

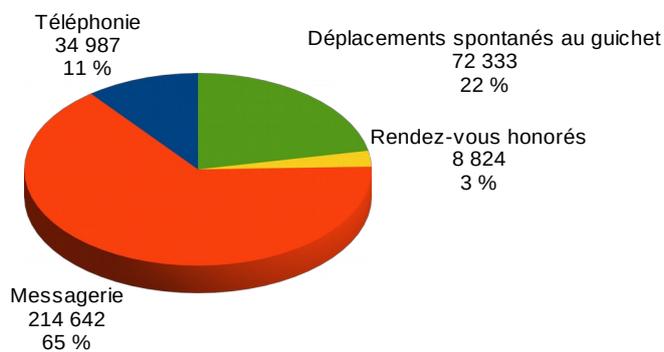
## FICHE TECHNIQUE

### Bilan départemental 2021 en matière d'accueil et de qualité de service

#### 1. Accueil des usagers : comparaison des données des années 2019 à 2021

Pour l'année 2021, la volumétrie totale des flux d'accueil comptabilisés par les services de la DDFiP d'Indre-et-Loire s'élève à 330 786 contacts<sup>1</sup>, contre 266 935 en 2020. L'année 2020 a toutefois été une année particulière du point de vue de l'accueil des usagers du fait de la fermeture au public des services pendant la campagne déclarative.

Les contacts avec les usagers se répartissent comme suit pour l'année 2021 :



La messagerie (e-contacts et BALFUS) est le moyen de contact privilégié par les usagers.

#### • Accueil téléphonique

	Nombres d'appels traités	Écart	Évolution
2019	15 032	-	-
2020	32 908	+ 17 876	+ 54,3 %
2021	34 987	+2 079	+ 6,3 %

Le nombre d'appels traités est décompté hors renfort des SIP et PCRPs au numéro d'appel national pendant les périodes de campagne déclarative et des avis.

La DDFiP d'Indre-et-Loire a basculé à la TOIP sur les sites de Chinon (fin juillet 2021) et de Loches (février 2022).

<sup>1</sup> Il est à noter que les services du secteur public local et hospitalier ne comptabilisent pas leurs contacts avec les usagers. Les données de volumétrie présentées portent sur les services ayant des missions fiscales (SIP, SIE, SPF, SDIF, PCRPs) et la trésorerie Amendes, hors contre-appels téléphoniques et fiches de contact.

- **Contacts par messagerie (E-contacts ou BALFUS)**

Messagerie				
	E-contacts		BALFUS	
	Nouvelles demandes	Demandes traitées	Messages externes reçus	Messages externes envoyés
2019	54 958	74 397	99 733	67 175
2020	71 171	85 127	118 126	85 405
2021	109 817	121 421	104 825	77 247
Écart 2019 / 2021	+54 859	+47 024	+5 092	+10 072
Évolution 2019 / 2021	+99,8 %	+63,2 %	+5,1 %	+15,0 %

- **Accueil sur rendez-vous (physiques et téléphoniques)**

En juillet 2020, la DDFiP d'Indre-et-Loire a harmonisé les horaires d'ouverture de l'ensemble de ses services afin de consacrer les après-midis à un accueil des usagers exclusivement sur rendez-vous. Dans les SIE, l'accueil se fait exclusivement sur rendez-vous.

La version de l'outil APRDV déployée en août 2021 permet désormais d'enrichir les données statistiques de la typologie des rendez-vous (physique, téléphonique ou en visioconférence) assurés. Ce niveau de détail n'est pas disponible pour les périodes antérieures.

Rendez-vous				
	En visioconférence honorés	Téléphoniques honorés	Physiques honorés	Rendez-vous honorés (canal non précisé)
2019				2 356
2020				7 751
2021	0	2 049	1 349	5 426
Écart 2019 / 2021				+6 468
Évolution 2019 / 2021				+274,5 %

- **Accueil physique**

	Déplacements spontanés au guichet	Écart	Évolution
2019	94 806	-	-
2020	36 979	-57 827	-60,9 %
2021	72 333	+35 354	+95,6 %

L'évolution constatée s'explique par la fermeture au public des services pendant la campagne déclarative de l'année 2020 pour cause de crise sanitaire.

