

FICHE N°7

**GENERALISATION DE LA PRISE EN CHARGE
DES INCIDENTS POSTES DE TRAVAIL EN AT**

Evoqué avec les organisations syndicales dès le groupe de travail informatique du 9 février 2010, le projet de prise en charge des incidents matériels (postes de travail et périphériques) par l'Assistance Téléphonique (AT) est l'un des principes-clés du rapprochement des dispositifs d'assistance des deux ex-directions.

Les AT Support Directions et Part ont été les premières à offrir à leurs utilisateurs un interlocuteur unique, pivot de la réforme de l'assistance. Le bilan de cette opération permet, aujourd'hui, d'en envisager la généralisation à l'ensemble des structures d'assistance téléphonique.

1. Bilan de la prise en charge des incidents matériels en AT

A la fin octobre 2012, et donc après environ 9 mois d'activité en mode nominal, la prise en charge des incidents matériels par ces 2 AT est un indéniable succès.

Plus de 2 700 incidents de cette nature leur ont été soumis. Il convient de préciser que les agents gardent aujourd'hui la faculté de solliciter la CID en direct, ce qui limite évidemment la montée en puissance des structures téléphoniques. Néanmoins, on constate que près de 75% des sollicitations émanent d'agents de la filière fiscale (certes très majoritaires dans les SIP), pour qui la démarche est une vraie nouveauté. On peut en déduire une bonne réceptivité des agents vis-à-vis de cette évolution.

D'ailleurs, et en dépit du fait que la généralisation du dispositif n'a pas encore été décidée, les autres AT sont désormais régulièrement sollicitées pour résoudre ce type d'incidents : il semble de plus en plus « logique » pour les appelants que leur structure d'assistance soit à même d'offrir ce type de prestation.

Globalement, 22% des incidents ont pu être résolus directement par l'AT. En extrapolant ce taux de résolution à l'ensemble des incidents matériels signalés à la DGFiP, ce sont potentiellement quelques 25 000 cas qui seraient traités directement par l'AT, réduisant d'autant le délai de résolution de ces incidents.

2. Prochaines étapes envisagées

A ce jour, 4 structures d'assistance n'intègrent pas encore les incidents postes de travail dans leurs prestations : les AT Cadastre, Conservations des Hypothèques, Contrôle Fiscal/Contentieux et Fiscalité des Professionnels.

Le support de cours utilisé pour les AT expérimentatrices sera mis, début décembre, à disposition des DISI référentes des 4 structures ci-dessus. La formation sera déclinée localement d'ici à fin janvier 2013, avec l'appui d'agents volontaires des CID des départements où se situent les plateaux d'AT concernés.

En complément, pour favoriser la montée en compétences de ces AT, il est prévu d'instaurer sur un trimestre un support téléphonique par la CID du département d'implantation de l'AT. Cette action de soutien pourra être reconduite si le besoin s'en fait ressentir.

Enfin, un courrier sera adressé aux services territoriaux afin de les informer de la généralisation, envisagée pour début février 2013, de ce nouveau mode d'assistance.