

## Programme Services Publics +

Initié par la note de la SRP 38-2020 du 11/12/2020 et présenté le 13/01/2021 à la DISO, le programme Services Publics + a vocation à décliner au niveau départemental le rôle et l'importance de l'accueil dans les services publics en général et à la DGFIP en particulier.

## Anciens et nouveaux engagements

Engagements	Correspondance avec les anciens engagements
#1 – Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et vous avez le droit à l'erreur (*)	<b>engagement 4</b> : "Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort"
#2 – Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne	<b>engagement 1</b> : "Nous vous apportons des informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports" <b>engagement 2</b> : "Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet" <b>engagement 8</b> "Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente"
#3 – Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	<b>engagement 2</b> : "Nous facilitons la réalisation de vos démarches en ligne" <b>engagement 3</b> : "Nous vous aidons à réaliser vos démarches » <b>engagement 5</b> : "Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap"
#4 – Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande	<b>engagement 6</b> : "Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté" <b>engagement 3</b> : "Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches"
#5 – Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier	<b>engagement 7</b> : "Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations"
#6 – Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	<b>engagement 10</b> : "Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations"
#7 – Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches	<b>engagement 9</b> : "Nous utilisons vos remarques et suggestions pour améliorer nos services"
#8 – Afin de vous fournir un service de qualité, nous développons en permanence nos compétences	<b>engagement 11</b> : "Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers » <b>engagement 12</b> : " Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service"
#9 – Nous sommes éco-responsables	

Ce document rappelle ainsi le rôle des référents (pilotage, animation et suivi des outils) et présente les 9 nouveaux engagements.

FO DGFIP 87 pourrait en rire mais le texte montre encore une fois comment ceux qui nous dirigent ignorent tout de nos missions et la manière dont nous les exerçons.

Ainsi, la nouvelle plaquette indique aux usagers :

- qu'ils sont accueillis avec courtoisie et bienveillance et qu'ils ont droit à l'erreur : Il faut croire qu'avant, les usagers étaient reçus comme des chiens? que les agents n'étaient pas à leur écoute ?
- que nos services sont joignables par téléphone, sur place et que les démarches en ligne sont facilitées : à l'ère du NRP et des suppressions massives d'emploi, où l'utilisateur va-t-il bien pouvoir se rendre ? Un Centre des Finances Publiques ? (à 50 km de son domicile car sa trésorerie aura fermé), Un appel ? (non décroché car pas assez d'agents pour le faire) ; la dématérialisation est la seule chose qui lui reste encore faut-il qu'il sache s'en servir ; un mail à un usager qui a dû créer son compte que pour télédéclarer ne sert à rien !
- que l'utilisateur bénéficie d'un accompagnement personnalisé et qu'il est orienté vers la personne compétente

...

Les mots manquent car c'est ce que les agents de la DGFIP ont toujours fait ; c'est ce que les Organisations Syndicales et notamment FO ont toujours défendu et cela s'appelle le Service Public : rendre le meilleur service au Public pour que l'utilisateur reparte avec une réponse à sa question !

C'est ce que nos dirigeants appelaient faire du social il n'y a pas si longtemps.

Découvrir que cela s'appelle du Service public, il était temps.

Un seul élément manque à ce document : ce sont les moyens humains et matériels.

Pour FO DGFIP 87, ce document est la feuille de route d'un cadre supérieur qu'il faudra occuper alors que les agents croulent sous les réponses à apporter aux usagers.