

**Groupe de travail du 22 novembre 2021**

**La relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels**

**Les centres de contact des professionnels**

**1. La démarche de création des centres de contact des professionnels (CC Pros)**

**1-1 Une construction qui s'est appuyée largement sur l'expérience des centres de contact des particuliers**

La mise en place de CC Pros s'inscrit dans une démarche de professionnalisation de l'accueil des professionnels, dans la continuité de celle déjà réalisée pour les particuliers. Elle répond à un besoin avéré, notamment des petites entreprises, peu familières des téléprocédures et du droit fiscal, d'obtenir rapidement des informations et un accompagnement par les services de l'administration.

La relocalisation de services sur le territoire national offre la possibilité de mettre en place un accueil à distance des usagers professionnels qui soulagera, au moins pour partie, les SIE d'une mission qui tend à devenir chronophage au regard de l'augmentation du nombre de messages électroniques en particulier.

Il est ainsi prévu la création sur la période 2021/2024 de dix centres de contact des professionnels<sup>1</sup>. D'une taille d'environ 35 à 50 agents, ils prendront en charge l'accueil à distance de l'ensemble des SIE du ou des départements (jusqu'à trois maximum pour un seul CC Pros) pour lesquels ils seront géographiquement compétents.

Ces dix centres couvriront en 2024, environ 45 % de la population nationale des usagers professionnels. Au-delà, une couverture nationale est envisagée.

Année	2021		2022			2023		2024		
<b>Direction d'export</b>	DRFiP 69	DRFiP 31 DRFiP 33	DRFiP 13	DDFiP 78 DDFiP 94	DDFiP 92 DRFiP 35	DRFiP 75	DRFiP 75	DRFiP 34 DDFiP 91 DDFiP 95	DRFiP 67 DDFiP 77 DRFiP 44	DRFiP 06 DRFiP 59
<b>Implantation du CC Pros</b>	Lons Le Saunier (39)	Pau (64)	Decazeville (12)	Morlaix (29)	Cahors (46)	Alençon (61)	Lisieux (14)	Châlons en Champagne (51)	Carpentras (84)	Perpignan (66)

**1-2 Une démarche progressive et participative**

La mise en place de ces nouvelles structures sera progressive. Elle a débuté au dernier quadrimestre 2021 par une expérimentation sur deux sites : Lons le Saunier et Pau. L'accueil à distance des usagers professionnels du département du Rhône a commencé à être transféré au CC Pros de Lons-Le-Saunier et celui des départements de la Gironde et de la Haute-Garonne à celui de Pau.

<sup>1</sup> Sites d'implantation des CC Pros : Pau, Lons-Le-Saunier, Perpignan, Carpentras, Cahors, Decazeville, Châlons-en-Champagne, Alençon, Lisieux, Morlaix.

Des points d'étape réguliers sont effectués au cours de cette expérimentation et un bilan sera réalisé à mi-parcours afin de permettre, au vu des premiers enseignements, d'ajuster la doctrine d'emploi, le mode de fonctionnement, l'organisation interne des huit autres CC Pros à partir de septembre 2022.

Afin de déterminer au mieux les conditions d'exercice de cette nouvelle activité, un groupe de travail a été ouvert en octobre 2020 avec les 5 directions concernées par la création de CC Pros en 2021, dans une démarche de co-construction entre les directions d'export de la mission et les directions d'accueil du service. Ce groupe de travail a déterminé le périmètre d'intervention, les modalités d'exercice des missions (organisation, cadre de travail, outils) et l'accompagnement des agents dans son volet formation tout particulièrement.

## **2. Le périmètre des missions des centres de contact des professionnels**

Les missions dévolues aux CC Pros s'appuient largement sur l'expérience des centres de contact des « particuliers ».

L'accueil « physique » résiduel continuera à relever bien sûr des SIE.

De manière plus générale, les CC Pros offriront une assistance à la bonne appréhension et compréhension de la matière fiscale et assureront les missions d'interlocuteur fiscal généraliste, couvrant un large périmètre correspondant à l'ensemble des impôts des professionnels, sur un territoire géographique pour lequel ils seront compétents.

À ce titre ils seront chargés de :

- répondre aux appels téléphoniques des usagers actuellement adressés aux SIE,
- accompagner les usagers dans leurs démarches auprès des services de la DGFIP,
- traiter les courriels reçus via la messagerie électronique,
- assurer des actes de gestion de premier niveau découlant des informations recueillies lors de l'accueil des usagers.

Les CC Pros pourront également accompagner les usagers dans l'utilisation des services en ligne grâce aux outils spécifiques d'assistance à distance dont ils disposeront (notamment navigation assistée, tchat). Ils seront en mesure de prendre des rendez-vous auprès des SIE dans le cas où la connaissance fine du dossier de l'utilisateur ou l'importance de la décision nécessite de renvoyer vers le SIE.

Les SIE continueront quant à eux à répondre aux questions que le CC Pros n'aura pas pu traiter au regard de son périmètre de compétence. Cela concernera essentiellement les dossiers nécessitant une analyse et une prise de décision sur le fond.

L'articulation de la répartition des missions d'accueil entre les SIE, les plateaux d'assistance actuels et les futurs CC Pros a été définie à l'issue des travaux du GT. Il sera ajusté au vu de l'expérimentation.

