

Les habilitations

Dans une première étape, l'application est ouverte :

- **aux services recevant du public, particuliers et professionnels :**

- les SIP (rapprochés ou non d'un CDIF),
- les SIE,
- les SIP-SIE (considérés comme deux services distincts dans l'outil de prise de RDV ;
- les trésoreries (impôts, amendes, spécialisé SPL, mixtes),
- les CDIF,
- les services nationaux en charge de la gestion de certaines populations particulières (les SIP-NR, SIEE et RNR de la DRESG et les IFU de la DGE).

Ces services disposent de toutes les fonctionnalités leur permettant d'organiser et de gérer leur accueil personnalisé sur RDV.

- **aux plates-formes d'accueil à distance (CIS, centres de contact, CPS) :**

Dans le cadre des contacts téléphoniques et si cela s'avère utile, les agents des plate-formes téléphoniques pourront, via l'application, prendre rendez-vous pour l'utilisateur avec le service gestionnaire compétent, à condition que les paramètres autorisent les RDV pris par des agents « extérieurs » au service.

En revanche, les plates-formes téléphoniques ne disposent pas des fonctionnalités permettant de gérer leurs propres RDV dans un agenda dédié.

- **aux directions locales et aux délégations interrégionales (pour le pilotage) :**

L'application est ouverte aux directions locales et aux délégations interrégionales à des fins de pilotage. Comme les plates-formes téléphoniques, elles ne disposent pas des fonctionnalités permettant de gérer leurs propres RDV dans un agenda dédié.

1 Le principe : la combinaison des compétences fonctionnelles et géographiques

Les habilitations sont composées de deux profils principaux **agent** et **gestionnaire** auxquels sont rattachées certaines fonctionnalités. Ces profils s'appliquent sur un périmètre géographique plus ou moins large composé notamment de l'affectation principale de l'agent. Ce périmètre géographique représente la **zone de compétence** d'un agent. Celle-ci peut être agrandie par un profil supplémentaire « départemental » ou « national » accordé automatiquement ou manuellement, et par l'ajout d'un ou plusieurs filtre(s) géographique(s) dans MADRHAS.

1.1 Compétences fonctionnelles associées aux profils

Il existe deux profils fonctionnels :

- Le profil « **Agent** » ouvre droit aux principales fonctionnalités de l'application rattachées au rendez-vous : la prise de rendez-vous, la consultation des rendez-vous existants et leur gestion quotidienne (modification, annulation, replanification).
- Le profil « **Gestionnaire** » permet d'avoir accès aux fonctions de configuration et de paramétrage du service, en plus de celles associées au profil agent.

1.2 Compétences géographiques associées aux profils

Deux éléments permettent de déterminer une zone de compétence, les structures de compétence et les profils additionnels. Les deux éléments peuvent se cumuler.

Pour rappel, on parle d'habilitation quand il s'agit de profil applicatif, on parle de structures de compétence quand il s'agit de code Sages ou Codique relatif à l'affectation principale ou aux filtres géographiques¹.

1.2.1 La zone de compétence géographique composée des structures de compétence

- **Les structures de compétence issues de l'affectation principale Sages ou Codique de l'agent :**

Par défaut, la zone de compétence d'un agent est constituée de son service d'affectation principale.

Ainsi si l'agent est affecté en principal sur un Sages 3², il aura d'emblée une zone de compétence départementale (il sera compétent sur toutes les structures du département), s'il est affecté sur un Sages 7 il sera compétent pour la structure correspondante au Sages 7 et s'il est affecté sur un Sages 10 (par exemple un Service d'Assiette des Impôts Directs – SAID -) il sera compétent pour la structure correspondante au Sages 7 « mère » de ce Sages 10 (le SIP en entier, dans le cas de l'exemple précédent).

Par défaut, les agents sont compétents sur le SAGES correspondant à leur service d'affectation principale, sauf pour les Trésoreries pour lesquelles l'agent est compétent sur le CODIQUE. Par exception, le codique de certaines trésoreries³ n'est pas pris en compte et c'est sur le SAGES que les agents seront compétents.

- **Les structures d'affectation issues des filtres géographiques :**

Peuvent s'ajouter à ce périmètre les structures issues des filtres géographiques accordés manuellement, agent par agent, et profil par profil.

