RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

FINANCES PUBLIQUES

Présentation du dispositif d'affichage d'indicateurs de qualité dans les SIE

Mission S.R.P.

Le contexte

Le Président de la République s'est engagé à renforcer la transparence et l'efficacité des services publics fournis aux Français.

Cet engagement s'est traduit par une annonce lors du **Comité Interministériel de la Transformation Publique (CITP)** du 1er février 2018.

Tous les services publics en relation avec les usagers sont tenus de publier, à horizon 2020, des indicateurs locaux de résultats et de qualité de service, portant sur la performance du service rendu et sur la satisfaction des usagers.

Cette obligation a récemment été intégrée au sein du **référentiel Marianne** qui vient d'être rénové et qui constituera désormais l'ossature des dispositifs de qualité de service de la fonction publique.

La DGFIP a fait partie des ministères concernés par la 1ère vague de déploiement pour le réseau des SIP, qui déploie progressivement des indicateurs depuis la fin de l'année 2018 et achèvera la mise en œuvre en fin d'année.

A la fin de l'année 2020, le réseau des SIE intégrera également le dispositif, avec l'affichage de 6 indicateurs.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Rendre compte aux usagers de nos résultats pour renforcer la relation de confiance et améliorer la qualité de service

L'enjeu de la transparence de la qualité de service, qui s'intègre au sein du programme action publique 2022, est de **renforcer la relation de confiance entre les usagers et les services** publics sur la base de données de proximité, fiables, pertinentes pour l'usager et facilement accessibles. L'idée est que tout usager puisse avoir un aperçu du service qu'il peut raisonnablement attendre de son administration, localement.

Il s'agit ainsi d'impliquer, non seulement les agents, mais aussi les usagers eux-mêmes (à travers les enquêtes et l'affichage de leurs résultats) dans la valorisation de la qualité de nos services.

Disposer des résultats locaux, c'est aussi donner aux managers un outil de pilotage au service de la démarche qualité et un levier de transformation interne porteur de sens pour les agents.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

En synthèse, la démarche de transparence

C'EST …

Un affichage **de notre engagement** au service de nos usagers.
L'opportunité de mettre en valeur la **satisfaction réelle** de nos usagers et de **reconnaître** le travail de nos agents.

Un outil pour construire un dialogue avec nos usagers, basé sur des **données objectives, vérifiables** par tous.

Une occasion d'examiner **collectivement** nos résultats, de partager les **bonnes pratiques** et de nous **améliorer.**

Une opportunité de **reprendre l'initiative** sur l'information qui circule sur la qualité de notre offre de service.

CE N'EST PAS …

Un outil pour évaluer individuellement les agents.

Un instrument de stigmatisation des « mauvais » services.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Comment s'est fait le choix des indicateurs à la DGFIP ?

A l'instar des SIP, pour déterminer les six indicateurs à retenir, la DGFIP a veillé à la prise en compte de plusieurs paramètres :

- la pertinence pour l'usager (correspond à ses attentes prioritaires en matière de qualité de service, est compréhensible),
- l'intérêt pour les agents (données porteuses de sens),
- la capacité des acteurs locaux à agir sur ces indicateurs,
- l'ancrage dans les dispositifs existants (pilotage, démarche qualité, ...),
- la faisabilité de la mesure,
- le mixage entre indicateurs de performance mesurés par l'administration et indicateurs de satisfaction exprimés par les usagers,
- l'absence de charge supplémentaire pour les services,
- la valorisation de certaines offres de service auprès du public (APRDV, e-contacts),
- la couverture des différents canaux de contact,
- la cohérence avec les indicateurs retenus pour les SIP

▶ Les indicateurs sont les mêmes dans tous les SIE.

- La DGFIP, a retenu une acception large de la notion de qualité de service rendu localement, en y intégrant, non seulement les services rendus par les SIE, mais également les services rendus par l'ensemble de la collectivité que constitue la DGFIP aux usagers de chaque SIE (via le site internet).

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Les indicateurs retenus par la DGFIP

- **Au nombre de 6 (2 spécifiques aux professionnels et 4 en commun avec les SIP) :**
- - Part des demandes de remboursement de crédit de TVA ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai d'un mois (indicateur GF-16, maille locale)
- - Part des demandes de restitution de trop perçu d'IS ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai d'un mois (indicateur GF-16, maille locale)
- - Taux d'usagers satisfaits de nos services en ligne (indicateur SI-19, maille nationale)
- - Taux de satisfaction globale de l'usager (enquête annuelle, maille nationale)
- - Taux de courriels envoyés par la messagerie sécurisée ayant obtenu une réponse dans un délai d'une semaine (maille locale)
- - Taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur prise de rendez-vous (maille locale)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Articulation avec le dispositif de performance

- Indicateur PAP « centrale » : Mesure n°3 « Taux d'usagers satisfaits des services en ligne »

- Indicateur PAP « réseau » : Mesure n°5 « Taux de courriels envoyés par la messagerie sécurisée ayant obtenu une réponse dans un délai d'une semaine »

- Repères d'activités :
Mesure n°1 « Part des demandes de remboursement de crédit de TVA ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai d'un mois »

Mesure n°2 « Part des demandes de restitution d'IS ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai d'un mois »

Mesure n°4 « Taux de satisfaction globale de l'usager »,

Mesure n°6 « Taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous »,

- Indicateur COM : Mesure n°6 « Taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous »

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Modalités de mise en œuvre

- Chaque responsable de SIE doit présenter le dispositif aux agents de son service et aux agents affectés à l'accueil

- Des fiches expliquant les modalités de calcul des indicateurs sont mises à disposition des agents de l'accueil pour leur information et comme support pour répondre aux interrogations des usagers

- Les résultats devront être diffusés sur écran ou apposés dans le hall d'accueil dans le courant du mois de décembre, dès qu'ils seront mis à disposition par la mission SRP :

- **L'affiche aura au préalable été complétée des résultats des indicateurs par le référent départemental Marianne**
- **Elle se substituera à l'affiche présentant les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction**
- **Si le CDFIP comporte plusieurs SIE, une seule affiche sera apposée (agrégation des résultats des SIE)**
- **Si le CDFIP est un SIP-SIE, deux affiches seront présentées, l'une pour l'activité SIP et l'autre pour l'activité SIE.**
- **Si le CDFIP comporte des SIP et des SIE, deux affiches seront présentées, une pour les SIE, une pour les SIP.**

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

MERCI DE VOTRE ATTENTION