

Groupe de travail du 30 novembre 2015
Bilan de l'expérimentation Accueil personnalisé
Fiche 3 - Ressenti des agents

Un questionnaire en ligne anonyme a été adressé sur la BALP des agents des services des DDFiP de l'Aube et du Val-de-Marne participant à l'expérimentation de l'accueil personnalisé.

Pour 126 invitations envoyées, 59 agents ont répondu à ce questionnaire. 37 agents exercent leurs fonctions dans un SIP, 21 dans un SIE et 1 dans un CDIF.

76 % des agents se sont déclarés satisfaits de l'expérimentation dans leur service, dont 9 % sont « tout-à-fait satisfaits ». **La satisfaction est particulièrement forte pour les agents en poste dans un SIP avec 89 % de satisfaits** et aucun agent « pas du tout satisfait ».

Clairement, la cible première de l'expérimentation est atteinte, soutenir et faciliter le travail d'accueil dans les SIP, en comparaison avec un score de 57 % d'agents satisfaits en poste dans un SIE.

Les résultats sont cependant plus hétérogènes que pour les usagers avec plus d'un agent sur 2 satisfait dans les sites d'expérimentation d'un département (SIP 80 % et SIE 33%) et plus de 4 agents sur 5 pour ceux de l'autre département (SIP 91 % et SIE 67%).

Plus précisément, près de 6 agents sur 10 sont satisfaits de l'organisation du travail, de l'accompagnement du projet et de la formation dont ils ont pu bénéficier. Un besoin de formation spécifique à l'accueil a été souligné, notamment compte tenu de la difficulté à différer la réception, ce qui est parfois mal perçu par les usagers.

L'outil actuel de prise de rendez-vous est jugé perfectible et lourd d'utilisation (49 % d'agents plutôt satisfaits). En effet, plusieurs bugs détectés au cours de l'expérimentation n'ont pas pu être corrigés par le prestataire Q-MATIC et les agents ont dû tenir des statistiques manuelles en l'absence de module de restitution automatique.

Les agents ayant accompagné des usagers sur le site impots.gouv.fr depuis les postes en libre service (27 agents) ont estimé en grande majorité cet accompagnement utile (82 %).

Toutefois, les outils actuellement mis à la disposition des agents pour cet accompagnement sont considérés comme devant être plus adaptés (33 % les déclarent même « inadéquats ») : ordinateurs anciens, accès limités, impression lente... Parmi les suggestions d'organisation, on note la présence de deux agents de chacune des filières auprès des postes en libre service et l'orientation vers ces postes par un agent « voltigeur » en cas de file d'attente avant la banque d'accueil.

- Les agents ayant pratiqué le contre-appel des usagers ayant pris rendez-vous (50 agents) l'ont jugé utile (86 %) et l'ont apprécié, ce qui corrobore les retours des usagers.

Le contre-appel permet de cibler les demandes, annuler des rendez-vous en répondant au téléphone aux questions simples en évitant un déplacement à l'utilisateur, préparer le rendez-vous pour les dossiers plus complexes en demandant les pièces nécessaires au traitement, faire gagner du temps pour l'utilisateur et l'agent in fine en réception, bien qu'il soit chronophage en première analyse.

En effet, les agents ont pu constater que beaucoup d'utilisateurs prennent des rendez-vous inutilement pour des questions simples, certains estimant toutefois que l'utilisateur a du mal à définir le motif de son rendez-vous d'après les rubriques proposées sur impots.gouv.fr.

- Concernant l'impact de l'expérimentation « côté usager », 6 agents sur 10 ont estimé qu'elle a permis d'éviter à l'utilisateur de se déplacer et d'apporter une réponse adaptée à chaque situation. En revanche, l'impact en terme d'apaisement des échanges avec les usagers ou d'amélioration de l'image de l'administration a été jugé globalement neutre.
- Concernant l'impact « côté agent », 7 agents sur 10 ont déclaré que l'expérimentation a contribué à une meilleure maîtrise des flux des usagers, ce qui est le but de cette démarche innovante à l'accueil des sites ouverts au public.

Près de 6 agents sur 10 ont estimé qu'elle leur permet de mieux organiser leur travail et 5 sur 10 de mieux utiliser leurs compétences.

En revanche, l'impact en termes de réduction du stress ou d'allègement des tâches a été jugé globalement neutre (près de 3 agents sur 10 ont ressenti un effet positif).

Hormis quelques insatisfactions relevées en grande partie provenant d'agents en poste en SIE qui estiment l'accueil sur rendez-vous peu adapté pour leur service dès lors que les problématiques d'accueil des professionnels diffèrent de celles des particuliers, de nombreux points de satisfaction ont été détaillés : les agents ont apprécié de disposer de davantage de temps pour le travail en gestion du fait de l'aménagement des horaires d'ouverture avec et sans rendez-vous et de la diminution de l'accueil spécialisé, concentré sur des questions complexes. Ils ont également indiqué apprécier de pouvoir préparer les dossiers sur rendez-vous.

Parmi les propositions d'amélioration du dispositif, trois axes sont mis en avant :

- l'amélioration de l'outil de prise de rendez-vous.

Les travaux en cours de conception du futur outil, partagés entre la Mission SRP et Cap Numérique, visent à mieux répondre à ces besoins dans un souci de simplicité d'utilisation.

- l'importance de développer la communication externe au bénéfice des usagers qui se présentent souvent sans avoir eu connaissance de la possibilité de prendre rendez-vous.

Des pistes de travail sont actuellement recensées pour l'automne 2016.

- l'amélioration du dispositif des postes en libre service (matériel adapté, orientation en coupe-file, sessions de formation des usagers) et parfois une réorganisation de la banque d'accueil généraliste et de l'accueil téléphonique à étoffer.

La Mission SRP avec le SSI et les bureaux métiers travaillent à cette évolution de l'offre de service au plan local.

Sont également attendues une meilleure présentation des informations sur le site impots.gouv.fr, une meilleure information des autres administrations sur la validité des documents dématérialisés (avis), une amélioration des outils GAIA et LOTUS. Ce sont des thèmes de travail auxquels la Direction générale entend apporter rapidement des réponses concrètes, notamment avec la refonte du nouveau portail public au cours du 1^{er} semestre 2016 et le lancement de la nouvelle messagerie sécurisée depuis l'espace personnel des particuliers au 1^{er} trimestre 2016 (cf. fiche 4 du dossier du G.T.).