

Groupe de travail Accueil du 12 mars 2014

Expérimentation d'un centre de contacts pour les contribuables particuliers

Désireuse d'être une **administration numérique de référence**, la DGFIP souhaite également, dans une approche "multicanal", offrir aux non internautes un service de qualité tout en maîtrisant les flux d'accueil physique. Dans ce contexte, le rôle de l'accueil téléphonique est essentiel dans la stratégie d'ensemble vis à vis des publics, et complémentaire au développement de l'offre de service sur Internet.

Cette ambition est portée dans la **démarche stratégique** qui prévoit de proposer une stratégie de rénovation de l'accueil téléphonique.

1. Eléments de comparaison nationaux et internationaux sur l'accueil téléphonique

L'examen des politiques d'accueil téléphonique mises en œuvre par de grands opérateurs publics français et des administrations fiscales étrangères fait apparaître un mouvement général de concentration des dispositifs.

La première tendance est celle d'une **professionnalisation**, dans le cadre de structures ou de dispositifs dédiés permanents reposant sur des personnels spécifiques. La mission d'accueil téléphonique n'est plus prise en charge par les personnels implantés dans les agences ou antennes territoriales des réseaux concernés. Les taux d'appels aboutis sont généralement supérieurs à 80 %.

La deuxième tendance consiste en **une rationalisation de l'affichage des numéros**, avec une politique de numéros totalement ou partiellement « déterritorialisés », courts ou longs, souvent uniques mais parfois aussi déclinés par thème ou par public.

La troisième tendance observée a trait à une **personnalisation approfondie** de la relation avec l'utilisateur, avec un accès au dossier, un suivi des contacts, une capacité à renseigner mais aussi à traiter les demandes.

2. Une situation atypique de la DGFIP pour la gestion des contacts à distance

Dans ce contexte, la DGFIP se caractérise par une gestion émiettée des contacts.

Les contribuables particuliers disposent de plusieurs numéros ou adresses courriels (SIP, le cas échéant trésorerie, centre prélèvements service, centre impôts service), concurremment ou pour des segments d'activité.

Dans les services, **l'accueil téléphonique est** une activité exercée en complément de l'accueil physique et de la gestion, dans des locaux et avec un matériel non spécifiques.

L'entretien et la maintenance des installations téléphoniques et la gestion des SVI sont des sujets techniques, souvent délicats à prendre en charge pouvant par ailleurs entraîner le recours fréquent à des prestataires externes.

L'**activité courriel**, plébiscitée par les usagers, nécessite une gestion adaptée du fait de ses spécificités : messages parfois peu clairs, identification incertaine de l'émetteur, délais de réponse plus contraints que pour le courrier, effet "chat".

beaucoup de situation en affixe re les comptes

Les centres de contact nationaux existant sont spécialisés sur un aspect circonscrit de l'activité (CPS) ou le renseignement plus généraliste (CIS).

3. Une expérimentation de traitement des appels et de courriels par un plateau dédié

Plusieurs objectifs sont recherchés, tant pour les usagers contribuables particuliers, que pour les agents.

Pour les usagers, il s'agirait d'améliorer la lisibilité de l'offre de service de la DGFIP, en affichant un numéro d'appel et une boîte aux lettres fonctionnelle uniques pour l'essentiel des démarches (en lieu et place des coordonnées du SIP, le cas échéant de la trésorerie chargée du recouvrement, du CIS et du CPS), de renforcer l'accessibilité, et de faciliter la réponse aux questions les plus simples.

Un second objectif viserait à favoriser la prise en charge de la demande au premier contact, en développant les possibilités de traitement par téléphone.

Un troisième objectif consisterait à promouvoir l'offre de services sur le site Internet de la DGFIP et à accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne.

Pour les agents participant à l'expérimentation, il s'agirait de leur proposer une activité professionnalisée et diversifiée, en gérant le moment venu plusieurs canaux de contacts : téléphone, courriel, assistance en ligne. Pour ceux des services locaux, l'objectif consisterait également à réduire la fréquentation à l'accueil physique, en limitant le flux d'usagers qui se déplacent faute d'avoir pu joindre le service au téléphone.

Il est donc proposé d'approfondir les travaux des directions nationale (direction impôts service) et territoriales (dispositifs temporaires de campagne, CPS), selon deux modalités en miroir.

- Un premier schéma consisterait à adosser à un CIS un centre de contacts compétent pour gérer l'accueil téléphonique et les courriels d'un ou de plusieurs départements.

Cet adossement permettrait de bénéficier de l'expérience acquise par ces centres dans la gestion des contacts à distance, de s'appuyer sur la compétence de leurs agents, et d'élargir leurs missions à la réalisation de certains actes de gestion.

En complément, les agents d'un des CPS pourraient voir leur compétence élargie à d'autres actes de recouvrement amiable. Cette nouvelle offre de service pourrait être opérationnelle à l'occasion de la campagne des avis 2014.

- En miroir, un second schéma viserait à installer dans un département un plateau compétent pour l'ensemble du département, voire pour plusieurs départements, pour gérer l'accueil téléphonique et courriel et ce (ou ces) département(s).

Là aussi, ces agents seraient en mesure de réaliser des actes de gestion. Compte tenu des contraintes techniques, cette offre de service pourrait être mise en œuvre début 2015.

Dans les deux cas, le numéro du service local continuerait à figurer sur les correspondances personnalisées avec les usagers (démarches liées au contrôle fiscal et au recouvrement forcé par exemple), dont le suivi resterait assuré par les secteurs de gestion compétents au sein des services locaux.

Un premier bilan de cette expérimentation serait tiré à l'issue d'un cycle complet d'activité.