

## ACCUEIL PERSONNALISE SUR RENDEZ-VOUS

REF : Instruction du 8/12/2016 Evolution du dispositif d'accueil des usagers à la DGFIP – déploiement du nouvel outil APRDV

### OBJECTIFS

Le déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous dans les services locaux s'inscrit dans la démarche de modernisation des canaux de contact proposés aux usagers en vue de renforcer la qualité de service offerte par la DGFIP, en leur facilitant le libre choix du vecteur ayant leur préférence, tout en renforçant leur autonomie.

Bénéfices pour les usagers : éviter des déplacements pour les situations les plus simples ; réception sans attente pour les plus complexes  
⇒ amélioration de la qualité de service  
pour les agents : réception de l'utilisateur après préparation du dossier en amont voire satisfaction d'une demande par contre appel  
⇒ meilleure maîtrise des modalités réception et amélioration des conditions de travail  
pour l'administration : améliorer la gestion des flux d'accueil, réduire les files d'attente, renforcer l'offre de services à distance

### DEPLOIEMENT DANS LES HAUTES-PYRENEES

Principes qui sous-tendent la démarche : **progressivité / adaptabilité**

service(s) concerné(s)

Le SIP de TARBES rentre le premier dans la démarche; les modalités d'élargissement seront définies ultérieurement (SIP-SIE-CDIF-Trésor)

organisation

La réception sur RDV se fera les mardi matin et jeudi après midi dans un seul box

type de RDV

Les RDV seront uniquement physiques dans un premier temps (possible ensuite de l'étendre au téléphone)

mode de prise de RDV

Le RDV sera pris par l'utilisateur selon divers canaux : internet (fonctionnalité offerte par le nouveau portail impots.gouv.fr), téléphone, guichet  
L'option n'est pas offerte à des agents de services extérieurs dans un premier temps (ex : trésor rattachées au SIP)

### CALENDRIER

Fin janvier 2017, compte tenu de plusieurs pré-requis et contraintes (mise à disposition de l'outil, réalisation des formations) et à une date suffisamment en amont de l'entrée en campagne déclarative.

### ACCOMPAGNEMENT

- > Responsables du SIP formés à l'outil de prise de RDV et appui au référent départemental pour déploiement de la démarche et en tirer les enseignements pour insérer cette modalité de réception dans les autres services éligibles
- > Agents d'accueil associés à l'organisation et à la réussite du dispositif ; d'ores et déjà inscrits pour formation (e-formation) à l'outil
- > Attention portée aux conditions d'accueil des usagers (signalétique) et de travail des agents. Cette modalité d'accueil s'inscrit dans la problématique plus large de l'accueil au CFP avec dès que possible de premières améliorations sur la mise à disposition d'ordinateurs en libre-service et d'une sécurisation des accès aux étages.
- > Communication des usagers et des institutionnels calée rétroactivement à partir de la date d'ouverture effective de la nouvelle organisation