous). Le tableau de bord propose différentes fonctionnalités.

Code Principal	Code Associé	Libellé du service	Code postal et ville	Consulter le détail	Ouvrir l'agenda	Prendre RDV	Organiser le service	Voir les statistiques	Configurer le service
5800450	058019	SERVICE IMPOTS PARTICULIERS NEVERS	58015 NEVERS CEDEX						

L'agent peut ainsi :

- **Consulter les rendez-vous**

A partir de l'agenda du service (les rendez-vous du service sont présentés),



ou à partir de la liste des rendez-vous (les rendez-vous de tous les services du tableau de bord sont présentés) :

Tableau de bord des services   Rechercher les services   Liste des RDV   Rechercher les RDV   Statistiques consolidées

Liste des RDV

Afficher les RDV du 28/09/2016 au 05/10/2016   Valider   Exporter la liste en csv

12 résultat(s) trouvé(s), affichage de 1 à 10 | Nombre de lignes affichées: 10

Service	Date	Horaires	Usager	Type de RDV	Guichet	Date du contre-appel	Etat du RDV	Arrivé / Non arrivé	Consulter le détail	Voir l'agenda
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS LYON NORD	28/09/2016	09:20 - 09:40	REY CHRISTELLE	RDV guichet physique	Guichet n°2		Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS LYON NORD	29/09/2016	08:00 - 08:20	MERVILLE JUSTINE CHARLINE SIMONE	RDV guichet physique	Guichet n°2		Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS PLAISIR	29/09/2016	08:00 - 08:20	WAYNE BRUCE	RDV guichet physique	Guichet principal		Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS PLAISIR	29/09/2016	08:20 - 09:00	BROSSARD GILLES HENRI JEAN	RDV téléphonique	Guichet principal		Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
TRESORERIE DES AIX D ANGIILLON	30/09/2016	08:00 - 08:20	SZCZEPANIAK GAEL	RDV guichet physique	Guichet principal		Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS LYON NORD	30/09/2016	10:20 - 10:40	REY CHRISTELLE	RDV guichet physique	Guichet n°2		Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS LYON NORD	30/09/2016	15:40 - 16:00	REY CHRISTELLE	RDV guichet physique	Guichet principal	27/09/2016	Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS LYON NORD	03/10/2016	07:00 - 07:20	MERVILLE JUSTINE CHARLINE SIMONE	RDV guichet physique	Guichet principal		Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS PLAISIR	04/10/2016	08:00 - 08:20	JONDREVILLE LUC	RDV guichet physique	Guichet principal	29/09/2016	Non arrivé	<input type="checkbox"/>		
TRESORERIE DES AIX D ANGIILLON	04/10/2016	08:00 - 08:20	SZCZEPANIAK GAEL	RDV guichet physique	Guichet principal	01/10/2016	Non arrivé	<input type="checkbox"/>		

Ministère de l'Économie et des Finances

- **Annoter un RDV arrivé**

Il est **vivement recommandé** d'annoter les RDV lorsqu'ils sont arrivés. Cette action est la seule à réaliser sur l'outil de prise de RDV le jour du RDV, selon l'organisation, soit par l'agent d'orientation soit par l'agent recevant l'usager sur RDV.

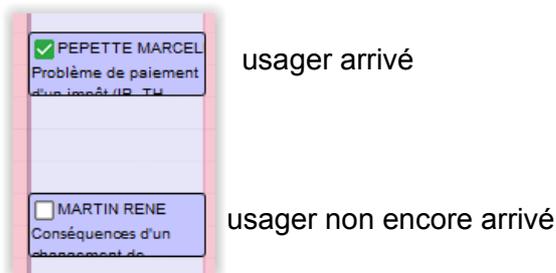
Cela permet :

- d'indiquer à l'agent dans le box que l'utilisateur est arrivé (en fonction des conditions locales de réception)
- de disposer de statistiques fiables du nombre de RDV honorés par les usagers.

Cette action est possible à partir de l'agenda, ou de la liste des RDV, ou de la fiche de RDV.

En un clic, il est possible d'indiquer (et donc de visualiser en un coup d'œil) si l'utilisateur est arrivé.

Exemple d'annotation à partir de l'agenda :



**Attention :** cette annotation ne peut se faire qu'au plus tard le jour même. Plus aucune modification ne peut être réalisée à partir du lendemain.

- **Prendre un RDV**

Pour prendre un rendez-vous, deux parcours possibles :

- Par l'agenda

Il suffit de cliquer sur la zone choisie dans l'agenda pour ouvrir la fiche de saisie du RDV et servir les champs.

Accueil Tableau de bord Agenda du service Créer un RDV

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.  
(\*\*) Au moins un numéro de téléphone doit être saisi.

