

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

Fiche 1 « Centres de contact des professionnels »

1. La mise en place des centres de contact des professionnels (CC Pros)

1-1 Une mise en place progressive

La relocalisation de services sur le territoire national a offert la possibilité de mettre en place un accueil à distance des usagers professionnels assuré par des centres de contact.

Engagée en septembre 2021, la mise en place des CC Pros s'est inscrite dans une démarche de professionnalisation de l'accueil des entreprises, dans la continuité de celle réalisée dans la sphère des particuliers. Elle permet de répondre à un besoin exprimé par les entreprises, notamment des plus petites d'entre elles, d'obtenir rapidement des informations et de bénéficier d'un accompagnement par les services de la DGFIP tant en termes de téléprocédures que de réglementation fiscale.

La mise en place de ces structures est progressive : elle a débuté en septembre 2021 par une expérimentation sur deux sites : Pau et Lons-le-Saunier. Puis les CC Pros de Decazeville, de Morlaix et Cahors ont été mis en place au 1^{er} septembre 2022. Cinq CC Pros sont donc actuellement en fonctionnement.

Les CC Pros d'Alençon, Lisieux et Châlons-en-Champagne sont implantés depuis le 1^{er} septembre 2023, puis ceux de Carpentras et de Perpignan le seront au 1^{er} septembre 2024.

Dix centres de contact auront donc été mis en place sur la période 2021/2024.

De 35 à environ 50 agents, ces services prennent en charge l'accueil à distance de l'ensemble des SIE du ou des départements pour lesquels ils sont géographiquement compétents (jusqu'à trois au maximum pour un seul CC Pros).

En 2024, les dix centres dotés de 430 agents couvriront 17 métropoles représentant environ 45 % de la population nationale des usagers professionnels (hors DGE)¹.

1-2 Le périmètre des missions des CC Pros

Les CC Pros sont chargés de :

- répondre à l'ensemble des appels téléphoniques des entreprises adressés aux SIE couverts (les appels aux SIE sont transférés automatiquement aux CC Pros) ;
- traiter 15 formulaires² issus de la messagerie « E-Contacts », qui leur sont également transmis automatiquement ;
- assurer des actes de gestion de premier niveau découlant des informations recueillies lors de l'accueil téléphonique des usagers.

¹ Source : application « Pilotage SIE ».

² Deux formulaires concernant la facturation électronique seront prochainement ajoutés.

Ces actes de gestion de premier niveau consistent à modifier la date de clôture de l'exercice fiscal, à mettre à jour les coordonnées du redevable ou du comptable, à délivrer le mémento fiscal ou le numéro de TVA intracommunautaire, à gérer les prélèvements automatiques de cotisation foncière des entreprises et d'imposition forfaitaire sur les entreprises de réseau, enfin, à rééditer le code d'activation de l'espace professionnel.

Les CC Pros prennent des rendez-vous téléphoniques auprès des SIE dans le cas où la connaissance fine du dossier de l'utilisateur ou l'importance de la décision nécessite l'intervention du SIE. Les SIE continuent de répondre aux questions que le CC Pros n'a pas pu traiter au regard de son périmètre de compétence, essentiellement les dossiers nécessitant une analyse et une prise de décision sur le fond.

Il est également prévu que cette offre de service soit étendue à la navigation assistée³ dans le cadre de la création du compte professionnel.

Un protocole définit les liaisons entre la direction « d'accueil », dans laquelle le CC est localisé, et la ou les directions « d'export » dans lesquels les SIE couverts sont localisés.

1.3 – Une organisation interne fonctionnelle

L'organisation d'un centre de contact est la suivante :

- l'encadrement est constitué de deux A+ qui encadrent 6 à 7 A chargés de l'animation d'un plateau composé de 4 à 6 B ;
- les plateaux sont chargés des appels téléphoniques et du traitement des messages électroniques ;
- une petite équipe de 2 ou 3 C, placée sous l'autorité du responsable du centre et de son adjoint, assure des missions transverses et en complément peut répondre aux appels et/ou traiter des E-Contacts.

Chaque centre est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h. Le temps de travail au téléphone est de 5 heures par jour, chaque conseiller bénéficiant de 20 min de pause par demi-journée. Les conseillers peuvent répondre aux formulaires électroniques E-contacts en dehors de cette plage.

Le cadre de vie est décrit dans un document disponible sur le site SIE en Ligne et un document unique, le règlement intérieur, définit les règles applicables en matière de temps de travail et d'horaires variables pour l'ensemble des agents des CC Pros.

2. L'accompagnement des agents

2.1 – Une formation et une documentation adaptées

L'accompagnement des agents et des cadres lors de la mise en place de ces services repose sur un dispositif de formation adapté à la nature de l'activité et sur la mise à disposition d'une documentation rapidement mobilisable afin de faciliter l'exercice de la mission.