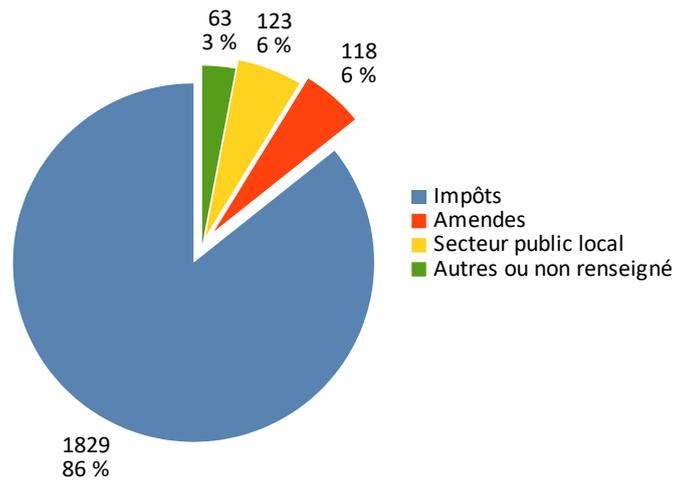
- **Accueil en France Services**

Le département d'Indre-et-Loire comptait 26 structures France Services labellisées au 31 décembre 2021.

Sur l'année 2021, il y a eu 2 133 visites d'usagers dans les France Services du département pour des motifs concernant la DGFIP. Cela représente 4,27 % du total des visites dans les France Services du département.

Les motifs de déplacements des usagers en France Services sont les suivants :

L'accueil en France Services porte essentiellement sur des questions relatives à la fiscalité : 26 % pour un accompagnement à la réalisation de démarches en ligne, 20 % pour un accompagnement sur la déclaration de revenus.



Les animateurs des France Services ont répondu intégralement à la demande des usagers pour 70 % des visites et seul 1 % des demandes n'a pas pu être satisfait. Pour les demandes partiellement satisfaites, soit des démarches restent à réaliser en autonomie par l'utilisateur, soit l'utilisateur devra revenir en France Services, soit il a été réorienté vers les services de la DGFIP.

Sur 2021, les structures France Services les plus sollicitées dans le département pour des questions DGFIP, sont :

- Château-Renault (301 visites) ;
- Joué-lès-Tours (225 visites) ;
- Descartes et ses antennes (189 visites) ;
- Tours Maryse Bastié (164 visites) ;
- Ligueil (148 visites) ;
- Tours Nord (120 visites) ;
- Château-la-Vallière (112 visites) ;
- Sainte-Maure-de-Touraine (111 visites) ;
- Langeais (106 visites).

Les autres points d'accueil ont reçu moins de 100 visites sur l'année pour des questions concernant la DGFIP.

## 2. Résultats des indicateurs de qualité de service et de transparence

Les résultats des indicateurs de qualité de service doivent être mis au regard de la volumétrie importante et de la nature des flux de contact, en particulier dans le domaine de la fiscalité des particuliers.

### 2.1. Résultats de l'indicateur de qualité de service (IQS)

Le déploiement du programme « Services Publics + », qui renforce les objectifs en matière de qualité du service rendu aux usagers, a nécessité de rénover le dispositif de mesure associé. Ainsi, l'indicateur de qualité de service (IQS) a été entièrement revu afin de mieux prendre en compte les attentes des usagers et de mieux l'articuler avec les indicateurs de transparence (applicables aux SIP et SIE) et le dispositif de performance de la DGFIP dans son ensemble.

