

FICHE N°3 : LE NOUVEAU PLANNING DE DEPLOIEMENT DES ASSISTANCES TELEPHONIQUES (AT)

Lors du groupe de travail informatique du 8 mars dernier, les organisations syndicales avaient insisté sur la nécessité de disposer d'un dispositif d'accompagnement conséquent à la mise en place des nouvelles filières d'assistance téléphonique. Elles avaient notamment réclamé que les formations théoriques préalables à la mise en place de l'AT Part (assistance téléphonique aux agents de la fiscalité des particuliers) soient complétées de mises en pratique opérationnelles, pour aider les assistants-utilisateurs à appréhender l'évolution de leur métier.

Des propositions de formation complémentaires sont ainsi formulées, et le calendrier prévisionnel de déploiement des AT revu en conséquence :

1 LES AT DES METIERS FUSIONNES

1.1 L'AT Part

Pour la 1^{ière} phase de constitution de l'AT (mise en réseau des plateaux des CSI de Amiens, Bordeaux, Orléans et Poitiers), les directeurs de CSI ont préparé avec leurs équipes un plan d'action complémentaire aux formations théoriques déjà dispensées.

Celui-ci s'articule en trois volets, complémentaires et proposés aux agents sur la base du volontariat :

- l'approfondissement des connaissances métier, via des stages croisés de 3 jours entre plateaux (par exemple, un agent de l'ex-AD Foncier d'Orléans ira 3 jours découvrir l'activité de ses collègues du CSI de Poitiers).
- le tutorat, grâce auxquels les modules théoriques pourront être complétés et illustrés par des assistants-utilisateurs du domaine, qui se rendront sur les plateaux de leurs collègues pour les aider à s'approprier la formation reçue.
- les stages d'immersion, permettant aux agents qui le souhaitent de passer plusieurs jours dans les services, aux côtés de ceux dont ils assureront l'assistance demain. Afin d'être plus efficaces, ces stages complémentaires sont plutôt envisagés une fois l'AT mise en place.

Compte-tenu de son délai de mise en œuvre, ce dispositif permet d'envisager le lancement de l'AT Part (« phase 1 ») pour le mardi 7 juin 2011. A ce stade, l'AT couvrirait le périmètre d'intervention actuel des 4 ex-AD : fiscalité des particuliers, fiscalité immobilière et foncière, à l'attention des agents de la filière fiscale des structures concernées (SIP, CDIF, CIS, pôles FI...).

La phase 2, au cours de laquelle les SAU de 2 DI (Amiens, Strasbourg) rejoindraient les sites précités, est envisagée pour le 1^{ier} décembre prochain.

Dans cet intervalle, les agents des 2 sites recevraient les formations idoines (théorie + mise en pratique), et le portefeuille d'appels territorialisés, couvert par ces 2 SAU serait redéployé vers d'autres SAU, pour permettre la spécialisation des équipes.

Par leurs connaissances propres (applications de la fiscalité des particuliers développées par l'ex-DGCP, assistance au poste de travail...), ces agents complèteraient idéalement le profil

de leurs collègues de CSI. Le renfort qu'ils constitueraient permettrait, en outre, d'assumer la charge de travail supplémentaire générée par la prise en charge des incidents relatifs au poste de travail.

Au 1^{er} décembre 2011, l'AT Part couvrirait ainsi son périmètre d'intervention cible : l'ensemble des agents (des deux filières) de cette filière métier, pour les incidents de toutes natures (applicatifs ou techniques).

1.2 L'AT Support

Destinée aux agents des services supports (RH, budget, logistique...) des directions, l'AT Support associerait les agents de l'AD du CSI de Versailles, à ceux des SAU des DI de Nanterre et Tours.

Le dispositif préparatoire est assez similaire à celui présenté pour l'AT Part : formations « croisées » permettant aux agents des deux filières de découvrir les applicatifs de leurs collègues ainsi que les outils cible de l'assistance téléphonique, compléments opérationnels en tutorat et/ou immersion, spécialisation des SAU en les soustrayant à leurs appels historiques.

Là aussi, les moyens issus des SAU ont été calibrés afin de faire face à la charge de travail additionnelle issue des appels liés aux postes de travail.

Comme pour l'AT Part en version cible, l'AT Support pourrait entrer en service au 1^{er} décembre 2011.

2 **LES AT DE LA FILIERE GESTION PUBLIQUE**

La mise en place du schéma d'assistance unifié de la DGFIP suppose la généralisation progressive de filières d'assistance téléphoniques spécialisées par métiers.

Au-delà des AT propres à la filière fiscale (AT Pro, AT Cadastre, AT Contentieux/contrôle fiscal, AT Conservations des hypothèques) et parallèlement à la préparation des AT de métiers directement impactés par la fusion (fiscalité des particuliers, activités support), des chantiers exploratoires ont donc été engagés afin d'identifier l'organisation la meilleure pour les agents de la filière gestion publique.