Caractéristiques  
SERVICE IMPOTS PARTICULIERS NEVERS  
Guichet : Guichet principal  
Motif du RDV \* : Investissements locatifs et r...  
Type de RDV \* :  Téléphone  Guichet

L'utilisateur  
 Particulier  Professionnel  
Rechercher l'utilisateur par son identifiant  
Numéro fiscal : 334567890123 Rechercher  
Ou saisir manuellement les informations  
Civilité \* :  Monsieur  Madame  
Nom d'usage \* : VALENTON  
Nom de naissance :  
Prénom(s) \* : PHILIPPE  
Date de naissance : 10/01/1945  
Téléphones \*\* : 0655555555  
Créneau de rappel souhaité :  Matin  Après-midi  
Email : pthval@orange.fr  
La saisie du courtel permet de recevoir un email de confirmation et de rappel pour le RDV.

Horaires  
Date : 12/09/2016  
Du : 08:40 à : 09:00

Précisions sur le RDV \*  
question sur un investissement perricol

Abandonner Enregistrer

Exclusivement réservé aux agents rattachés au service, ce mode de prise de RDV apporte toute la souplesse permettant si besoin de choisir librement le créneau et la durée du RDV, de forcer certains des paramétrages (ex : prendre un RDV en dehors des plages définies, prendre un RDV

téléphonique alors que le guichet n'est ouvert qu'aux RDV physiques...). La prise de rendez-vous est possible sur 60 jours glissants (contre 30 pour les agents extérieurs au service et les usagers).

**Remarque :** il n'est pas possible de prendre un RDV sur un guichet fermé, ni de « chevaucher » deux RDV sur le même guichet.

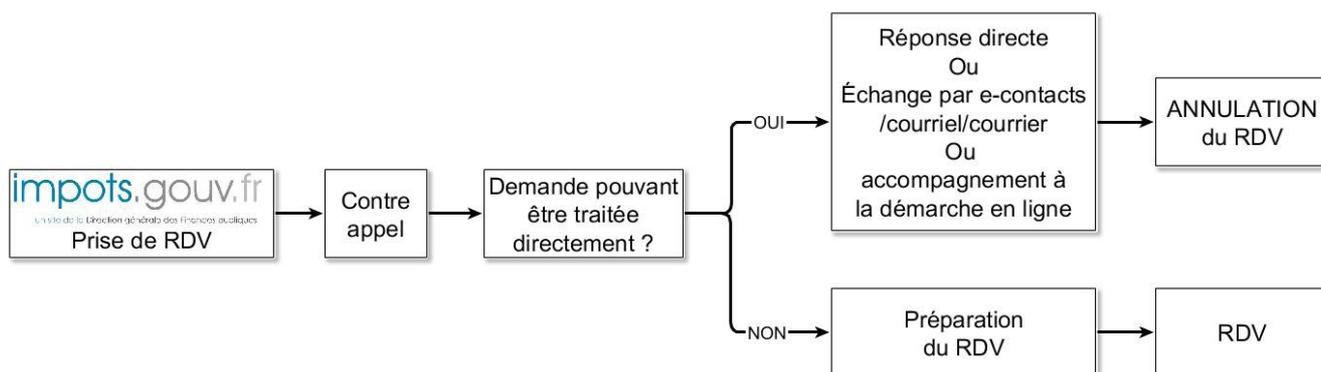
Si un usager identifié par son numéro SPI ou son SIREN dispose déjà d'un rendez-vous dans l'agenda du service (rendez-vous futur), l'agent en est informé avant la validation finale. On évite ainsi de poser deux rendez-vous pour le même motif.

- Par le bouton « Prendre RDV » du tableau de bord

Le « parcours simplifié » permet de prendre rendez-vous de la même manière qu'un agent extérieur au service ; il ne peut prendre que les créneaux qui lui sont proposés en fonction du motif choisi et ne peut pas forcer les paramètres du service (voir § 3.3)

- **Pratiquer un contre-appel**

L'expérimentation conduite a montré que, dans de nombreux cas, les questions des usagers faisant l'objet d'une prise de rendez-vous, pouvaient être réglées directement par téléphone et sans aucun déplacement de l'usager.



L'application permet aux agents du service d'annoter les résultats d'un contre-appel que celui-ci donne lieu à l'annulation du rendez-vous ou non.

Tableau de bord des services Rechercher les services Liste des RDV Rechercher les RDV Statistiques consolidées

**Enregistrement d'un contre-appel**

Date du contre-appel : 12/08/2016

Annuler le RDV suite au contre-appel :  Oui  Non

Attention, l'annulation d'un RDV est une opération irréversible.

