

CTR 31 mars 2022

## **La relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers des amendes :**

### **Le centre de contact des amendes à Épinal**

#### **I. La démarche de création d'un centre de contact pour les amendes**

Dans le cadre du nouveau réseau de proximité, la stratégie d'accueil de la DGFIP repose sur présence renforcée sur le territoire, au plus près des populations, et une offre de service enrichie concernant les canaux distants, aussi bien en ligne que téléphonique.

Après l'extension des centres de contacts des particuliers et la création des centres de contacts des professionnels, l'élargissement du service aux redevables d'amendes a pour objet de répondre à la fois aux attentes du public<sup>1</sup>, et du réseau amendes,

L'expérimentation d'un centre de contact amendes à Épinal répond ainsi à un double objectif :

- participer à la relocalisation de services dans le cadre du nouveau réseau de proximité de la DGFIP,
- et contribuer à améliorer la qualité de l'accueil des usagers amendes en réduisant la charge de travail des postes amendes.

Alors qu'il est souvent très difficile de joindre les ordonnateurs à l'origine des amendes, les usagers adressent à la DGFIP de nombreuses questions portant tant sur leur situation que sur les voies de contestation disponibles. Par ailleurs, l'offre de services à distance à l'utilisateur se limite actuellement à du télépaiement, via deux sites internet ([amendes.gouv.fr](http://amendes.gouv.fr), et plus récemment [stationnement.gouv.fr](http://stationnement.gouv.fr)). Toutes les amendes ne pouvant actuellement être payées par ce canal<sup>2</sup> l'objectif serait également de pouvoir offrir un nouveau service de paiement à distance pour les amendes.

Enfin, dans les postes amendes, la charge d'accueil tant physique que téléphonique est importante alors que les volumes d'amendes prises en charge ont significativement augmenté sur la dernière période<sup>3</sup>. Ainsi déchargés de ces tâches d'accueil, les postes pourront se concentrer sur le cœur de métier, le recouvrement forcé, ce qui devrait contribuer à améliorer le taux de recouvrement des amendes.

#### **II/ L'expérimentation du centre de contact à Épinal**

La commune d'Épinal, qui s'est portée volontaire dans le cadre des relocalisations, a été retenue pour accueillir l'expérimentation d'un centre de contact pour les redevables d'amendes.

<sup>1</sup> Estimé par la MRA en 2021 à 18 %.

<sup>2</sup> Toutes les amendes dont le délai de télépaiement est achevé mais qui restent concernées par un acte de poursuite.

<sup>3</sup> Augmentation continue des catégories d'amende et effet de rattrapage suite à la crise sanitaire : 18,4 millions de titres exécutoires ont été pris en charge en 2021 pour 4 Mds €, alors que le nombre annuel de prises en charge se situe plutôt autour de 14 millions en année « normale »

La création de ce nouveau service est prévue le 1<sup>er</sup> septembre 2022, date à partir de laquelle il montera progressivement en charge.

### 2.1. Aspects immobiliers

Le nouveau service s'installera dans des locaux domaniaux de 425 m<sup>2</sup> au deuxième étage du bâtiment B de l'ensemble immobilier de la Magdeleine à Épinal, à environ un kilomètre de la gare. Les locaux sont accessibles par les transports en commun (train, bus), et disposent de parkings pour les agents.

L'installation du centre de contact fera l'objet de travaux d'aménagement d'une durée d'environ trois mois au printemps 2022, et d'un budget prévisionnel de 425 000€. Ces travaux permettront de créer un cadre de travail adapté à un centre de contacts, en conciliant luminosité de l'espace et limitation maximale du bruit par des équipements acoustiques performants.

### 2.2. Aspects RH et formation de agents

Il est prévu dans un premier temps l'implantation de 24 emplois dans ce service au 1er septembre 2022 (4 cadres B et 18 cadres C en plus du cadre A et de l'IDiv), à effectifs constants pour le réseau amendes.

Les effectifs pourraient être accrus dans un deuxième temps en fonction du bilan et des premiers résultats de l'expérimentation constatés à un an, ce qui permettrait d'accroître le périmètre géographique du centre de contact (au plan immobilier une extension serait possible sur une surface équivalente au troisième étage du même bâtiment).

Le régime indemnitaire de ces agents sera aligné sur celui des autres centres de contact de la DGFiP. Ils seront équipés de matériel nomade (téléphone et ordinateur) et disposeront du même outil de téléphonie que les autres centres de contact.

Leur formation sera assurée à Épinal pendant les deux premières semaines de septembre avec un parcours de formation qui abordera l'accueil, la téléphonie, le comportement, les services en ligne, l'application AMD ainsi que la comptabilité.