En synthèse :

- les CC Pros prennent en charge l'intégralité des appels téléphoniques arrivant sur le numéro du SIE des directions d'export ;
- certains formuels e-contact, pour lesquels ils sont les plus susceptibles d'apporter une réponse en premier et dernier ressort leurs sont reroutés automatiquement<sup>2</sup> ;
- les SIE leur transmettront certains messages reçus dans leur BALF pour traitement.

Par ailleurs, les CC Pros n'ayant pas de compétence décisionnelle, ils assureront l'accompagnement de l'utilisateur vers le service compétent pour traiter leur demande :

- vers le SIE dans la grande majorité des situations (via l'outil APRDV<sup>3</sup>) ;

---

2 Une quinzaine de formuels sont reroutés automatiquement vers les CC Pros de Pau et Lons-le-Saunier. Leur périmètre a été défini dans le cadre du GT et à l'issue d'une étude approfondie.

Sous-direction des professionnels et de l'action en recouvrement (GF-2)

- vers le plateau Toscane en cas de difficulté technique rencontrée lors de l'utilisation d'une télé-procédure.

NB : les CC Pros disposent d'une compétence partagée avec les autres CC sur les prélèvements CFE-IFER.

### **3. L'accompagnement des agents**

L'accompagnement des agents et des cadres dans la mise en place de ces nouveaux services repose sur un dispositif de formation adapté et sur une mise à disposition d'une documentation et d'outils rapidement mobilisables afin de faciliter l'exercice de cette mission à distance.

#### **3-1 Une formation adaptée tenant compte des parcours des agents**

Une formation dite « socle » d'une durée de 4 semaines est suivie lors de la prise de poste et avant l'ouverture du service aux usagers. Elle est destinée à valider les connaissances fondamentales afin de permettre progressivement aux agents d'être autonomes dans l'exercice de leur mission d'accueil. Outre les informations indispensables aux renseignements généraux fiscaux et aux téléprocédures, elle est aussi consacrée à la formation à l'outil de téléphonie. Cette formation socle sera suivie ensuite d'un cycle de formation individualisé, intégrant le vécu professionnel des agents, et plus approfondi dans certains domaines techniques.

L'expérience des cadres et agents installés dans les centres de contact des particuliers sera mise à profit pour mutualiser les bonnes pratiques dans le domaine de l'accueil.

Enfin, les modalités d'actualisation des connaissances et de présentation des nouveautés liées à l'actualité des professionnels sont encore en cours de définition pour les intégrer dans l'organisation du travail.

D'autres actions d'accompagnement ont été mises en place :

- mise en place de référents internes ;
- prestations de coaching individualisé orientées vers la prise de poste pour les cadres par la MAC (Mission d'Accompagnement des Cadres ;
- prestations de coaching pour la gestion des appels et de la relation à l'utilisateur ;
- médiation de projet assurée par la cellule de médiation sociale.

#### **3-2 Une documentation et des outils indispensables**

Le groupe de travail mené avec les directions expérimentatrices a défini les documents et applicatifs indispensables à ces nouveaux services pour en déterminer les conditions de mise à disposition et de mise à jour.

Un dispositif de mutualisation sur la veille documentaire entre les CC Pros a commencé à se mettre en place pour rationaliser et sécuriser la mise à jour documentaire.

Côté assistance, les demandes ont été formulées au titre des PAA 2022 pour que les agents disposent d'outils permettant la navigation assistée auprès des usagers (co-navigation et chat en ligne à l'étude).

#### **3-3 Un cadre de travail adapté**

Comme pour les autres centres de contact, les conditions d'aménagement des locaux et les commandes de matériel spécifique ont fait l'objet d'une étude spécifique en lien avec SPiB, la SRP et le SSI. Que ce soit sur l'ergonomie du poste de travail, l'aménagement des plateaux, l'acoustique, le matériel mis à disposition (casques audio notamment), une vigilance particulière a été apportée sur les conditions de vie au travail au regard de l'environnement particulier de ce

---

3 Une procédure dite « ligne rouge » a été par ailleurs mise en place pour les situations nécessitant une réponse en urgence à l'utilisateur.

type de service. Ainsi, sur chacun des plateaux d'accueil, une visite préalable de l'érgonome du Ministère et de l'ISST a été organisée

#### 4. L'organisation fonctionnelle

Même si elle n'est pas définitivement stabilisée et ne le sera sans doute qu'au terme de l'expérimentation en cours, l'organisation repose sur les principes suivants :

- un encadrement consolidé : deux A+ seront à la tête de chaque CC Pros et encadreront 6 ou 7 cadres A qui seront chargés de l'animation d'un plateau d'assistance composé de 4 à 6 cadres B ;
- les cadres A sont installés physiquement au centre de leur équipe pour un soutien réactif ;
- les plateaux sont chargés des appels téléphoniques et du traitement des messages électroniques ;
- une petite équipe de cadres C (2 à 3) est placée sous l'autorité du chef de centre et de son adjoint pour assurer diverses missions transverses.

L'organisation horaire des journées a été arrêtée dans les règlements intérieurs adoptés en CTL. Les plages horaires d'ouverture ont ainsi été adaptées aux besoins des usagers professionnels à l'issue de consultations effectuées<sup>4</sup>. Les centres de contact sont ouverts en période normale de 8h30 à 18h00. En période de pic d'activité, les créneaux d'ouverture peuvent être étendus le matin (8h00) et/ou en fin d'après-midi (19h00).

---

<sup>4</sup> Un sondage BVA réalisé à l'automne 2020 et une rencontre spécifique avec les organisations représentant les entreprises.