
CTL DiSI Sud-Est Outre-Mer du 20 novembre 2018

Évolution des domaines de l'assistance : la situation du service TOSCANE 34

La présente fiche fait le point sur l'état d'avancement et les perspectives des principaux chantiers qui modifient en profondeur l'organisation de la fonction d'assistance informatique au sein de la DGFiP, et les incidences sur le service Toscane.

I – Mise en place des quatre domaines de l'assistance technique (AT)

Après une première étape consacrée au déploiement et à la généralisation du parcours rénové d'assistance (PAR) pour l'assistance technique interne, une deuxième étape de l'évolution de l'assistance informatique va se traduire par le regroupement du premier niveau d'assistance en quatre grands domaines métiers, en remplacement des quinze domaines actuels.

Les quatre domaines métiers de ce premier niveau d'assistance seront composés ainsi :

-Domaine Particulier : AT Part, AT Notaires, AT Amendes, AT Cadastre, AT Publicité Foncière ;

-Domaine Direction : AT Support direction, AT Services centraux, AT Intranet ;

-Domaine Gestion publique et SPL : AT Trésoreries, AT Ordonnateurs, AT Gestion publique et Établissements publics nationaux ;

-Domaine Professionnel : AT Pro, **AT Toscane**, AT Contrôle fiscal et contentieux, AT Tiers déclarants.

Afin de mettre en place cette nouvelle organisation cible, des groupes de travail composés de cadres des DiSI, de superviseurs et/ou responsables des AT, du bureau SI-2A et du DGSSI, ont été constitués en début d'année 2018.

II – Domaine du professionnel

La DiSI SEOM, concernée par le domaine du professionnel en tant que DiSI fonctionnelle du PUV¹ Toscane, a participé au groupe de travail dédié, dès le mois d'avril dernier avec les autres DiSI référentes, sous le pilotage de la DiSI Est.

Plusieurs objectifs étaient assignés à ce groupe de travail par le bureau SI-2A :

- 1 - définir le périmètre d'intervention du N1 mutualisé ;
- 2 - élaborer le parcours de formation ;
- 3 - faire un état des lieux de l'outillage pour identifier les besoins d'évolution et les nouveaux besoins ;
- 4 - déterminer les nouvelles modalités de pilotage et d'animation du Domaine Pro.

Les travaux, en cours d'achèvement, conduisent à la mise en place du domaine du professionnel au mois de janvier 2019.

III – Pilotage du domaine professionnel, nouvelle DiSI référente

Pour accompagner la mise en place des quatre domaines de l'assistance, il a été convenu d'adapter le pilotage des DiSI au nouveau périmètre.

C'est ainsi que le pilotage du domaine de l'assistance du professionnel passe de quatre DiSI à une seule. Il est confié à la DiSI Est, en remplacement des DiSI de Rhône-Alpes Est-Bourgogne, de Sud-Est Outre-mer, de Paris-Champagne et des pays du Centre.

La nouvelle DiSI référente prendra donc ses fonctions en janvier 2019. Des travaux de coordination entre les anciennes et les nouvelles équipes de pilotage DiSI sont d'ores et déjà lancés afin d'assurer le transfert de compétence indispensable.

1 Plateau Unique Virtuel

IV – Assistance technique du plateau Toscane de Montpellier (34)

Cette réorganisation permettra de lisser les déséquilibres constatés en termes de pics de charge ou de sous-activité ponctuels, et de corriger les problèmes structurels des plus petites AT. Par suite en 2019 des plateaux vont cesser leur activité, tandis que d'autres vont intégrer les nouveaux périmètres d'AT.

C'est ainsi que le service d'assistance Toscane de Montpellier rejoindra la nouvelle AT du domaine du professionnel au mois de janvier 2019, placée sous le pilotage fonctionnel de la DiSI Est, étant précisé que les **agents du plateau de Montpellier demeureront sous le pilotage hiérarchique de la DiSI Sud-Est Outre-Mer.**

> Périmètre du N1 mutualisé Domaine Pro

Les assistants utilisateurs de Toscane 34 intégreront le N1 mutualisé Domaine Pro. Les assistants utilisateurs N1 du Domaine Pro seront chargés de résoudre les cas simples les plus fréquemment rencontrés en matière professionnelle, contrôle fiscal/contentieux et formulaires Toscane. Cependant l'activité de téléphonie, tournée vers des usagers externes, exercée actuellement par les AT Toscane et Tiers déclarants, ne sera pas mutualisée en 2019 en raison notamment de contraintes techniques.

> Parcours de formation

Afin de permettre aux assistants utilisateurs d'acquérir les compétences nécessaires à leur nouveau périmètre d'activité, un parcours de formation spécifique a été défini par le groupe de travail en fonction des AT d'origine.

Tous les assistants utilisateurs ont vocation à suivre ces formations sur les activités nouvelles dont ils auront la charge. Les N1 seront formés lors d'une première vague d'octobre 2018 à janvier 2019. Les N2 seront formés dans un second temps, début 2019, selon un calendrier à fixer en fonction de la charge de travail du Domaine Pro. Enfin les assistants utilisateurs du plateau Pro de Lille assureront la mission de N2 poste de travail. Ils suivront les formations dédiées a priori au dernier trimestre 2018, et leur formation au N1 mutualisé du Domaine Pro interviendra en début 2019.

Les agents Toscane, en tant que N1/N2, seront formés lors de la première vague selon un parcours composé des modules suivants :

- Activité pro
 - Présentation PUV Pro (1 jour)
 - Formation Gestion (2 jours)
 - Formation Recouvrement (2 jours)
- Activité contrôle fiscal/contentieux
 - Présentation des applications du contrôle fiscal et du contentieux (2 jours)
 - Étude de cas simples (1 jour)

> Outillage

Le traitement des incidents sur la totalité du périmètre implique d'avoir accès à Concurserve Opéra pour les incidents Pro et CF/CX et Concurserve Toscane pour les incidents Toscane Formulaires. Dans l'attente d'une "fusion" des deux outils, les assistants utilisateurs seront habilités aux deux Concurserve avec nécessité, pour plus de souplesse d'utilisation, de disposer de deux écrans (passage d'un Concurserve à l'autre plus facile). Les AU Toscane de Montpellier disposent tous déjà de deux écrans.

Une bannette commune du Domaine Pro sera mise en place, dans laquelle arriveront l'ensemble des formulaires Pro et CF/CX. Cependant, cette organisation sera transparente pour les usagers puisque, via leur Tadoo, ils continueront à accéder à un portail Pro ou CF/CX selon leur service d'affectation.