Le calendrier d'implantation des emplois ainsi que le programme de formation prend en compte les calendriers d'arrivée des agents (mutation, sortie d'ENFiP, 1ere affectation...) pour une ouverture prévisionnelle du service aux usagers à compter du 1er octobre 2022.

### 2.3. Périmètres géographiques et fonctionnels

Le périmètre géographique visé dans le cadre de l'expérimentation comprend les dix trésoreries amendes de l'inter-région Est.

Le centre de contact sera chargé du traitement des appels téléphoniques et des courriels. Il n'accueillera pas de public, et n'aura pas de service courrier.

Ce service traitera les demandes simples des usagers à savoir :

- La fourniture de renseignements généraux sur l'ensemble des produits d'amendes et condamnations pécuniaires ainsi que sur les possibilités et modalités de paiement, incluant l'aide au paiement en ligne.

- La fourniture de renseignements généraux sur les modalités de contestation des amendes, et l'orientation des usagers auprès des bons interlocuteurs (ordonnateurs et/ou juridictions).
- L'envoi de bordereaux de situation.
- La prise de paiement par carte bancaire au téléphone.
- L'octroi de délais de paiement simplifiés (par exemple en quatre fois sans justificatifs), des délais plus longs ou nécessitant des justificatifs de la part du redevable restant accordés par les trésoreries en charge des amendes dans l'interrégion Est.

Il répondra sur un numéro spécial, qui apparaîtra sur les imprimés d'avis d'amendes. Il disposera également d'une adresse mél dédiée qui, à terme, apparaîtra également sur les documents adressés aux usagers.

Ce service sera ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h. Les trésoreries amendes ne connaissent pas, a priori, de pics d'activité nécessitant une extension ponctuelle de ces horaires, mais l'expérimentation permettra leur adaptation le cas échéant.

### **III. L'organisation et les liaisons avec les trésoreries amendes**

#### 3.1. l'organisation fonctionnelle

L'estimation des flux a été établie de la façon suivante :

- pour les appels : le comptage des appels, y compris perdus, par le SVI de la trésorerie de Reims a permis d'établir un prorata par rapport aux prises en charge du poste. Afin de lisser le pic constaté en 2021, une moyenne a été établie sur la période 2019- 2021. Ce prorata a été appliqué aux prises en charge moyennées également sur trois ans des 9 autres trésoreries de l'interrégion Est.
- pour les courriels : le nombre a été décompté à partir des messages arrivés dans les balf Thunderbird en 2021.

Au final, l'estimation de la charge prévisionnelle s'élève à environ 20 000 appels et 10 000 courriels par mois sur le périmètre des 10 postes amendes de l'interrégion Est.

L'expérimentation permettra de valider cette estimation, de phaser et d'ajuster au besoin en fonction l'entrée progressive des postes dans l'expérimentation, et de voir dans quelle mesure et volumétrie on peut répondre aux appels et aux courriels des amendes avec 22 téléconseillers.

L'organisation horaire des journées alternera des séquences totalisant 5 heures de téléphone par jour, et d'autres missions : traitement des courriels, réunions de service, formation, documentation etc. L'effectif initial de 22 téléconseillers sera organisé en quatre équipes, chacune encadrée par un cadre B, qui seront mobilisées sur des plages horaires différentes pour couvrir l'amplitude horaire d'ouverture du centre de contact ainsi que les pics d'appels attendus.

### 3.2. Les liaisons

Les 22 téléconseillers travailleront indifféremment pour les 10 trésoreries du périmètre géographique du centre de contact, sur l'intégralité du périmètre fonctionnel, selon les appels et les courriels arrivant au centre de contact.

L'aide du centre de contacts sera formalisée par une délégation de gestion conclue entre la direction départementale des Vosges, via le responsable du centre de contacts amendes d'Épinal, et les trésoreries en charge des amendes dans les départements de l'interrégion Est.

Cette délégation permettra notamment aux agents du centre de contacts de prendre en charge des paiements pour le compte des comptables des amendes, et d'inscrire dans l'applicatif AMD les montants correspondants dans le compte du redevable. Elle permettra également d'accorder des délais de paiement simples, sans justificatifs du redevable, dans des conditions convenues au préalable.

L'équipe du centre de contacts sera en liaison courriel avec chaque trésorerie concernant les demandes qui dépasseraient sa compétence.

## **IV/ Gouvernance et pilotage**

Un suivi rapproché sera opéré par la DDFiP des Vosges suite à l'ouverture du service, et des comités de pilotage composé des participants aux GT préparatoires seront organisés après l'ouverture du service, sur un rythme bimestriel.

Les 10 trésoreries amendes et le centre de contacts seront réunis chaque année afin d'ajuster leur coopération, et un rapport d'activité sera adressé aux directions d'origine ainsi qu'au bureau GF1C.

Un premier bilan de l'expérimentation sera effectué six mois après le démarrage, soit en avril 2023 selon le calendrier actuel.