
CTL DiSI Sud-Est du 17 octobre 2017

Fermeture des plateaux d'assistance téléphonique implantés dans les ESI des départements d'Outre-Mer.

Le parcours d'assistance rénové sera étendu aux départements d'Outre-Mer entraînant de facto la fermeture des plateaux d'assistance téléphonique Océan Indien et Océan Atlantique.

Depuis le mois d'octobre 2016, un nouveau dispositif d'assistance informatique, appelé Parcours d'Assistance Rénové (PAR), a été mis en place pour les services de la publicité foncière. Il vise à remplacer le contact téléphonique par une démarche basée sur l'auto-dépannage et l'envoi de formulés au service d'assistance dédié aux SPF.

Cette procédure nationale a été mise en œuvre dans les départements d'Outre-Mer qui bénéficient par ailleurs de services « historiques » d'assistance téléphonique généraliste dédiés.

Le PAR va être généralisé à tous les métiers de la DGFIP au cours du dernier trimestre de 2017 et du premier trimestre 2018.

Comme pour les SPF, les départements d'Outre-Mer sont concernés par cette orientation nationale. En conséquence, tous les services (SIP, SIE, trésoreries, directions, SPF...) ont vocation à entrer dans le PAR : ainsi, chacun sera rattaché à un plateau d'assistance spécifique qui pourra être contacté par formuel en cas d'incident informatique après que l'agent concerné aura tenté de se dépanner lui-même.

Dès lors, la disparition du contact téléphonique entraîne la fermeture progressive, au fur et à mesure du basculement des services dans le PAR, des plateaux d'assistance téléphonique Océan Indien (ESI St-Denis de la Réunion) et Océan Atlantique (ESI Fort-de).

Du fait du décalage horaire avec la métropole, une permanence téléphonique temporaire est organisée au sein de ces ESI afin d'assurer uniquement les dépannages les plus urgents lorsque les agents n'ont pu procéder à un auto-dépannage. Cette permanence sera réservée aux seuls incidents induisant une impossibilité de travailler.

Les agents des AT sont redéployés au sein des ESI concernés, et viennent essentiellement renforcer la CID.