1 Les filtres géographiques (ou encore appelés filtres structurels) sont accordés par le responsable du service ou un administrateur MADRHAS manuellement via l'interface MADRHAS. L'ajout d'une ou plusieurs structures s'effectue agent par agent, et éventuellement profil par profil en cas de multi-profils, en saisissant le code Sages ou le Codique de la structure sur laquelle l'utilisateur veut que l'agent soit compétent. Par exemple si un Sages 3 est saisi, l'agent deviendra compétent sur toutes les structures du département. Si un sages 7 est saisi, l'agent sera compétent sur la structure correspondante, et ceci de façon cumulative.

2 SAGES 3 (3 chiffres) = Direction (département) / SAGES 7 (7 chiffres) = service / SAGES 10 (10 chiffres) = équipe (ex : IFU, SAID)

3 Notamment celles qui n'ont jamais eu de compétence fiscale

Toutefois le profil le plus fort l'emportant, si un agent dispose à la fois de deux profils « gestionnaire » et « agent », sur deux périmètres géographiques différents l'agent aura des droits de « gestionnaire » sur l'ensemble des deux périmètres (i.e. y compris sur le périmètre de son habilitation de type « agent »).

Cette zone de compétence peut être agrandie en donnant aux agents un profil d'extension.

1.2.2 La zone de compétence géographique agrandie par un profil d'extension

Un agent ou un gestionnaire peut se voir attribuer un profil additionnel « Départemental » ou « national ».

L'ajout d'un profil départemental permet d'être compétent sur toutes les structures du même département que sa structure d'affectation principale, l'ajout du profil national permet d'être compétent sur tout le territoire.

Cette zone de compétence délimite les services (ou structures) sur lesquels 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 ».

2 Les droits accordés aux agents des services recevant du public

Il s'agit des services disposant des fonctionnalités leur permettant d'organiser et de gérer leur accueil personnalisé sur RDV : les SIP, SIP-CDIF, SIE, CDIF, trésoreries, DRESG et DGE.

2.1 Les modalités d'habilitation

2.1.1 Habilitation du Responsable du service (profil « gestionnaire »)

- **Modalités d'habilitation**

Dans les SIP, SIP-CDIF, SIE, CDIF et trésoreries, le responsable de service sera automatiquement habilité à l'outil sous le profil « gestionnaire » sur le SAGES ou le CODIQUE de son service d'affectation principale. Il lui appartient ensuite, s'il le souhaite, d'habilitier également son (ses) adjoint(s) comme gestionnaire, via MADRHAS.

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		SERVICE IMPOTS PARTICULIERS NEVERS	58015 NEVERS CEDEX						

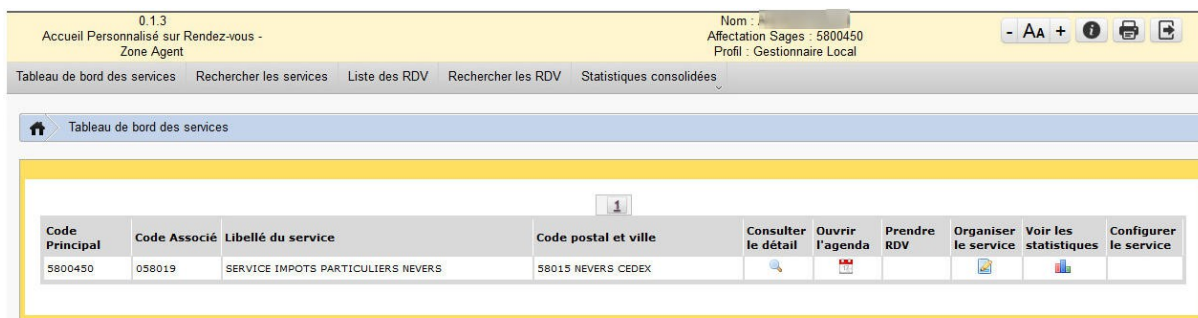
Illustration 1: Tableau de bord d'un gestionnaire avant la configuration du service

- **Possibilités ouvertes**

Le gestionnaire accède à toutes les fonctionnalités « agents », et à des fonctionnalités dont ne disposent pas les agents. Il peut :

- paramétrer le service dans l'outil ;
- créer et paramétrer des guichets ;
- piloter l'activité du service

Il est responsable de l'installation du service de prise de rendez-vous, de son paramétrage puis de son suivi régulier dans l'outil.



