

Réflexions sur le périmètre métier des assistances téléphoniques

Les assistances téléphoniques (AT) actuelles sont des plateaux virtuels spécialisés par métier et constitués de plateaux physiques localisés dans les ESI. Les tailles des différentes AT métiers sont diverses : de 6 à 60 ETP (certains agents sont polyvalents et exercent en outre une activité d'assistance de proximité).

Ceci pose des problèmes structurels pour les plus petites AT en cas de départ d'agents.

En parallèle, des déséquilibres de charge sont constatés entre les AT, avec des effets de pics de charge ponctuels et de sous-activités liés à la saisonnalité des métiers ou aux incidents informatiques.

Pour mieux répondre à ces problématiques et pour continuer à assurer un service d'assistance de qualité, une réorganisation semble nécessaire, avec à la fois un regroupement de plusieurs AT dans des domaines métier plus vastes et la fermeture progressive des plus petits plateaux physiques. Cette réorganisation s'appuierait sur la cohérence des métiers pris en charge et sur les évolutions de l'outillage technique (téléphonique et PAR) des plateaux.

I – Évolutions du périmètre métier des plateaux d'assistance

L'assistance téléphonique est actuellement organisée en 15 filières métiers. La nouvelle organisation de l'assistance serait, en cible, structurée par 4 domaines d'assistance dont les périmètres sont les suivants :

- AT Métiers du Part : Part, Notaires, Amendes, Cadastre, Publicité Foncière ;
- AT Métiers du Pro : Pro, Toscane, Contrôle fiscal/Contentieux, Tiers déclarants ;
- AT Métiers Direction : Support Dir, Services centraux, Intranet ;
- AT Métiers du Secteur public local : Trésor, Ordo, GP/EPN.

II – Trajectoire de regroupement des AT

Afin de faciliter le déploiement de cette nouvelle cible, des travaux techniques préalables sont nécessaires.

La nouvelle organisation suppose de disposer sur l'ensemble des plateaux regroupés d'un outillage commun de gestion des cas. La fusion des outils Concursive Toscane (pour les usagers externes) et Concursive Opéra (pour les agents) est donc un préalable au regroupement envisagé des AT Toscane et Ordo avec d'autres AT. Ce chantier technique sera planifié en 2018.

Par ailleurs, la mise en œuvre du PAR est également un élément facilitant à double titre.

- *Le PAR rendrait cette réorganisation sans incidence pour l'utilisateur*

Les 15 PAR, spécialisés par métier, resteraient opérationnels et seraient pérennisés. L'agent disposerait donc d'un espace spécialisé recensant les problèmes (et les solutions) les plus fréquemment rencontrés dans sa sphère métier. Chaque domaine d'assistance continuerait à maintenir et alimenter l'ensemble des PAR du domaine. Les formulaires adressés via ces PAR seraient traités par le N1 de l'AT regroupé. Ce N1 regroupé et élargi serait de nature à mieux absorber les pics de charge et à mieux traiter les incidents génériques (mutualisation entre les anciens N1). La nouvelle AT métier disposerait des mêmes équipes N2 que les anciennes AT dont elle est issue, ce qui garantirait un maintien de l'expertise du dispositif d'assistance.

- *Le PAR simplifierait le déploiement de la nouvelle organisation*

En effet, il l'affranchirait des contraintes liées à l'outillage téléphonique.

Les opérations de regroupement des AT pourraient être planifiées pour le début 2018. À cette date, le PAR sera en effet largement déployé et les indispensables mesures d'accompagnement (formation, organisation, calendrier) auront pu être menées.

III – Évolution sur les plateaux physiques

Sur les AT Particulier, AT Services Centraux et AT Trésorerie, des problématiques liées à la fragilité de petits plateaux physiques sont rencontrées. Pour y répondre, les évolutions suivantes ont été réalisées ou seront engagées à brève échéance :

- AT Métiers du Part : arrêt, en mars 2017, de l'activité du plateau AT Part de l'ESI de Strasbourg transférée vers le plateau de l'ESI de Bordeaux-Océan ;
- AT Métiers Direction : arrêt de l'activité d'AT du site de Noisiel services centraux (spécialisation sur l'assistance de proximité) ; l'activité téléphonique sera prise en charge par les autres plateaux de la nouvelle AT Métiers ;
- AT Métiers du Secteur public local : arrêt de l'activité des sites de Lyon, Montpellier et Paris Notre-Dame-des-Victoires.

Un accompagnement des agents sera organisé sous forme de reclassement et de formation dans le cadre des règles de gestion des ressources humaines actuelles.

De façon plus générale, la problématique de fragilité portant sur les petits plateaux physiques doit être prise en compte : ils ne permettent pas de répartir l'ensemble des connaissances sur plusieurs personnes afin de pouvoir faire face aux absences normales et aux départs d'un ou plusieurs agents. Cette difficulté est encore plus aiguë lorsque le plateau exerce une activité d'expertise de niveau 2 pour laquelle les autres plateaux ne peuvent pas prendre le relais. Une réflexion mérite d'être engagée sur ce sujet et prendra aussi en compte les déséquilibres de charge entre plateaux et les évolutions de l'outillage technique des plateaux.