

# Le paramétrage de l'outil de prise de RDV et le pilotage

*Les modalités de paramétrage font l'objet d'une formation en présentiel dédiée pour les chefs de service (cf. [note ENFiP du 19 août 2016](#)). Elles sont également décrites en détail dans la [documentation en ligne](#).*

*La présente annexe en synthétise les principaux éléments.*

Le responsable de service<sup>1</sup> peut s'appuyer sur l'ensemble des fonctionnalités de l'application pour organiser les travaux de son service.

## 1 La réflexion préalable au paramétrage de l'outil

Le paramétrage de l'outil est effectué en fonction des choix organisationnels d'accueil personnalisé définis localement.

**Une réflexion préalable sur l'organisation de l'accueil par le chef de service est indispensable. Elle doit prendre en compte les grandes lignes fixées par la direction et porter plus particulièrement sur les points suivants :**

Quelles démarches ?

- la typologie des démarches traitées avec ou sans rendez-vous dans le service (la liste des motifs de RDV proposés dans l'outil est prédéfinie en fonction du type de service cf. annexe 3).

Quelles modalités de traitement ?

- quel type de RDV : RDV physiques et/ou RDV téléphoniques
- quel canal de RDV : RDV pris par les agents du service / par l'utilisateur sur internet / par les agents des services extérieurs (en particulier pour les services couverts par un centre de contacts)
- l'organisation de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique et notamment quels jours, créneaux horaires, quelle durée standard des RDV ;
- le rôle respectif des agents d'accueil physique et téléphonique avec, pour la réception des RDV, la spécialisation éventuelle des guichets sur certains motifs.

Quels moyens (ressources humaines et immobilier) ?

- le calibrage des équipes d'accueil physique et téléphonique

Le chef de service doit veiller à la bonne répartition de ses ressources disponibles pour l'accueil des usagers (agents d'accueil permanent, agents des équipes de gestion) entre le guichet et le téléphone, en fonction des flux d'accueil respectifs constatés et des travaux à réaliser en gestion et en fonction de la configuration de l'espace d'accueil ;

---

1 Ou les agents du service auxquels le chef de service aura attribué un profil de « gestionnaire » (cf. Annexe 4 sur les habilitations)



## 2 Le paramétrage de l'outil

### 2.1 Les actions de paramétrage

Trois grandes catégories d'actions de paramétrage sont proposées dans l'application :

- les actions a minima de configuration (actions 1, 2)
- les actions facultatives effectuées en fonction de l'organisation locale mise en place (actions 3, 4, 5, 6)
- l'action d'ouverture du service (action 7).

<p><b>Actions a minima de configuration</b></p>	<p><b>1 Paramétrage du service</b> - définir le type de service - définir la durée standard des RDV - associer le code structure</p> <p><b>2 Paramétrage du guichet principal</b> 2 a) paramétrer le guichet : - personnes autorisées à prendre RDV - types de RDV - état de la réservation (cf action 7) 2 b) paramétrer l'agenda-type du guichet selon les horaires du service</p>	<p>La 1ère fois</p> <p>Pour modifier ultérieurement</p>
<p><b>Actions facultatives à effectuer en fonction de l'organisation locale mise en place</b></p>	<p><b>3 Création et paramétrage des autres guichets</b> 3 a) dupliquer le guichet principal =&gt; héritage de tous les paramètres du guichet principal pour spécifier des paramètres spécifiques à chacun de ces guichets : 3 b) paramétrer le guichet 3 c) paramétrer l'agenda-type du guichet</p>	
<p><b>4 Spécialisation des guichets</b> =&gt; par motifs</p>	<p><b>5 Suppression d'un guichet</b></p>	
<p><b>6 Gestion de l'agenda d'un guichet pour des semaines spécifiques</b></p>	<p><b>7 Activation du service à la réservation</b></p>	

L'activation du service à la réservation entraîne **instantanément** l'affichage du bouton « prendre rendez-vous » avec les coordonnées du service dans la rubrique Contact du site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) et de fait la possibilité pour l'utilisateur de prendre RDV sur Internet (cf. annexe 1 présentation générale de l'outil, § 2).

**Ainsi, c'est le chef de service qui choisit de manière autonome et en temps réel le moment jugé le plus opportun pour activer l'ouverture de son service à la prise de RDV, en lien avec la communication portée auprès des usagers sur la date d'ouverture du service.**

### **Points d'attention**

Les chefs de service devront porter une attention particulière aux points suivants.

- **Pour les SIP comptables, veiller à associer le code CODIQUE avec le code SAGES de la structure**

Dans l'application « accueil personnalisé sur rendez-vous », chaque structure est référencée par un code principal. Il s'agit :

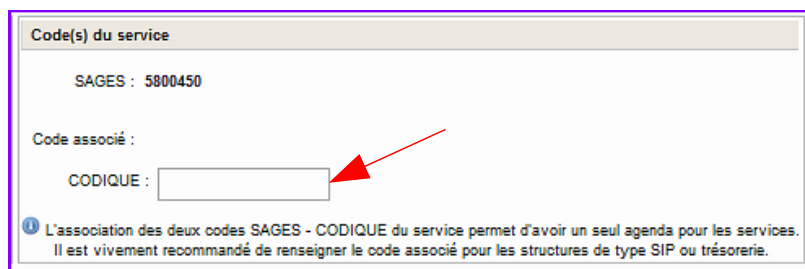
- du SAGES pour les SIP, les SIP-CDIF, les CDIF et les SIE ;
- du CODIQUE pour les trésoreries.

Le référencement des services par un code principal permet d'offrir une gestion unifiée et dans un tableau de bord unique tous les agendas du service pour l'ensemble de ses missions (assiette/recouvrement).

