

Groupe de travail informatique du 11 mai 2017

Fiche n° 6 Mise en œuvre du parcours d'assistance rénové

Le parcours d'assistance rénové (PAR) a pour objectif :

- de donner le plus de visibilité possible aux utilisateurs sur le fonctionnement des applications,
- de permettre à ceux qui le peuvent de traiter directement quelques cas simples et clairement identifiés d'incidents, tout en évitant les temps d'attente téléphonique ;
- de confier aux assistants utilisateurs l'expertise et la résolution des incidents les plus complexes.

La nouvelle organisation, testée en 2016 dans le domaine de la publicité foncière sur 5 directions, a fait l'objet d'un bilan positif. Dans ce contexte, la généralisation à l'ensemble des SPF a été validée, tout comme le principe d'un test pour chaque domaine métier de la DGFIP avant de mettre en œuvre une nouvelle extension du PAR.

I – Acquis dans le domaine SPF

Dans le domaine SPF, la généralisation du PAR a été effectuée au terme de trois vagues d'extension intervenues fin octobre et fin novembre 2016, puis début mars 2017.

Côté assistants utilisateurs, le bilan est positif : l'assistant n'est plus interrompu dans son travail par les appels téléphoniques et, lorsqu'il entre en contact avec l'utilisateur, il a déjà préparé le traitement de la question posée. S'agissant du retour des utilisateurs, il est également satisfaisant, notamment parce que le contact avec l'assistant utilisateur est maintenu. Lorsque c'est nécessaire, l'assistant appelle l'utilisateur pour demander des précisions afin de compléter les éléments déjà communiqués via le formuel.

2. Perspectives de déploiement dans les autres domaines

Les domaines métier concernés par un test du PAR à court terme sont :

- le domaine de l'AT Pro : en test depuis le 30 janvier 2017 dans deux directions (Ain et Savoie) ; la généralisation sera mise en œuvre au cours du mois de septembre ;
- le domaine de l'AT Support directions : le lancement du test est planifié pour le 28 avril 2017 avec six directions (Seine-Maritime, Calvados, Sarthe, Yvelines, Dircofi Ile-de-France et DiSI des Pays du Centre) ;
- le domaine de l'AT Trésoreries : le début du test est planifié pour le 9 mai 2017, avec sept directions (Nord, Bas-Rhin, Aube, Marne, Moselle, Pas-de-Calais et Somme).

Pour les autres domaines métier, la situation est la suivante :

- pour le domaine de l'AT Cadastre : le début du test est prévu en mai, mais date précise et directions de test restent à fixer ;
- pour le domaine de l'AT Particulier : la date prévisionnelle du lancement du test mi-juin 2017, après la campagne, reste à consolider.

L'extension aux autres domaines est en cours, en relation avec les bureaux métier compétents (Amendes, Contentieux/Contrôle fiscal, Gestion publique et Services centraux). Il est précisé que les deux domaines de l'AT Ordonnateur (pour lequel un avatar a été mis en place) et de Toscane (de par la population d'utilisateurs concernée) ne sont pas intégrés au PAR à ce stade.

Sur ces bases et au vu du résultat observé, le PAR pourra être généralisé à l'ensemble des AT (hors Toscane et AT Ordo) d'ici début 2018.