Trois filières d'AT ont été identifiées : Trésoreries, Pôles GP des DD/DRFiP et Amendes :

2.1 L'AT Trésoreries

Représentant près de 70% des incidents recensés dans la filière gestion publique, les trésoreries constituent un ensemble cohérent de structures aux missions certes variées, mais au périmètre applicatif homogène sur le plan fonctionnel.

Elles semblent pouvoir faire l'objet d'une filière d'assistance spécialisée, qui reprendrait de fait une partie des activités actuelles des SAU.

L'application Hélios, dont le poids va croissant dans l'activité des trésoreries, serait bien entendu intégrée au dispositif. A cet effet, les ex-SAU seraient renforcés dans leurs compétences métier, pour assumer pleinement leur rôle d'interlocuteur unique des agents pour toute demande de soutien. De cette façon, les modalités d'assistance d'Hélios et des autres applicatifs utilisés par les trésoreries seraient ainsi harmonisées.

L'articulation de l'AT Trésoreries avec l'actuel dispositif de soutien spécifique à Hélios (tuteurs dans les directions, pôles nationaux de soutien) est ainsi en cours d'étude, en lien étroit avec les équipes du Programme Hélios.

2.2 L'AT Gestion Publique

L'analyse des applicatifs utilisés par les pôles Gestion Publique des DD/DRFiP les distingue clairement du réseau de trésoreries dont ils assurent le pilotage, et semble justifier la constitution d'une filière d'assistance ad hoc.

Envisagée sur ce périmètre, l'AT Pôle Gestion Publique (« AT Pôle GP ») ferait face à plus de 50 000 incidents par an, de toutes natures (données 2010).

A ce jour, les utilisateurs de Chorus utilisent un dispositif d'assistance ad hoc, similaire à celui des autres administrations utilisatrices, et indépendant du schéma unifié en cours de déploiement à la DGFIP.

Dans ce contexte et à l'image de la problématique des incidents Hélios, les saisines spécifiques à l'utilisation de Chorus font l'objet d'une attention particulière.

Parvenir à décliner sur ces agents le principe souhaité d'un interlocuteur d'assistance unique, supposerait de faire converger les schémas d'assistance DGFIP et Chorus. La question est en cours d'examen dans le cadre des chantiers assistance animés par le SSI.

2.3 L'AT Amendes

Quelques 3 000 agents de la DGFIP (en trésoreries « mixtes » ou dédiées) utilisent quotidiennement les applicatifs spécifiques à ce métier (AMD, PAI, NOVA, ...). Ajoutés aux autres incidents (poste de travail, outils collaboratifs...) que ces agents rencontrent, ce sont plus de 15 000 incidents générés annuellement sur ce métier.

L'homogénéité applicative de ces saisines semblent justifier la constitution d'une AT dédiée, qui prendrait en charge l'ensemble de la chaîne d'assistance (niveau 1 généraliste, niveau 2 spécialisé, niveau 3 auprès des exploitants des applications).

2.4 Calendrier prévisionnel

Les travaux préliminaires, destinés à identifier les regroupements métiers pertinents sont désormais terminés, et permettent d'envisager les 3 AT décrites ci-dessus.

Chacun des trois chantiers s'attelle désormais à décrire finement l'environnement prévisionnel de ces AT : périmètre applicatif, cohérence avec les assistances tierces (Hélios, Chorus) aujourd'hui en place, typologie des incidents escomptables, organisation (N1, N2...) envisageable, formations complémentaires requises...

Sur cette base et d'ici à l'été 2011, le nombre d'agents nécessaire au fonctionnement de chacune de ces filières d'assistance sera précisé, et une proposition de répartition des différents SAU (en dehors de ceux déjà concernés par les opérations en cours) sur chacune d'elles sera formulée.

A l'automne 2011, le plan de déploiement prévisionnel pourrait ainsi être mis sur pied, dans l'optique d'une mise en œuvre opérationnelle de ces structures à compter de 2012.

3 CONCLUSION

Les travaux en cours au sein du SSI pour adapter l'organisation de l'assistance téléphonique de la DGFIP visent deux objectifs majeurs : tendre progressivement, pour tous les agents et tous les métiers, vers la cible d'un interlocuteur unique de 1^{ier} niveau, et fournir au plus vite, à chaque assistant-utilisateur des futurs ESI, une perspective professionnelle claire et stimulante.

En parallèle, l'harmonisation en cours des outils de travail entre les équipes des deux filières, et leur déploiement sur les autres structures d'assistance (CID, SIL) permettra de faciliter les échanges – et donc la qualité du service offert aux utilisateurs – entre chaque échelon du schéma d'assistance global.