Dans le référentiel des structures et des compétences (TOPAD), les services sont référencés sous deux codifications distinctes : la partie assiette est identifiée par un SAGES, et la partie recouvrement (hors SIE) par un CODIQUE.

Néanmoins, actuellement, TOPAD ne gère pas le lien SAGES-CODIQUE d'un même service.

Pour pallier ce manque et s'agissant des SIP comptables uniquement, il est impératif<sup>2</sup> de procéder à l'association SAGES-CODIQUE dans l'outil « accueil personnalisé sur rendez-vous » lors du paramétrage du service, en renseignant le champ approprié :



L'association du CODIQUE avec le SAGES du SIP lors du paramétrage est seule garante de la couverture de tous les motifs d'assiette et de recouvrement proposés à l'utilisateur lors de la prise de RDV par internet.

- **Veiller à définir la(les) compétence(s) des trésoreries**

La définition de ce paramètre ne concerne que les trésoreries (cette rubrique ne s'affiche pas pour les autres structures).

Les missions (Amendes, Impôts, SPL) exercées par les trésoreries ne sont pas gérées par le référentiel TOPAD.

Il est donc nécessaire de définir dans l'application la (ou les) mission(s) assurée(s) par la trésorerie afin de proposer les motifs de rendez-vous correspondants, étant rappelé que les motifs « SPL » et « Amendes » ne sont pas proposés à ce stade aux usagers pour la prise de RDV sur internet.

<sup>2</sup> Sauf pour les cas particuliers des SIP disposant de plusieurs SAGES mais d'un seul CODIQUE (cf. module de formation)

- **Vérifier la cohérence des paramétrages avant l'activation du service**

Avant d'effectuer l'action 7 (activation du service à la réservation), il est très important de s'assurer de la cohérence globale des paramétrages :

- création de tous les guichets souhaités,
- définition des plages d'ouverture dans l'agenda de chacun des guichets,
- vérification que tous les motifs de rendez-vous sont couverts par le ou les guichets ouverts à la prise de RDV par l'utilisateur sur internet.

### 3 Le pilotage et le suivi de l'activité

Tout au long de l'année, le chef de service suit et adapte l'agenda des RDV de son service dans une logique de gestion prévisionnelle de l'activité du service et du personnel à disposition, par exemple :

- lors des pics d'activité, ajustement des plages ouvertes à la prise de RDV ou ouverture temporaire de guichets supplémentaires de RDV, le cas échéant sur des motifs de RDV spécifiques.
- prise en compte en amont dans l'outil des jours de pont naturel (fermeture des guichets) ou des périodes d'absences ou de vacances scolaires (adaptation du nombre de guichets ouverts ou des plages d'ouverture).

**Pour ce faire, le chef de service doit bien sûr maîtriser le calendrier d'activité de son service et suffisamment anticiper le planning des congés et absences des agents.**

Au démarrage de l'accueil personnalisé, il pourra s'aider utilement des données issues du gestionnaire de file d'attente, ou de l'outil ORCFA, ainsi que de l'outil d'aide au calibrage du guichet joint à la BAO.

Il pourra ensuite consulter les statistiques et la liste des RDV produites par l'outil pour faciliter ce pilotage et pour adapter l'organisation du service dans l'outil ou la préparation et la gestion des RDV par les agents (organisation du contre-appel. affectation des RDV aux agents...).

#### 3.1 Les statistiques

**Les données statistiques ne seront disponibles via l'outil qu'à partir de début 2017. Dans cette attente, des données statistiques simplifiées, actualisées chaque semaine, seront mises à disposition sur la documentation en ligne.**

Dans l'outil, les mêmes accès aux statistiques sont donnés à tous les agents habilités à l'application quel que soit leur profil (fonctionnel et géographique).

Trois niveaux de restitution des statistiques sont proposés :

- les statistiques locales qui présentent les données correspondantes à une seule structure,
- les statistiques départementales qui présentent les données de toutes les structures/services du département,
- les statistiques nationales qui présentent les données de tous les départements.

Il existe deux modes d'accès aux statistiques :

- en cliquant sur l'icône « consulter les statistiques » dans le tableau de bord du service

- à partir du menu « statistiques consolidées ».

0.1.3  
Accueil Personnalisé sur Rendez-vous -  
Zone Agent

Nom :  
Affectation Sages : 5800450  
Profil : Gestionnaire Local

- Aa + ⓘ 🖨️ 🏠

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

🏠 Tableau de bord des services

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						

Le nombre de rendez-vous est suivi par :

- origine du RDV (RDV pris par les agents du service, par les agents extérieurs au service, par l'utilisateur sur internet) ;
- état (RDV honorés, annulés par l'utilisateur...) ;
- type de structure (SIP, SIE, ...) pour les statistiques nationales et départementales.

### 3.2 La liste des RDV

La « liste des RDV » est une fonctionnalité de pilotage de la préparation et de la gestion des RDV. Elle permet d'obtenir et d'imprimer sur une période donnée (maximum 7 jours) la liste des RDV créés pour les services du tableau de bord de l'agent :

- par type de RDV et par guichet (ou box).
- d'identifier les usagers
  - qui ont fait ou non l'objet d'un contre appel (affichage de la date du contre appel)
  - qui sont arrivés à leur RDV.

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

🏠 Liste des RDV

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'ANGILLON	30/09/2016	08:00 - 08:20	SZCZEPANIAK GAE	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'ANGILLON	04/10/2016	08:00 - 08:20	SZCZEPANIAK GAE	RDV guichet physique	Guichet principal	01/10/2016	Non arrivé	<input type="checkbox"/>		

Ministère de l'Économie et des Finances