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						

Illustration 2: Tableau de bord d'un gestionnaire après la configuration du service (aucun guichet ouvert à la réservation)

2.1.2 Habilitation des agents

Pour des raisons techniques, il ne sera pas procédé à une habilitation automatique des agents relevant des SIP, SIP-CDIF, SIE et CDIF, lors du déploiement de l'application en décembre 2016. Il appartiendra aux responsables des services souhaitant entrer dans le dispositif d'accueil personnalisé d'habilitier manuellement leurs agents via l'application MADRHAS avec le profil « agent ».

Une habilitation automatique globale des agents sera effectuée ultérieurement, dans un calendrier à définir, à l'issue de travaux de consolidation technique de l'application.

Exception : les agents des services expérimentateurs de l'accueil personnalisé des directions de l'Aube et du Val-de-Marne utilisant l'outil Qmatic bénéficieront en revanche d'une habilitation automatique à la nouvelle application d'« Accueil personnalisé sur RDV » dès décembre 2016.

Dans les sites multi-services, les agents d'accueil général doivent être affectés manuellement via MADRHAS sur les agendas des services du site pour pouvoir gérer les arrivées des usagers ou donner des rendez-vous. L'affectation sur les structures souhaitées s'effectue dans MADRHAS en utilisant un filtre géographique associé au profil, et ceci doit se faire agent par agent.

Dans les trésoreries, de manière générale c'est au responsable de la structure, qu'il appartient d'habilitier manuellement les agents concernés dans MADRHAS.

Pour les agents travaillant en direction : outre l'administrateur départemental MADRHAS, les chefs de pôle et de division sont habilités automatiquement (profil agent, sauf les chefs de division du pôle transverse), mais doivent habilitier manuellement les personnes travaillant avec eux.

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

Illustration 3: Tableau de bord d'un agent avant la configuration du service

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

Illustration 4: Tableau de bord d'un agent après la configuration du service (aucun guichet ouvert à la réservation)

À noter : tous les niveaux d'habilitation (profils gestionnaire et agent) ont accès aux statistiques.

2.2 L'écran d'accueil : le tableau de bord des services

L'écran d'accueil des gestionnaires et agents dit « locaux »⁴ est le « Tableau de bord des services ». Cet écran liste les services pour lesquels l'utilisateur est compétent. Par défaut chaque utilisateur habilité est compétent (Agent ou Gestionnaire) sur son service d'affectation principale. Dans l'exemple ci-dessous, c'est le SIP de Nevers. Si le service d'affectation principale de l'utilisateur n'est pas géré par l'application, il ne dispose pas de tableau de bord mais accède directement à l'écran de recherche des services (cf. 3.1).

4 Utilisateurs ayant un périmètre géographique local, c'est à dire compétent sur une liste définie de services : son affectation principale et l'éventuel filtre géographique contenant un ou plusieurs service(s) de niveau SAGES 7 (SAGES 10 pour la DGE) et/ou CODIQUE

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		SERVICE IMPOTS PARTICULIERS NEVERS	58015 NEVERS CEDEX						

Illustration 5: Tableau de bord du SIP de Nevers avant la configuration du service

Précision : les SIP-SIE sont gérés comme 2 services distincts⁵, avec 2 agendas distincts. Par défaut le tableau de bord des SIP-SIE présentera une seule ligne correspondant à l'affectation principale Sages de l'agent. Il pourra présenter 2 lignes, une pour le SIP, une pour le SIE, seulement si le filtre géographique correspondant à l'autre structure est ajouté manuellement dans MADRHAS.

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
1800201		SERVICE IMPOTS DES ENTREPRISES SAINT-AMAND-MONTROND	18207 ST AMAND MONTROND CEDEX						
1800251		SERVICE IMPOTS PARTICULIERS SAINT-AMAND-MONTROND	18207 ST AMAND MONTROND CEDEX						

Illustration 6: Tableau de bord d'un chef de SIP-SIE

3 Les droits accordés aux agents des autres services

Il s'agit des agents des plates-formes d'accueil à distance (CIS, centres de contact, CPS), des directions locales et des délégations interrégionales.

