

Groupe de travail du 30 novembre 2015

**Fiche 4 : mise en place d'une « messagerie sécurisée »
et d'un nouvel outil unifié de la relation avec les usagers « e-contacts »
en remplacement de GAIA.**

Bien qu'utilisé de manière croissante par les usagers (1,3 M de démarches en ligne en 2014), GAIA est un outil régulièrement critiqué par les agents, qui lui reprochent sa complexité (des traitements métiers morcelés en 4 applications, une multiplicité de concepts peu intuitifs) et son ergonomie peu adaptée pour traiter les démarches en ligne et mettre en œuvre la liaison inter-services dans le cadre de l'accueil fiscal de proximité.

Une refonte complète des démarches en ligne et de l'outil de gestion de la relation usager a donc été engagée, en association avec des usagers et des agents lors d'ateliers dédiés. Elle se concrétise par :

- **La mise à disposition d'une messagerie sécurisée dans l'espace personnel de l'utilisateur**

Les usagers bénéficieront, dans leur espace personnel sur impots.gouv.fr, d'une interface de messagerie accessible 24h/24 et 7j/7 pour déposer leurs demandes (faire une réclamation, signaler une difficulté, poser une question générale ou transmettre toute information utile à la gestion de leur dossier). Ils pourront en suivre l'avancement et seront avertis sur leur boîte courriel personnelle de tout nouveau message disponible dans leur messagerie sécurisée sur impots.gouv.fr (réponse ou demande de précision de l'administration).

Ils pourront également visualiser l'historique de leurs échanges avec les services de la DGFIP, y compris ceux effectués par d'autres canaux (guichet, téléphone) dès lors que ces échanges auront été retracés par les agents dans l'application.

La messagerie sécurisée a vocation à devenir ainsi le vecteur privilégié de la relation numérique avec l'utilisateur, la cible étant une suppression à terme des BALF aujourd'hui utilisées par les usagers, pour les diriger vers un seul canal courriel, sécurisé et partagé par l'ensemble des services.

Cette messagerie sera opérationnelle pour le 1^{er} trimestre 2016 pour la gestion des particuliers.

- **Le déploiement d'une nouvelle application « e-contacts » accessible via le portail applicatif pour les agents**

Les quatre applications de GAIA seront remplacées par une seule application – « **e-contacts** » – qui constituera l'outil unifié de gestion de la relation avec les usagers, partagé par l'ensemble des services de la DGFIP.

Les agents y traiteront les demandes des usagers réalisées par internet, avec la possibilité de dialoguer avec eux sous forme de fil de discussion.

Ils pourront également enregistrer les demandes formulées par téléphone ou au guichet pour les transmettre au service compétent dans le cadre de l'accueil fiscal de proximité, ou dès lors que la trace de ce contact est utile à la gestion du dossier.

Une fiche de synthèse offrira une vision consolidée de l'historique et du suivi des contacts d'un usager, quel que soit le canal utilisé et quel que soit l'agent ayant traité la demande.

- **Les services concernés :**

L'application « e-contacts » sera ouverte aux services en charge de l'accueil fiscal et déjà utilisateurs de GAIA :

- les services d'accueil à distance : CIS, CPS, centres de contact expérimentaux ;
- les services d'accueil locaux en CDFiP : SIP, trésoreries de proximité, CDIF, SIE, IFU de la DGE ;
- les directions locales et les délégations interrégionales (pour le pilotage).

D'autres services de la DGFIP accueillant du public (trésoreries SPL, trésoreries amendes...) pourront ultérieurement y accéder.

- **La stratégie de déploiement**

La stratégie de déploiement pour basculer de GAIA vers l'application « e-contacts » et la messagerie sécurisée se veut simple et pragmatique :

- aucun travail de fiabilisation puisque les données de GAIA ne seront pas reprises dans le nouveau système ;
- pas d'utilisation concomitante des applications actuelles GAIA avec « e-contacts » ;
- une interruption temporaire du service des démarches en ligne de l'ordre d'une semaine (à définir) laissera le temps aux agents de traiter le stock des démarches en ligne en cours avant la fermeture de GAIA en vision agent.

- **L'accompagnement du changement :**

Pour accompagner les agents, plusieurs actions ont déjà été conduites ou vont être engagées :

- L'information au réseau :
 - un séminaire national de présentation du nouvel outil « e-contacts » aux pilotes d'accompagnement du changement et à un représentant par direction a été organisé le 1^{er} octobre 2015,
 - l'instruction informant l'ensemble des services de la DGFIP du déploiement en 2016 de « e-contacts » a été diffusée le 14 octobre 2015.

- La création d'un réseau de correspondants départementaux « e-contacts »

Ils seront les relais pour accompagner les services de leur direction, donner toutes les consignes utiles à la préparation du basculement et faire remonter les difficultés rencontrées au travers d'une communauté wiFiP dédiée.

- Une e-formation dédiée

Elle sera proposée aux services locaux, accompagnée d'un ensemble de supports documentaires : une documentation en ligne, un guide des préconisations, la mise à jour des maquettes dynamiques des services en ligne pour les particuliers et les professionnels.

- Une note pour préciser les conditions opérationnelles de déploiement et donner toutes les consignes pratiques aux services, pour basculer de GAIA à « e-contacts ».

Elle sera diffusée préalablement à l'ouverture de la messagerie sécurisée et de l'application « e-contacts »