

### Fiche n° 6

## Téléphonie – Bilan et perspectives de l'expérimentation menée par la DiSI du Sud-Est Outre-mer

### I – Le contexte

L'organisation de l'accueil téléphonique à la DGFIP revêt une dimension complexe compte tenu de différents paramètres qui influence sa qualité : l'infrastructure téléphonique très disparate dans les directions, les organisations retenues et le ressenti des agents et des usagers sur ce mode de contacts, etc.

L'exercice de cette mission nécessite une maîtrise des infrastructures téléphoniques pouvant relever soit de la compétence du référent téléphonie local, soit d'un prestataire à défaut de compétences sur les éléments techniques.

Les conclusions rendues en février 2017 de l'audit de la MRA réalisé sur la mission de gestion de la téléphonie ont mis en avant plusieurs constats néanmoins anciens mais récurrents dont :

- le coût élevé des opérations de maintenance pour les directions dépourvus de « sachants » locaux ;
- l'absence de formation et de soutien pour les référents locaux ;
- l'absence de cadre dans l'organisation de la mission.

### II – L'historique

L'organisation de l'assistance informatique de proximité lors de la mise en place des DiSI a été l'occasion d'uniformiser les différentes activités. Cependant au regard de la diversité des organisations locales en matière de téléphonie, le sujet a été laissé au choix des directions (soit de conserver la réalisation des opérations soit de les maintenir en CID/SIL si elles pré-existaient). La gestion de la téléphonie a ensuite été transférée en septembre 2014 au SSI.

La DiSI Sud-Est Outre-mer a en outre engagé depuis plusieurs années une démarche de professionnalisation de certains agents des CID/SIL pour des opérations de gestion basiques sur les autocommutateurs. Elle faisait déjà bénéficier 5 directions de ses compétences et a par ailleurs constitué un réseau des téléphonistes de son périmètre permettant ainsi l'échange de savoir-faire.

### III – L'objectif

Afin de répondre aux constats de l'audit national, de capitaliser sur les acquis de la DiSI du Sud-Est Outre-mer, et de préparer la transformation de la téléphonie, il a été décidé d'expérimenter une reprise de certaines opérations de gestion de la téléphonie par la DiSI, sous le pilotage du bureau SI-2A, au service d'autres directions volontaires de son périmètre. Cette expérimentation visait à s'assurer de l'intérêt et des conditions de la faisabilité d'une offre de service proposée par le SSI aux directions afin de prendre en charge la téléphonie.

### IV – Les périmètres couverts par l'offre de service

#### Périmètre géographique :

Dans le périmètre de compétence de la DiSI du Sud-Est Outre-mer, toutes les directions de métropole et d'outre-mer (16 directions dont une spécialisée, hors Antilles/Guyane en TOIP) se sont vues proposer trois niveaux de services et 15 ont répondu favorablement, ce qui traduit une forte attente des directions locales.

#### Périmètre fonctionnel :

Trois niveaux de services ont été proposés par la DiSI du Sud-Est Outre-mer :

- reprise totale des opérations de téléphonie (sous bénéfice d'inventaire) ;

- reprise partielle ;
- simple support du support national téléphonie (SNT) (formation, N2 assistance).

## **V – Le déroulement de l'expérimentation**

Diverses réunions de présentation ont eu lieu à partir d'avril 2018 pour un démarrage de cette offre de service au 1<sup>er</sup> septembre 2018.

Des formations ont été dispensées, intégrant une formation généraliste sur la téléphonie (3 jours) et des formations plus techniques sur divers matériels présents dans le parc et sur lesquels repose l'offre de service (de 1 à 2 jours).

L'adaptation du niveau de service offert dépend de l'inventaire réalisé et doit être limité à certains matériels (Alcatel OXO/OXE et Aastra Mitel VR5 et supérieure), afin de garantir la maîtrise de la technologie.

Un dossier d'organisation de la téléphonie (DOTé) a été rédigé. Il cadre l'organisation, les opérations dans et hors périmètre ainsi que le pilotage. Des conventions bilatérales sont venues compléter ce dispositif et le SNT a été positionné en N2 d'assistance aux relais de téléphonie locaux (RTL).

## **VI – Le bilan**

Les directions ont été invitées à formuler leurs demandes au travers de l'outil Concursive Alim, et ce sont au total 239 demandes qui ont été recensées sur le dernier quadrimestre 2018.

82 agents ont été formés, tant agents des CID/SIL qu'agents des services BIL, démultipliant ainsi les « sachants », ce qui permet d'une part de rompre très concrètement l'isolement des RTL et d'autre part de répondre aux demandes des directions. Cette offre de formation a été complétée par l'ouverture d'un WiFiP « téléphonie ».

Cette expérimentation, couplée à celle de l'enregistrement des messages vocaux au SDNC, a également permis de beaucoup moins solliciter les prestataires (messages, formations ou manipulation sur les matériels éligibles), entraînant ainsi d'importantes économies pour les directions.

## **VII – Les perspectives**

Le bilan de cette expérimentation étant jugé très positif, il a été présenté aux autres DiSI comme le moyen de répondre à des besoins éventuels dans d'autres ressorts géographiques.

Le SSI travaille aux modalités d'extension suivant les besoins des directions et les capacités des DiSI dans le cadre de l'offre expérimentée par la DiSI du Sud-Est Outre-mer, selon une organisation locale à construire, conjointement entre les DiSI et les délégations, au regard des matériels déployés, des besoins des directions et des compétences des agents.

Dans cette hypothèse, les formations seront déployées en local à destination des CID/SIL ainsi que pour les responsables d'ESI. Le SNT sera conforté en N2 assistance pour les DiSI (CID/SIL) ou RTL (services BIL des directions) qui souhaiteraient rejoindre le dispositif. Le WiFiP sera étendu puis généralisé au gré des besoins .

Enfin, le pilotage des demandes et des opérations sera favorisé par la création d'une rubrique « téléphonie » dans l'outil Concursive Alim.