

Le Parcours d'Assistance Rénové. (PAR)

(Ou comment se donner les moyens de ne plus en avoir)

On peut dire ce qu'on veut de nos têtes pensantes de la DGFIP, mais on peut leur accorder une chose : ils ont des idées.

Concernant l'assistance informatique, après sans doute 50 réunions de travail, 12 powerpoint et quelques parties de Mah-Jong : l'étincelle ! L'illumination ! La révélation !

Pourquoi diable continuer à payer des personnes dans les assistances techniques (AT) ou autres CID, quand les agents peuvent se débrouiller eux-mêmes en cas de problème ?

Evidemment, pas question de mettre ça sur le tapis de façon trop directe. Alors, comme d'habitude, la DGFIP fait des « expérimentations ». Pour le PAR, ce sont les Services de Publicité Foncière des départements dépendants de la DISI Paris-Normandie qui ont eu la primeur de ce non-service d'assistance. On simplifie, qu'on vous dit !

Avant, lorsque vous étiez bloqué sur une application, vous appeliez l'assistance technique, et un(e) collègue vous répondait, prenait en charge votre demande, quitte à la transférer à la CID de proximité. Pour la DGFIP, il y a deux échelons de trop : l'AT, et la CID.

A la DGFIP 2.0, on s'est dit qu'après tout, « on n'est jamais mieux servi que par soi-même ». Donc que les agents se débrouillent, ils peuvent s' « auto-dépanner », grâce à la mise en place d'une Foire aux Questions (FAQ). Vous êtes bloqués ? Allez donc voir sur la FAQ si votre problème n'a pas déjà été rencontré par quelqu'un d'autre, et quelle solution vous devez mettre en œuvre vous-même. Ben tiens.

Extrait d'un document de Groupe de Travail de la DGFIP :

Le parcours d'assistance renouvelé (PAR) a pour vocation de proposer aux utilisateurs un parcours d'assistance dynamique à partir de la mise à disposition sur un site Web de fiches de résolution d'incidents qui leur permettent de trouver des réponses aux incidents les plus fréquemment rencontrés. Les objectifs de ce nouveau dispositif sont :

- de donner le plus de visibilité possible aux utilisateurs sur le fonctionnement des applications,
- de permettre à ceux qui le peuvent de traiter directement quelques cas simples et clairement identifiés tout en évitant les temps d'attente téléphoniques,
- de confier aux assistants utilisateurs l'expertise et la résolution des incidents les plus complexes.

[...]Si les utilisateurs ne trouvent pas de réponse adaptée à leur problématique, ils peuvent contacter leur assistance métier par un formuel. Sur la base de ce dernier, un assistant utilisateur prend en charge le problème, en appelant l'utilisateur si des informations complémentaires sont nécessaires. Dans tous les cas, l'utilisateur est informé de la suite donnée à sa demande par un envoi de courriel dans sa boîte aux lettres personnelle.

Donc, si rien ne fonctionne, vous remplissez un formuel QUAND MÊME ! Sur papier libre, une feuille A4, un post-it, ce que vous voulez, du moment que vous remplissiez un formuel.

Autant nous n'avons pas la possibilité de changer l'ampoule du bureau sans habilitation électrique, autant on peut s' « auto-dépanner » informatiquement, sans toucher la prime dévolue aux collègues Pupitreurs-Assistants-utilisateurs des CID.

Finalement, les CID vont devoir changer de logo :



Avec du matériel à monter soi-même.

Quant à la DGFIP, elle garde le cap :



Dans tout ça, la DGFIP va bien trouver quelques économies d'emplois à faire...