Commentaire \* :

Retour Enregistrer le contre-appel

Informations du RDV n°FI1613

- **Replanifier ou annuler un rendez-vous**

L'agent peut être conduit à annuler ou à replanifier un rendez-vous indépendamment du contre-appel.

### 3.3 Les fonctionnalités disponibles pour les agents sur les services hors de leur zone de compétence

Les services en dehors de la zone de compétence des agents n'apparaissent pas dans leur tableau de bord. Les fonctionnalités disponibles sur ces services se limitent à :

- **Rechercher un service**

L'application propose quatre possibilités de recherche d'un service :

- Recherche par adresse : seuls les services à compétence fiscale sont restitués à partir de ce mode de recherche, les trésoreries spécialisées SPL ou amende ne pouvant être recherchées que par code SAGES ou CODIQUE.
- Recherche de « Professionnels gérés par la DGE »
- Recherche de « Services des résidents à l'étranger (DRESG) »
- Recherche par SAGES ou CODIQUE

Tableau de bord des services | Rechercher les services | Liste des RDV | Rechercher les RDV | Statistiques consolidées

Recherche de services

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Recherche par adresse en France | Professionnels gérés par la DGE | Services des résidents à l'étranger (DRESG) | Recherche par SAGES ou CODIQUE

Services compétents pour une adresse en France

Voie (n°, BTQ, type, libellé) : \*

Localité :

Code postal : \*

Types de service : \*  Tous  SIP  SIP ou CDIF  SIE  CDIF  Trésorerie

Rechercher

- **prendre rendez-vous : parcours simplifié**

Un agent peut prendre un rendez-vous sur un service en dehors de sa zone de compétence en utilisant exclusivement le parcours simplifié, et à condition que la prise de rendez-vous soit autorisée pour les « agents extérieurs au service » dans les paramètres du service concerné. La cinématique de prise de rendez-vous s'apparente à celle du parcours de l'utilisateur.

L'agent ne peut prendre que les créneaux qui lui sont proposés en fonction du motif choisi et ne peut pas forcer les paramétrages du service (durée du RDV par exemple).

Cette fonctionnalité est accessible via le bouton « prendre RDV ».

NB : pour une meilleure qualité de service offert aux usagers et éviter la multiplication des contacts, il est, vivement recommandé aux services relevant d'un centre de contacts d'autoriser la prise de rendez-vous par les « agents extérieurs au service ».

Tableau de bord des services Rechercher les services Liste des RDV Rechercher les RDV Statistiques consolidées

Résultat(s) de la recherche

Rappel des critères de recherche  
Votre recherche a porté sur le code suivant : Code SAGES : 1800151  
Modifier les critères de recherche

Liste des services répondant aux critères de recherche

Code Principal	Code Associé	Libellé du service	Code postal et ville	Consulter le détail	Ouvrir l'agenda	Prendre RDV	Organiser le service	Voir les statistiques	Configurer le service
1800151		SERVICE IMPOTS PARTICULIERS BOURGES NORD	18013 BOURGES CEDEX						

## 4 Actions et préconisations lors du rendez-vous

Au cours ou à l'issue du rendez-vous, l'agent pourra utiliser l'application E-contacts, afin de créer une démarche devant être traitée par le service gestionnaire, ou bien créer une fiche de visite pour tracer la demande qui a fait l'objet du rendez-vous avec l'utilisateur.

Le cas échéant, l'agent pourra saisir plusieurs types de démarches :

- **Un changement d'adresse**
  - En effet, E-contacts constitue le point d'entrée pour la mise à jour des adresses d'envoi, qui sont diffusées automatiquement dans les référentiels nationaux et l'ensemble des applications de gestion.
- **Les demandes déposées auprès du service gestionnaire attendant une réponse ou une prise de décision :**
  - Il s'agit des réclamations contentieuses ou gracieuses sur un impôt, les demandes de délai de paiement, les demandes relatives au contrat de paiement ou à la situation de paiement...

La saisie de ces types de demandes est **recommandée** en raison des avantages qu'elle apporte :

- c'est l'occasion de faire la promotion des services en ligne auprès des usagers et de collecter leur adresse courriel ;
- c'est un moyen d'améliorer la qualité de service par la possibilité pour les usagers de suivre en ligne l'avancement de leur demande, réduisant ainsi la réitération de contacts de réassurance (20 % des contacts aujourd'hui) ;
- l'accusé de réception généré à l'issue de l'enregistrement de la demande peut être utilisé comme fiche de visite à remettre à l'utilisateur qui s'est déplacé au guichet, cette fiche restant disponible dans sa messagerie (réassurance) ;
- cela évite de mettre les agents d'accueil en difficulté dans l'hypothèse où leur réponse différerait de celle donnée précédemment par un autre agent sur un autre canal et que cette dernière n'a pas été tracée ;
- *in fine*, cela permet de gagner en temps et en efficacité grâce à une vision partagée inter-

services de l'avancement de la demande (vision nationale du suivi du dossier et des décisions rendues) et aux modalités de routage simples et rapides.