3.1 Les modalités d'habilitation

Dans les directions locales, les chefs de pôles et chefs de division sont habilités automatiquement avec le profil « Agent » et sur le périmètre géographique du département de leur affectation principale. Ceux-ci peuvent ensuite habilitier manuellement, via MADRHAS, les agents de leur ressort avec les profils de base « Agent » et « Gestionnaire », et d'extension « Départemental ».

Les agents et chefs de service des plates-formes d'accueil à distance (CIS, centres de contact, CPS) sont habilités automatiquement à l'outil sous le profil « Agent ».

Dans les délégations interrégionales, le délégué est automatiquement habilité au profil « Agent », il peut habilitier les agents avec les profils de base « Agent » et « Gestionnaire », et d'extension « Départemental ».

⁵ Car dans TOPAD les SIP-SIE apparaissent comme 2 services distincts, SIP plus SIE.

3.2 L'écran d'accueil : Rechercher les services

Ces services ne disposent pas d'agenda propre. Aussi, lorsqu'ils ouvrent l'application « accueil personnalisé sur rendez-vous », l'écran d'accueil affiche par défaut la fonctionnalité « rechercher les services ».

0.1.6 Accueil Personnalisé sur Rendez-vous - Zone Agent

Nom : GUILLOT LUCIE
Affectation Saies : A507R01100
Profil : Agent Local

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

Dans le cadre d'un contact téléphonique avec un usager et si cela s'avère utile, cet écran permet de rechercher un service, de vérifier si ce dernier a déployé l'accueil sur RDV et de créer un rendez-vous, à condition que celui-ci autorise dans ses paramètres la prise de RDV par des agents « extérieurs » au service⁶.

4 Mode opératoire habilitation MADRHAS et ajout des filtres géographiques

Pour rappel, ci-dessous les liens relatifs à l'utilisation de MADRHAS :

- [note de service M-SIT MISSION DES SYSTEMES D'INFORMATION TRANSVERSAUX du 13/05/2013](#)
- http://ulyse.dgfp/sites/default/files/0MADRHAS_Sommaire_V3.htm

⁶ cf annexe 1, § 3.3 Les fonctionnalités disponibles pour les agents sur les services hors de leur zone de compétence

En synthèse

Trois niveaux de compétence géographique :

- Compétence locale

La compétence locale des agents est celle qui est associée à un ou plusieurs code SAGES 7 ou CODIQUE. Celle-ci conditionne l'accès au tableau de bord du service.

Par défaut un agent est compétent sur le code SAGES à 7 caractères ou code CODIQUE de sa structure d'affectation principale récupérée dans l'annuaire et reprise dans MADRHAS.

Si l'agent doit travailler sur une structure autre que celle de son affectation principale, l'utilisation des filtres géographiques via MADRHAS permet d'élargir la zone de compétence de cet agent, en y ajoutant les CODIQUE ou SAGES de ces services . Ce cas est à envisager par exemple pour les agents travaillant dans un accueil multi SIP. Ainsi l'agent verra alors les tableaux de bord de tous ses services y compris ceux rajoutés en filtre géographique, dans ce cas, le tableau de bord comportera plusieurs lignes correspondant aux différents services.

- Compétence départementale

- Elle peut être constituée par le Sages d'affectation principale de l'agent qui serait un SAGES sur 3 caractères (cas très marginaux)
- Elle est créée par le profil départemental de l'agent qui lui donne compétence sur tout le département.

Pour cette compétence, l'écran d'accueil affiche par défaut la fonctionnalité « rechercher les services ».

- Compétence nationale

Cette compétence est réservée à des profils d'agents strictement définis (MOA et MOE de l'application).

