



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

# Rapport sur l'accueil téléphonique dans le département du Pas-de-Calais

**CSAL**

-

**22 septembre 2023**



# 1 ) LES CONSTATS

**1-1 ) La DGFIP s'est dotée d'objectifs de qualité ambitieux en matière de relation téléphonique avec les usagers.**

**1-2 ) La demande du public en matière d'accueil téléphonique demeure très importante.**

**1-3 ) Les résultats constatés apparaissent en retrait par rapport aux objectifs fixés**

**1-4 ) Les outils de suivi quantitatif et qualitatif de l'accueil téléphonique sont insuffisants .**

## 2 ) LES ELEMENTS D'EXPLICATION

### Les causes d'échec sont multiples

Elles tiennent à plusieurs facteurs :

- aux limites techniques des autocommutateurs ;
- à la concentration excessive de certains numéros de téléphones sur les sites ;
- à la présence de messages de pré-décroché trop nombreux et trop long ;
- à des facteurs organisationnels et humains

## 2-1 Les limites techniques des Autocoms

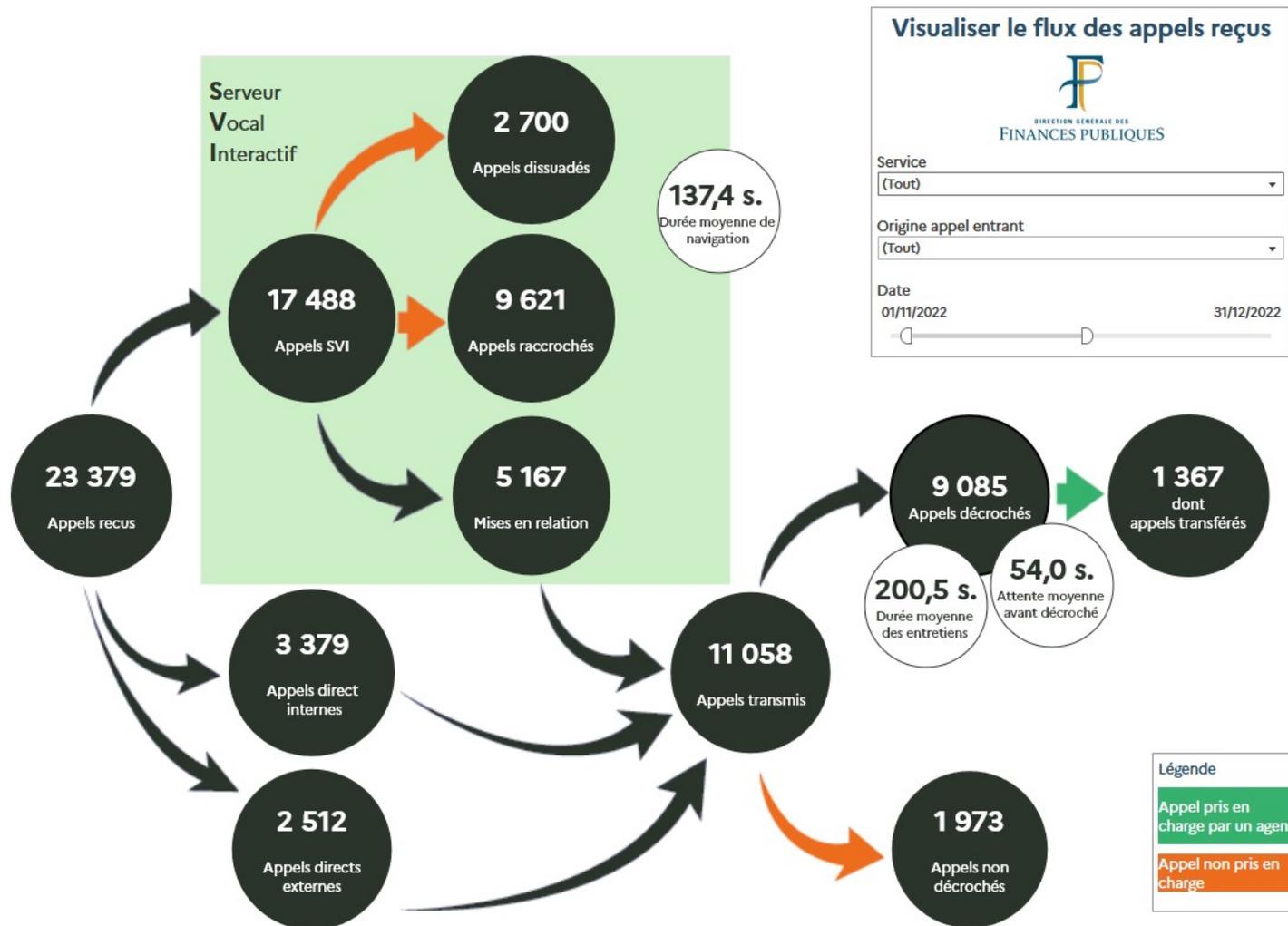
### Sur les Autocoms actuels (hors TOIP)