La formation s'articule autour d'une formation dite « socle » d'une durée d'un mois⁴, réalisée au début de la prise de poste et avant l'ouverture du service aux usagers. Elle est destinée à valider les connaissances théoriques afin de permettre aux agents d'être progressivement autonomes dans l'exercice de leur mission d'accueil. Cette formation permet aux agents de disposer des

³ Calendrier prévisionnel de mise en production : 1^{er} semestre 2024.

⁴ 23,5 jours pour les titulaires et 26 pour les contractuels.

connaissances indispensables pour fournir des renseignements fiscaux généraux aux entreprises et les accompagner dans le cadre des téléprocédures. Elle porte également sur l'utilisation de l'outil de téléphonie, la conduite des entretiens téléphoniques et la gestion des situations difficiles.

Cette formation socle est suivie d'un cycle individualisé⁵ de formations tenant compte de l'expérience professionnelle de chaque agent et plus approfondi dans certains domaines techniques.

La documentation prend la forme de flash infos et de lettres d'information dans lesquels les agents trouvent des réponses aux questions qui leur sont posées ou des précisions sur des dispositifs particuliers. Cette documentation est produite par les conseillers dans le cadre d'un réseau dit de « veille documentaire », animé par un responsable de CC Pros et mise à disposition de l'ensemble des conseillers et des agents sur le site documentaire « SIE en Ligne ». Des fiches thématiques et des réponses types sont également produites par le réseau et mises à disposition des conseillers et de l'ensemble des agents dans la BACO Fiscale.

2.2 – Un cadre de travail faisant l'objet d'une attention particulière

L'ergonomie des postes de travail, l'aménagement des plateaux, l'acoustique, le matériel mis à disposition (casques audio notamment) font l'objet d'une attention particulière lors de la mise en place de chaque centre au regard de l'environnement particulier de ce type de service.

3. Un bilan positif de la mise en œuvre des premiers centres de contact des professionnels

Une expérimentation menée à compter de septembre 2021 dans les deux premiers centres de Pau et de Lons-Le-Saunier a permis de tester les choix organisationnels effectués dans le cadre de la mise en place de ces services.

Un bilan de cette expérimentation réalisé en 2022 a mis en exergue les résultats satisfaisants obtenus par les deux premiers CC Pros en matière de qualité de service. Cette nouvelle organisation satisfait, en effet, pleinement les directions d'export, les SIE couverts se trouvant déchargés de la totalité de l'accueil téléphonique de premier niveau. Et seules 5 % des sollicitations des usagers font l'objet d'une transmission de second niveau au SIE compétent⁶.

4. Une généralisation à compter de 2025 reposant sur la mise en place d'un numéro unique pour les entreprises

4.1 – Le COM 2023-2027 prévoit la généralisation du réseau des CC Pros à compter de 2025

Le cadre d'objectifs et de moyens (COM) 2023-2027 prévoit la généralisation du réseau des CC Pros à compter de 2025 afin que l'ensemble des usagers professionnels soit couvert par un centre de contact.

Cette extension du réseau des CC Pros permettra de proposer un service d'accueil d'accès facile, par téléphone ou via la messagerie sécurisée, à l'ensemble des entreprises.

Cette opération permettra également de poursuivre la démarche de relocalisation en installant de nouveaux services dans des localités situées en dehors des métropoles.

⁵ Jusqu'à 13 jours.

⁶ Via une prise de rendez-vous directe pour le compte de l'utilisateur dans l'application APRDV.

4.2 – Une généralisation reposant sur la mise en place d'un numéro national unique pour les entreprises

La généralisation du réseau des CC Pros aura pour corollaire le déploiement d'un numéro national unique qui permettra de gagner en efficacité en répartissant la charge entre CC Pros, ce que le modèle actuel ne permet pas.

Elle reposera également sur la mise en place d'un Plateau Unique Virtuel (PUV) réunissant, au sein d'une seule plateforme virtuelle, plusieurs centres d'appels répartis sur l'ensemble du territoire.

Basé sur un principe d'interconnexion des centres de contacts répondant à un numéro national unique, le modèle du PUV a été déployé en 2020 dans le réseau des CC Part. Il est apparu totalement opérationnel et répond à l'ensemble des besoins. Il est donc proposé de déployer ce PUV pour l'ensemble des CC Pros (existants et à venir).

Il permettra de mettre en place un numéro unique pour l'ensemble des usagers professionnels dont la diffusion sera accompagnée d'opérations de communications ciblées. Ce numéro offrira aux CC Pros une meilleure visibilité à l'égard des usagers professionnels et des cabinets comptables.

La mise en place de ce PUV permettra également de répartir la charge en distribuant les appels aux 1^{ers} agents disponibles, quel que soit le plateau, et facilitera la gestion des files d'attente. Il permettra une organisation plus efficace en autorisant le routage des appels selon le profil de l'appelant ou la thématique abordée et offrira la possibilité d'un pilotage et d'un reporting unifiés.

Il nécessitera, enfin, des développements informatiques pour l'ensemble des applicatifs actuellement utilisés par les CC Pros afin d'offrir une vision nationale aux conseillers répondant désormais à ce numéro unique.