Le nouvel indicateur, applicable à compter de l'année 2021, a ainsi été rénové en poursuivant trois objectifs :

- mieux prendre en compte les canaux de contact utilisés par les usagers. En effet, si le courrier reste utilisé, il est devenu, au fil des années, de plus en plus marginal et la mesure de la performance sur ce canal est devenue peu représentative. Elle a donc été remplacée par des mesures relatives à l'accueil physique, canal qui n'était pas pris en compte jusqu'à présent. Le suivi porte donc désormais sur l'accueil physique, l'accueil téléphonique et la messagerie ;

- rendre compte non seulement de la dimension quantitative/performance (délais de réponse ou de décroché téléphonique), mais aussi de la dimension qualitative/opinion des usagers. Des indicateurs de satisfaction des usagers ont été ajoutés à cet effet ;
- alléger les sollicitations pesant sur les services locaux. L'indicateur est désormais calculé à partir d'informations obtenues directement en administration centrale, au travers des systèmes d'information ou des enquêtes de satisfaction.

Cet indicateur se décompose en plusieurs sous-indicateurs, par canal de contact :

- **sous-indicateur relatif à l'accueil physique**

	2020	2021		2022
	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif
SRP-03 <sup>2</sup> taux des usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous – SIP et SIE	88,01 %	80,00 %	83,76 % 😊	85,00 %

Pour l'année 2021, le taux de satisfaction des usagers de la DDFiP d'Indre-et-Loire est supérieur au résultat national de 81,49 % et à l'objectif, mais en deçà du résultat de l'année 2020.

Par ailleurs, une distinction doit être faite selon la nature du public : **84,00 % d'usagers particuliers satisfaits** à l'issue de leur rendez-vous, mais seulement **69,23 % d'usagers professionnels**.

- **sous-indicateur relatif aux contacts par messagerie (e-contacts)**

	2020	2021		2022
	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif
SRP-IQS 1 <sup>3</sup> Taux de réponses apportées aux courriels E-contacts dans le délai d'une semaine – SIP et SIE	N.D.	72,00 %	75,24 % 😊	74,00 %

Le résultat de la DDFiP d'Indre-et-Loire se situe en retrait par rapport aux résultats de la délégation (78,52 %), mais au-dessus du résultat national (74,00 %) et de l'objectif 2021. Il est par ailleurs supérieur à l'objectif 2022, avec néanmoins une forte disparité entre les services.

- **Sous-indicateur relatif à la téléphonie**

	2020	2021		2022
	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif
SRP-IQS 2 <sup>4</sup> Taux de décroché global en moins de 10 sonneries – tous services	55,6 %	75,00 %	40,30 % 😞	80,00 %

Les résultats du département se situent en dessous du résultat national (43,70 %).

L'amélioration du taux de décroché constitue un objectif prioritaire pour l'année 2022. Un suivi régulier a été mis en place, en lien avec les chefs de service plus particulièrement concernés, afin d'augmenter leur capacité de réponse téléphonique et éviter des déplacements aux usagers.

La possibilité, qui a été ouverte au cours du deuxième semestre 2022 d'inclure des téléphones portables dans les boucles d'appels en TOIP, permettra à l'avenir plus de souplesse dans l'organisation de l'accueil téléphonique pour les services concernés.

## 2.2. Résultats des indicateurs de transparence

En complément de l'indicateur de qualité de service, d'autres indicateurs sont suivis pour les SIP et SIE au titre du programme « Transparence » :

<sup>2</sup> Résultat déterminé à partir d'enquêtes en ligne à chaud réalisées par la mission SRP.

<sup>3</sup> Les données sont extraites de l'application e-contacts.