Destinataires :
Chefs de service

Tableau récapitulatif des zones géographiques liés aux profils

Périmètre géographique	Affectation principale retenue	Filtre(s) structuel(s) du profil principal	Profil d'extension (on ne tient pas compte des éventuels filtres pouvant être mis sur ce profil)	Compétent sur...	Non compétent sur...	
Local	SAGES 7 / 10 / CODIQUE	Aucun	Aucun	... le service correspondant à son affectation principale	... tous les autres services	
	SAGES 7 / 10 / CODIQUE	1 ou plusieurs SAGES 7 / 10 / CODIQUE	Aucun	... le service correspondant à son affectation principale + le(s) service(s) issus de son filtre structurel		
Départemental	SAGES 7 / 10 / CODIQUE	Aucun	Départemental	... l'ensemble des services du département DE SON AFFECTATION PRINCIPALE		
	SAGES 7 / 10 / CODIQUE	SAGES 3 ou SAGES 5	Aucun	... le service correspondant à son filtre principal + L'ensemble des services du/des département(s) du SAGES 3/5 mis en filtre structurel		
	SAGES 7 / 10 / CODIQUE	SAGES 3 / 5 / 7 / 10 / CODIQUE	Départemental	... l'ensemble des services du département DE SON AFFECTATION PRINCIPALE + L'ensemble des services du/des département(s) du SAGES 3/5 mis en filtre structurel + Les services correspondant aux SAGES 7/10/Codique mis en filtre structurel		
National	SAGES 7 / 10 / CODIQUE	Non pris en compte	National	L'ensemble des services de France		... aucun service
	SAGES 7 / 10 / CODIQUE	TOUS LES SAGES 3 DE TOUS LES DEPARTEMENTS	Aucun	L'ensemble des services de France		... aucun service

Destinataires :
Chefs de service

Tableau récapitulatif des droits des profils agent et gestionnaire :

Compétence	Agent		Gestionnaire	
	Service(s) sur le(s)quel(s) il est COMPETENT	Service(s) sur le(s)quel(s) il est NON COMPETENT	Service(s) sur le(s)quel(s) il est COMPETENT	Service(s) sur le(s)quel(s) il est NON COMPETENT
Supprimer un RDV	Oui : toutes ces fonctions sont accessible dès que l'agent est habilité à APRDV à quel titre que ce soit			
Enregistrer un contre appel (avec ou sans annulation)				
Consulter les statistiques				
Consulter le détail d'un service				
Rechercher un service				
Rechercher un RDV				
Tableau de bord : Liste du/des service(s) sur le(s)quel(s) l'utilisateur est compétent	Agent/Gestionnaire local dont le(s) service(s) est (sont) géré(s) par l'application : Oui Agent/Gestionnaire local dont le(s) service(s) N'EST (NE SONT) PAS géré(s) par l'application : Non Agent/Gestionnaire départemental: Non Agent/Gestionnaire national : Non Pour ceux qui n'ont pas accès à un tableau de bord, ils auront accès directement à l'outil de recherche des services			
Prendre RDV via le parcours simplifié	Oui, uniquement si au moins un guichet de ce(s) service(s) est ouvert ET réservable par les agents rattachés au service	Oui, uniquement si au moins un guichet de ce(s) service(s) est ouvert ET réservable par les agents extérieurs au service	Oui, uniquement si au moins un guichet de ce(s) service(s) est ouvert ET réservable par les agents rattachés au service	Oui, uniquement si au moins un guichet de ce(s) service(s) est ouvert ET réservable par les agents extérieurs au service
Accéder à l'agenda d'un service	Oui	Non	Oui	Non
Prendre un RDV via l'agenda	Oui	Non	Oui	Non
Forcer la prise de RDV	Oui	Non	Oui	Non
Replanifier un RDV	Oui, sur le motif initial, et sur ceux associés aux guichets ouverts ET réservables par les agents rattachés au service	Oui, sur le motif initial, et sur ceux associés aux guichets ouverts ET réservables par les agents extérieurs au service	Oui, sur le motif initial, et sur ceux associés aux guichets ouverts ET réservables par les agents rattachés au service	Oui, sur le motif initial, et sur ceux associés aux guichets ouverts ET réservables par les agents extérieurs au service
Configurer/Organiser le service	Non	Non	Oui	Non

Agent/Gestionnaire départemental : utilisateur disposant du profil d'extension départemental, et/ou des filtres géographiques de niveau SAGES 3 ou 5

Agent/Gestionnaire national : utilisateur disposant du profil d'extension national