

Groupe de travail du 3 novembre 2015
Bilan de l'expérimentation « centre de contact »
Rappel des objectifs dans le cadre de l'accueil pluriel

Dans le cadre de sa stratégie de l'accueil pluriel, la DGFIP a engagé différents travaux.

La refonte en cours du site internet impots.gouv.fr, récemment marqué par la tenue d'ateliers de co-construction avec des usagers, la diversification des services accessibles depuis le portail (évaluation d'un bien immobilier, achat du timbre passeport), l'enrichissement des services accessibles depuis les applications mobiles (ouverture de l'application amendes.gouv), le déploiement d'une nouvelle messagerie e-contact au cours du premier trimestre 2016 participent de cette modernisation.

Le déploiement de cette relation à distance passe d'abord par un usage croissant des outils de l'internet et de la mobilité, mais il repose aussi sur une organisation à l'état de l'art s'agissant de la gestion des outils classiques de la relation à distance (téléphone, messagerie), dans la perspective là encore d'un enrichissement à terme de l'offre de service aux usagers dans le cadre des parcours en ligne. Or, la gestion de l'outil téléphonique comme celle des multiples canaux de messagerie, authentifiée ou non, ne sont pas optimales à la DGFIP.

Dans le même temps, d'autres travaux sont conduits visant à valoriser les conditions de l'accueil physique. Ainsi, l'importance de la relation entre l'agent d'accueil et l'utilisateur a notamment conduit à refondre récemment l'ensemble de l'offre de formation des agents d'accueil et à développer les dispositifs d'accompagnement de l'utilisateur dans l'utilisation pratique des parcours en ligne depuis le poste local.

C'est donc dans ce contexte que se situe en avril 2014 l'ouverture expérimentale d'un premier centre de contact (CC) « pilote » au sein du Centre impôts service (CIS) de Rouen. Après la conduite des travaux logistiques et organisationnels nécessaires, et la formation adéquate des personnels volontaires pour participer à cette expérimentation, ce site a été ouvert au début août 2014 au bénéfice des contribuables particuliers de l'Oise.

En juillet 2014, l'extension de cette expérimentation a été validée avec le projet de création à Chartres d'un second site pilote. Ouvert depuis le 1^{er} mars 2015, il prend en charge les appels et les courriels des usagers de l'Eure-et-Loir et de la Seine-Saint-Denis, département déficitaire en effectifs et à forts enjeux d'accueil. Ce second pilote a permis d'avancer dans l'expérimentation en créant ex nihilo une structure dédiée à la relation à distance.

Enfin, a été décidée en février dernier l'extension de la couverture géographique du premier pilote de Rouen au bénéfice des usagers des Alpes de Haute-Provence, opérationnelle depuis avril 2015.

L'expérimentation « centre de contact » s'inscrit ainsi pleinement dans le cadre de la politique d'« accueil pluriel » définie par le Directeur général lors du groupe de travail national du 19 janvier 2015.

Cette expérimentation a visé quatre objectifs principaux :

- améliorer la qualité de service à l'utilisateur, en offrant une meilleure accessibilité et des plages d'accueil téléphonique élargies ;

- gagner en efficacité dans l'accueil à distance, en s'appuyant sur des services dédiés, et en offrant aux agents des outils et solutions techniques de gestion des contacts « à l'état de l'art » ;
- développer la réalisation d'actes de gestion à distance, consécutifs à des demandes par téléphone ou par courriel, et déployer la promotion des services en ligne ;
- alléger progressivement les travaux d'accueil et de gestion des services locaux, à mesure de la montée en charge des centres de contact.

Dans cette perspective, la création de deux centres de contact « pilotes » devait permettre de valider ou d'ajuster certaines hypothèses métier, RH, techniques et organisationnelles en relation avec la mise en place à la DGFIP d'une offre de contact multi-canal plus efficace.

Plus précisément, un retour d'expérience est attendu dans cinq domaines :

- le fonctionnement des outils : la solution technique de gestion des contacts, l'accès permanent aux applications métier, ainsi que le dispositif de formation associé ;
- le volume des contacts gérés - dans un contexte d'une connaissance encore non exhaustive des flux - et le calibrage des équipes prévues ;
- la pertinence du périmètre défini pour la réalisation d'actes de gestion et les possibilités de promotion des services en ligne ;
- la réaction des usagers face à l'affichage de nouvelles coordonnées, la prise en charge des appels à distance et la réalisation de certains actes de gestion à distance ;
- le ressenti des personnels des centres de contact pilotes, comme des agents et des cadres des services des départements bénéficiaires.

A l'issue de ce premier cycle d'activité, qui a couvert la campagne des avis 2014 pour les usagers particuliers de l'Oise, et la campagne déclarative 2015 dans les quatre départements du périmètre actuel, un bilan d'ensemble de l'opération peut être présenté.