

FICHE N°6

**L'ASSISTANCE TELEPHONIQUE A LA DGFiP
POINT D'AVANCEMENT**

Pivot du schéma d'assistance de la DGFiP, l'assistance téléphonique constitue, le plus souvent, le premier contact des agents avec les équipes supports susceptibles de résoudre les incidents rencontrés.

Son organisation a donc été conçue pour maximiser la capacité des plateaux « d'AT » (Assistance Téléphonique) à assurer eux-mêmes la résolution des saisines : regroupements par filières métiers homogènes, formation aux problématiques tant techniques que liées aux postes de travail, mise en plateaux uniques virtuels (« PUV ») si la volumétrie le justifie...

L'organisation cible prévoit la constitution de 12 AT, dont une majorité est d'ores et déjà opérationnelle. Cette fiche propose d'en rappeler les principes constitutifs, de résumer l'état d'avancement des chantiers, et de donner de la visibilité sur les prochaines étapes.

I. Principes constitutifs

Les travaux préparatoires à la réorganisation de l'assistance informatique ont identifié, au sein de la DGFiP, 10 filières métiers justifiant la mise en place d'AT spécifiques, auxquelles s'ajoutent 2 structures dédiées à des utilisateurs externes (entreprises utilisatrices des téléprocédures professionnelles et ordonnateurs connectés au Portail Internet de la Gestion Publique).

Chaque AT, particulièrement celles structurées en PUV répartis sur tout le territoire, dispose parmi les DISI d'un référent dédié. Celui-ci assure l'animation et le pilotage opérationnel des plateaux, au plus près du terrain. Il est l'interlocuteur de la centrale pour remonter les difficultés ou propositions d'évolution organisationnelles de l'AT dont il est le référent.

L'organisation des AT repose sur un 1er niveau d'accueil généraliste, auquel l'ensemble des assistants contribue, et sur d'éventuels niveaux 2, propres à certains applicatifs requérant une technicité particulière.

Les assistants disposent d'outils appropriés : couplage automatique entre téléphonie et informatique, traçabilité des incidents dans une application dédiée, accès à l'environnement du poste de travail de l'appelant, prise de main à distance, etc...

Ils peuvent être joints indifféremment par téléphone ou par formuel, accessible en deux clics depuis Ulysse.

Pour assumer pleinement leur mission d'interlocuteur unique des agents de leur filière métier, ils bénéficient de formations approfondies tant applicatives que relatives aux postes de travail et à leur environnement.

En complément et si nécessaire, ils peuvent aussi transférer l'incident à une structure plus appropriée pour le résoudre : groupe de compétences de 2ème niveau, équipes CID ou SIL.

L'ensemble des métiers de l'assistance travaille ainsi, en collaboration étroite, au service des utilisateurs.

II. Avancement des chantiers

Certaines structures de la filière fiscale répondaient déjà, dès la mise en chantier de la nouvelle organisation, à une partie des principes évoqués supra : assistance aux métiers du contrôle fiscal et du contentieux (rebaptisée « AT CF/contentieux »), aux métiers du cadastre (« AT Cadastre »), des conservations des hypothèques (« AT CH ») et de la fiscalité des professionnels (« AT Pro »).

L'environnement de ces équipes a toutefois évolué par l'ouverture de la saisine par formuel (entre juin et novembre 2011 selon les structures) et évoluera encore, prochainement, par la prise en charge des incidents liés aux postes de travail.

En outre et bien que destinée à un public externe, Toscane répondait déjà, elle aussi, au nouveau corpus de fonctionnement des structures d'assistance par téléphone.

Depuis, 2 nouvelles AT ont vu le jour en janvier 2012 : « l'AT Part » (fiscalité des particuliers) étendue aux agents de la filière gestion publique et « l'AT SD » (équipes support des directions).

S'adressant à des services dont les agents sont originaires à la fois de la filière fiscale et de la filière gestion publique, elles sont ainsi les 1ères structures d'assistance internes à reposer sur des assistants tant ex-AD qu'ex-SAU.

Enfin, depuis le 2 octobre 2012, l'ex-SAU de Limoges a rejoint celui de Versailles St Cloud, préfigurant le nouveau PUV d'assistance aux ordonnateurs, utilisateurs du PIGP.

Au total, 15 plateaux de l'ex-DGI (AD et Toscane) et 7 plateaux de l'ex-DGCP (SAU et Toscane) répondent aujourd'hui au schéma cible d'organisation.

III. Les prochaines étapes

A l'issue d'une analyse approfondie conduite au cours de l'année 2011, le périmètre de l'assistance informatique des métiers de la gestion publique a été segmenté en 3 ensembles cohérents :

- l'assistance aux postes comptables SPL et polyvalents (future « AT Trésoreries ») ;
- l'assistance aux pôles gestion publique des DDRFiP (future « AT GP ») ;
- l'assistance aux postes spécialisés amendes (future « AT Amendes »).

S'y ajoute l'AT Ordonnateurs (cf supra), dont les moyens doivent continuer à augmenter pour faire face à la demande des collectivités locales.

S'appuyant sur de nouvelles infrastructures de télécommunications dédiées à l'assistance progressivement déployées à compter de janvier 2013, le SSI procédera à la mise en place opérationnelle de ces nouvelles AT.

Compte-tenu du périmètre très étendu qu'elle sera amenée à gérer, l'AT Trésoreries bénéficiera d'une organisation particulière : les ex-SAU qui la composeront seront regroupés en 3 PUV distincts, dotés chacun d'une compétence géographique propre, mais couvrant tous le même périmètre fonctionnel. Cette répartition des ressources permettra de conserver des organisations à taille humaine, facteur clé du succès des plateaux virtuels.

A la lumière des PUV précédemment bâtis, le chantier de finalisation des AT de la filière gestion publique devrait nécessiter 9 mois de travail environ. Un aboutissement pour la fin de l'année 2013 est ainsi escompté.