<sup>4</sup> Résultat mesuré à l'aide de l'outil de téléphonie utilisé pour les centres de contact, ou via les enquêtes-mystère pour les structures locales

### a) Services des Impôts des particuliers

	Résultats 2020	Résultats 2021
<i>Indicateurs évalués au niveau de chaque service</i>		
Taux de traitement des réclamations en moins d'un mois (Résultat national 2021 : 95,90 %)	98,72 %	97,95 %
<i>Indicateurs évalués à la maille nationale</i>		
Taux de satisfaction globale de l'utilisateur	93 %	93 %
Taux des usagers satisfaits des services en ligne	89 %	85 %
Taux d'usagers ayant trouvé claire la réponse claire apportée à leur question	83 %	91 %
Taux d'usagers satisfaits à la suite d'un échange avec un conseiller téléphonique	61 %	59 %

### b) Services des impôts des professionnels

	Résultats 2020	Résultats 2021
<i>Indicateurs évalués au niveau de chaque service</i>		
Taux de demandes de remboursement de crédit de TVA ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai de 30 jours (Résultat national 2021 : 91,88 %)	96 %	93 %
Taux de demandes de restitution de trop perçu d'IS ayant reçu une suite favorable traitées dans un délai de 30 jours (Résultat national 2021 : 92,14 %)	94 %	86 %
<i>Indicateurs évalués à la maille nationale</i>		
Taux de satisfaction globale de l'utilisateur	94 %	94 %
Taux des usagers satisfaits des services en ligne	83 %	82 %

### 3. Déploiement de l'outil « Je donne mon avis avec Services publics + » (ex-Voxusagers)

La plateforme interministérielle « Je donne mon avis avec Services publics + », créée par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), vise à recueillir le récit des expériences vécues par les usagers dans leurs relations avec les administrations, afin que ces dernières y apportent une réponse et en tiennent compte pour améliorer la qualité du service rendu.

Cet outil a été déployé dans tous les SIP à compter de la première semaine de novembre 2021 (cf. fiche technique du CTL du 4 octobre 2021). À partir du 1er juillet 2022, les expériences déposées pour les autres services locaux (SIE, SPFE, SDIF, SGC) seront également prises en charge au niveau local.

Entre le 15 novembre 2021 et le 30 avril 2022, 563 expériences ont été reçues au niveau national. 207 expériences concernaient les SIP, 68 les autres services locaux et 288 les sites internet de la DGFIP et les démarches en ligne.

Dans le département, depuis l'ouverture du service, 2 expériences ont été déposées concernant des SIP et 1 expérience concernant un SIE, répondue par la mission SRP car hors périmètre du déploiement. Parmi ces 3 expériences, 1 portait sur un ressenti négatif de l'utilisateur (erreur de l'utilisateur lors d'une démarche en ligne) et 2 sur un ressenti positif (prise en compte d'un changement de situation et accueil positif du service).

### 4. Déploiement d'un outil d'enquête de satisfaction dans les permanences tenues en France Services

Début mai 2022, le dispositif de mesure de la satisfaction des usagers s'est enrichi d'un nouvel outil afin d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers reçus dans les permanences tenues par des agents de la DGFIP dans les France Services (cf. [note de service du 22 avril 2022](#)).

Ce dispositif s'appuie sur une tablette mise à la disposition des usagers à l'issue de leur entretien, sur laquelle ils sont invités à répondre à un questionnaire de satisfaction. Les tablettes pré-configurées ont été livrées au cours de la semaine 18, à raison d'une tablette par direction.

L'outil a été testé au cours d'une permanence organisée pendant la campagne de déclaration des revenus, mais une anomalie technique ne permet pas encore un export complet des résultats.

## **5. Création d'un réseau de correspondants locaux « qualité de service »**

Dans le cadre de l'animation de la mission d'accueil des usagers, la DDFiP d'Indre-et-Loire a souhaité constituer un réseau de correspondants qualité de service au sein des structures en relation avec le public.

Ce réseau sera constitué d'agents de catégories B ou C en relation fréquente avec le public et aura pour objet de sensibiliser et de responsabiliser les agents sur les différents aspects de la qualité de service et d'organiser entre eux des échanges et un partage d'expériences.

Les correspondants seront ensuite chargés de faire un retour auprès de leurs collègues, le cas échéant dans le cadre de réunions de service.

Après un recensement des volontaires opérés auprès des chefs de service, le lancement de ce réseau est prévu pour la fin juin 2022.