A contrario, ne sont pas à saisir dans e-contacts :

- **Les informations non utiles à la gestion du dossier de l'utilisateur**
  - Il s'agit des demandes de copie d'avis, des demandes de formulaire, des réponses à des questions très générales...
  - Ce point est important en termes de charge de travail, car ces demandes représentent actuellement une grande partie des échanges directs avec les usagers et elles n'ont pas à être tracées.
- **Les informations n'ayant pas vocation à être partagées avec l'utilisateur ou n'attendant pas de réponse du service gestionnaire**
  - Ces informations peuvent néanmoins être utilement annotées dans le bloc-notes unifié dès lors qu'elles présentent un intérêt pour la gestion du dossier.

Par exemple : les informations sur un rescrit, sur des changements de situation (départ à l'étranger...), les précisions sur des actes de gestion du service (mesures conservatoires, raison d'un changement de régime fiscal...), etc.

Ces préconisations sont détaillées dans [l'annexe 4](#) de [l'instruction n° 2016/02/3946](#) diffusée le 11 février 2016 à l'occasion du déploiement de l'application E-contacts.

## En synthèse

**Tableau récapitulatif des fonctionnalités proposées :**

	Usager internet (impots.gouv.fr)	Agent extérieur au service	Agent rattaché au service
<b>Qui</b>	Usager particulier ou professionnel, authentifié ou non	Tout agent habilité à l'outil (quel que soit le service)	Agent habilité à l'outil sur le service (affectation principale ou filtre structurel )
<b>Accès à la prise de RDV</b>	Accès à partir de la rubrique «Contact» du futur site impots.gouv.fr (sous réserve de la création et l'ouverture, par le chef de service, d'au moins un guichet avec prise de RDV par internet)	Accès à partir de l'application APRDV, après une recherche par service (sous réserve de la création et l'ouverture, par le chef de service, d'au moins un guichet avec prise de RDV par des agents extérieurs)	Accès à partir de l'application APRDV, via le tableau de bord de l'agent (sous réserve de la création et l'ouverture, par le chef de service, d'au moins un guichet pour le service)
<b>Modalités de prise de RDV</b>	Interface "usager" de l'outil de prise de RDV	Parcours simplifié (bouton Prendre RDV)	Via l'agenda ou via le parcours simplifié
<b>Voir l'agenda du service</b>	NON	NON	<b>OUI</b>
<b>Type de RDV</b>	RDV physique et/ou RDV téléphonique (au choix du gestionnaire guichet par guichet)		
<b>Motifs de RDV</b>	Liste des motifs prédéfinie au niveau national, par type de service		
<b>Plages d'ouverture de l'accueil sur RDV</b>	Jours et plages horaires des RDV définis par le gestionnaire (guichet par guichet)		
	Pas de possibilité de prendre un RDV en dehors des plages fixées dans l'outil		Possibilité de prendre RDV en dehors des plages fixées (mais uniquement sur un guichet ouvert, et toujours après affichage d'un message d'alerte)
<b>Durée des RDV</b>	Durée définie par le chef de service, à ce stade au niveau du service (créneau de 20 minutes préconisé)		
	Pas de possibilité de prendre un RDV sur un créneau horaire plus large		Possibilité de modifier la durée du créneau (après affichage d'un message d'alerte)
<b>Calendrier de prise de RDV</b>	Sur 30 jours glissants	Sur 60 jours glissants	
	Impossibilité de prendre RDV avant 2 jours ouvrés (journée de prise de RDV non comprise*)		Possibilité de prise de RDV « immédiat »
<b>Information de l'usager</b>	Courriel de confirmation immédiat puis courriel de rappel 2 jours avant la date du RDV, à l'adresse électronique saisie dans le formulaire de RDV		
<b>Modification du RDV</b>	NON	<b>OUI</b> Pour tous les rendez-vous	
<b>Replanification du RDV motif/date/heure/type de RDV</b>	NON	<b>OUI,</b> sur le motif initial, et sur ceux associés aux guichets ouverts ET réservables par les agents extérieurs au service	<b>OUI,</b> sur le motif initial, et sur ceux associés aux guichets ouverts ET réservables par les agents rattachés au service
<b>Annulation du RDV</b>	NON	<b>OUI</b> Pour tous les rendez-vous	

**Les modalités de prise de rendez-vous en fonction des habilitations :**