La capacité de gestion d'appels simultanés par les autocommutateurs actuels (hors TOIP) est directement liée aux cartes dont sont dotés ces matériels.

Une concentration trop importante de numéros sur une carte aux capacités limitées entraîne donc une saturation puisque l'appel qui ne peut être transféré revient sur le numéro générique du standard et entraîne un message de saturation pour l'utilisateur.

## 2-1 Les limites techniques des Autocons

**La TOIP à elle seule ne permet pas de résoudre toutes les difficultés**



## 2-2 ) Une concentration trop importante des appels sur les numéros des standards

Sur le site Béthune, dans un environnement de TOIP, il s'avère que 75 % des appels entrants sont concentrés sur le numéro du standard qui est également le numéro du SIP. Les appels extérieurs directement orientés vers les numéros des services représentent pour leur part moins de 11 % des flux.

Les numéros des différents services sont correctement identifiés sur les applications qui dépendent de la DGFIP : ils sont régulièrement mis à jour via l'application TOPAD.

En revanche, sur les espaces internet qui ne sont pas directement contrôlés par la DGFIP, l'identification de certains services, particulièrement les SGC et les trésoreries spécialisées (notamment les trésoreries hospitalières) est beaucoup plus problématique.

## 2-3 ) Des messages de pré-décroché trop nombreux et trop longs

Sur les numéros de standard, la cause principale des appels non décrochés est souvent l'absence de prise en charge de l'appel par un interlocuteur dans la minute suivant un message de pré-décroché.

Or cette situation est due à des messages de pré-décroché trop longs ou trop répétés.

Dans le cadre du déploiement de la TOIP, le contenu du message de navigation du SVI a été imposé par la direction générale et les directions ne peuvent pas choisir de le simplifier pour pouvoir le raccourcir.

Enfin, les messages de pré-décroché sur les lignes directes sont inutiles et pénalisent la fluidité des appels internes.

## 2-4 ) Les Facteurs humains et organisationnels .

Si les facteurs techniques apparaissent comme prépondérants, un certain nombre de facteurs humains et organisationnels influent sur la qualité de l'accueil téléphonique :

- la gestion des standards téléphoniques ;
- la difficulté à intégrer les personnels en télétravail à la réception téléphonique ;
- une gestion perfectible des boucles téléphoniques internes des services ;
- un recours trop limité aux dispositifs de rendez-vous téléphoniques.

## 3 ) ACTIONS CORRECTIVES PROPOSEES .

### 3-1 ) Améliorer les outils de suivi de l'accueil téléphonique dans le département

- Généraliser le suivi des services par l'application ORCFA ;
- Généraliser les SVI dans le cadre du déploiement de la TOIP ;
- Réaliser des campagnes d'appels mystères au niveau du département.

## 3 ) ACTIONS CORRECTIVES PROPOSEES .

### 3-2 ) Réduire la concentration des appels entrant sur les numéros de standard.

- Orienter les appels entrant « généralistes » vers les centres d'appels nationaux
- Mieux identifier les numéros des services dans les courriers et courriels adressés aux usagers.

## **3 ) ACTIONS CORRECTIVES PROPOSEES .**

### **3-3 ) Optimiser les boucles téléphoniques des services**

### **3-4 ) Améliorer le pilotage de l'accueil téléphonique par les chefs de service.**

- Finaliser le réseau des correspondants SP +
- Mobiliser les équipes sur les exigences de présentation.
- Faire de l'accueil, et particulièrement de l'accueil téléphonique, un point obligatoire lors des dialogues de performance

### **3-5 ) Développer les dispositifs d'accueil téléphonique sur rendez-vous et les dispositifs de rappels des usagers**