

FICHE N°2

Bilan et perspectives de la refonte du schéma d'assistance engagée en 2009

1. Une organisation de l'assistance téléphonique finalisée en 2014

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité du service offerte aux utilisateurs internes et externes, le Service des Systèmes d'Information (SSI) a finalisé en 2014 la refonte du schéma d'assistance engagée en 2009, qui vise à offrir un service d'assistance par domaine métier. Ce projet s'est achevé le 1^{er} décembre 2014, avec l'installation des derniers services d'assistance téléphonique (AT) Gestion Publique et Trésoreries permettant ainsi de couvrir l'ensemble du territoire métropolitain.

Avec la mise en place de ces deux structures d'assistance, tous les domaines métiers sont désormais couverts par une AT. Les agents DGFIP s'adressent à leur point d'entrée unique, en l'occurrence l'AT Métier, pour tout type d'incident (matériel ou applicatif), conformément aux informations délivrées par la fiche Contacts Assistance et l'application Tadoo (encart en bas à droite intégré à chaque poste de travail).

Au vu des enquêtes annuelles de satisfaction informatique réalisées par le SSI, ce dispositif rencontre l'adhésion des utilisateurs et constitue un élément essentiel de la bonne qualité de l'informatique (évaluation générale entre 7,3 et 7,5 sur 10 sur la période 2012 à 2014).

2. Les perspectives

L'importance de l'assistance rend nécessaire de réfléchir à des évolutions porteuses d'amélioration tant pour les agents des services d'assistance que pour le service rendu aux utilisateurs. Les pistes identifiées concernent tant l'Assistance de Proximité (CID) que l'Assistance Téléphonique (AT) et s'articulent autour de plusieurs axes :

- réduire les délais de résolution des incidents en privilégiant les interventions à distance plus rapides notamment avec la mise en place mi 2014 des AT de niveau 2 pour les incidents poste de travail. Ce niveau d'assistance plus spécialisé sur les incidents poste de travail conduit à éviter les déplacements non indispensables des équipes CID ;
- permettre aux utilisateurs d'avoir accès facilement et rapidement aux informations concernant les applications informatiques qu'ils utilisent. En complément des informations publiées sur « Ulysse/Actualités Applicatives » depuis fin 2013, deux communautés d'actualités applicatives basées sur l'utilisation de Wifip ont été mises en place autour d'Iliad et de Gespro/BDRP. Wifip permet aux deux AT concernées, sur le principe d'un fil de discussion, de poster une information en temps réel, facilement mise à jour, sur l'actualité de l'application. En cas d'incident important, l'information donnée est plus précise et plus complète que le message de crise délivré par le numéro d'appel de l'AT. L'agent, qui accède à Wifip par son navigateur via Ulysse, peut s'abonner à plusieurs communautés. Celles relatives à Iliad et à Gespro/BDRP ont été lancées mi-février avec la DRFIP de Seine-Maritime ;
- proposer aux utilisateurs un parcours d'assistance dynamique à partir de la mise à disposition de fiches de résolution d'incidents – via un site Web – qui leur permettent de trouver des réponses aux incidents les plus fréquemment rencontrés. Les délais du contact téléphonique seront évités aux utilisateurs et les assistants, en gérant eux-mêmes les rappels aux utilisateurs, pourront davantage se consacrer à l'expertise et à la résolution des incidents plus complexes. Ce dispositif sera expérimenté sur l'AT SPF à compter du second trimestre 2015 et fera l'objet d'un bilan ;
- enfin, des mesures complémentaires peuvent être envisagées :
 - diversifier les modes d'échanges avec l'assistance au-delà du téléphone et du formuel en ayant recours à la technique du « chat » (Conversational Hypertext Access Technology) ;
 - éviter à l'usager les délais d'attente téléphoniques en lui permettant de demander un rappel par le service d'assistance si un assistant est disponible (service de « click-to-call »). L'assistance peut ainsi mieux maîtriser et lisser la charge de travail liée à la prise des appels téléphoniques ;

- rendre plus efficace l'intervention de l'assistance en lui permettant de visualiser en même temps que l'appelant la nature de ses difficultés. Ce dispositif de navigation assistée « co-browsing » permet pour certains incidents un échange plus facile et plus riche entre l'assistant et l'appelant.

Toutes les fonctionnalités de ces mesures complémentaires seront expérimentées au second trimestre 2015 sur Toscane pour les usagers professionnels et feront l'objet d'un bilan.