

**Comité Social d'Administration de Réseau
du 17 mars 2025**

**Élargissement du périmètre géographique des
centres de contact des professionnels**

Engagé en septembre 2021, le déploiement des centres de contact des professionnels (CC Pros) s'inscrit dans une démarche de professionnalisation de l'accueil généraliste des entreprises et notamment des plus petites d'entre elles (micro-entreprises, TPE, PME) : les centres de contact permettent, en effet, de mieux répondre aux besoins d'assistance des usagers professionnels en leur donnant rapidement les informations qui leur sont utiles et en leur offrant un accompagnement personnalisé tant en termes de téléprocédures que de réglementation fiscale.

Dans l'attente de la couverture de l'ensemble du territoire avec la mise en place d'un numéro unique à destination des usagers professionnels et au regard du déploiement concluant des dix premiers CC Pros, un élargissement du périmètre géographique d'activité de ces services interviendrait à compter d'avril 2025.

1. Les résultats de la première vague de déploiement des CC Pros s'avèrent concluants

Dix centres de contact ont été mis en place sur la période 2021-2024 après une expérimentation réussie, menée sur deux sites, à Pau et Lons-le-Saunier, de septembre 2021 à août 2022. Les CC Pros de Decazeville, de Morlaix et de Cahors ont ensuite été créés au 1^{er} septembre 2022 puis ceux d'Alençon, Lisieux et Châlons-en-Champagne au 1^{er} septembre 2023. Enfin, les deux derniers CC Pros de Carpentras et de Perpignan ont été installés au 1^{er} septembre 2024.

Ces services, composés de 35 à 50 agents, prennent en charge l'accueil à distance (téléphone et 16 formulaires e-contacts) de l'ensemble des SIE du ou des départements pour lesquels ils sont géographiquement compétents. À ce jour, les CC Pros couvrent 17 départements correspondant à 46 % de la population des entreprises (hors DGE).

Les résultats des CC Pros sont très satisfaisants tant du point de vue des directions d'export que des usagers. En effet, cette nouvelle organisation satisfait pleinement les directions d'export, les SIE couverts se trouvant déchargés de la totalité de l'accueil téléphonique de premier niveau. En termes de qualité de service, en 2024, le taux de décroché annuel a atteint 92 %, contre 42 % avant la création des CC Pros. Le taux de satisfaction, quant à lui, est passé de 91 % à 94 %¹. Les agents ont ainsi traité environ 1 150 000 appels portant essentiellement sur les principaux impôts professionnels (taxe sur la valeur ajoutée, imposition sur les résultats, impôts directs locaux) et répondu à plus de 200 000 formulaires E-Contacts.

À l'aune de ces résultats, un élargissement du périmètre géographique couvert par les CC Pros actuels interviendrait à compter de 2025.

1 Les données des CC Pros pour 2024 proviennent de l'application de suivi de l'activité téléphonique (TABLEAU) mise à disposition par le prestataire ORANGE. En revanche, les données antérieures à la création des CC Pros sont issues de la campagne d'appels mystères réalisée en SIE et de l'enquête annuelle de satisfaction menée par BVA en 2019.

2. Un élargissement du périmètre géographique d'activité des 10 CC Pros actuels interviendra en 2025

Dès 2025, l'offre actuelle de services des CC Pros sera proposée à de nouvelles directions dont la liste est précisée en annexe 1.

Cette extension, qui interviendra progressivement à compter d'avril 2025², permettra à de nouvelles directions de bénéficier de la prise en charge par les CC Pros des appels et d'une partie des e-contacts de leurs usagers professionnels. Cela permettra également à un plus grand nombre de services d'être familiarisés avec le réseau des CC Pros et ses missions avant le passage au numéro unique qui devrait intervenir en 2026.

Des marges d'activité existent au sein des 10 CC Pros. En effet, leur taux de décroché a atteint 92 % pour l'année 2024 alors que la DITP fixe un taux de décroché cible de 85 % et les agents sont en communication 2h30 sur la plage de 5 heures prévue au téléphone. Ainsi, cet élargissement, qui concerne des directions de taille modeste, interviendra à effectifs inchangés. Une attention sera portée aux conditions de travail dans les CC Pros et un retex sera réalisé à l'issue de la phase 2025.

Afin de préparer cette extension de périmètre géographique, un accompagnement de l'ensemble des services impactés par ce dispositif (CC Pros, services des impôts des entreprises (SIE), nouvelles directions d'export, etc.) sera progressivement mis en place en 2025.

Annexes :

- 1) Liste des nouvelles directions couvertes par un CC Pros en 2025 ;
- 2) Nouveau périmètre géographique d'activité des CC Pros après élargissement à de nouvelles directions en 2025.

² Le calendrier des vagues de portabilité des numéros de téléphone des SIE vers les CC Pros, qui s'étalera sur plusieurs semaines, est en cours de validation par le bureau SI2.

Annexe 1 : liste des nouvelles directions couvertes par un CC Pros en 2025

CC Pros (directions actuellement couvertes)	Nouvelles directions couvertes en 2025
<p style="text-align: center;">Alençon (DRFiP 75)</p>	<p>DDFiP 61 – Orne (direction d'accueil) DDFiP 02 – Aisne DDFiP 04 – Alpes-de-Haute-Provence DDFiP 41 – Loir-et-Cher DDFiP 55 – Meuse DDFiP 79 – Deux-Sèvres</p>
<p style="text-align: center;">Cahors (DRFiP 35 + DDFiP 92)</p>	<p>DDFiP 46 – Lot (direction d'accueil) DDFiP 03 – Allier DDFiP 10 – Aube DDFiP 48 – Lozère DDFiP 89 – Yonne</p>
<p style="text-align: center;">Carpentras (DRFiP 44 + DRFiP 67 + DDFiP 77)</p>	<p>DDFiP 84 – Vaucluse (direction d'accueil) DDFiP 36 – Indre DDFiP 43 – Haute-Loire</p>
<p style="text-align: center;">Châlons-en-Champagne (DDFiP 34 + DDFiP 91 + DDFiP 95)</p>	<p>DDFiP 51 – Marne (direction d'accueil) DDFiP 05 – Hautes-Alpes DDFiP 16 – Charente DDFiP 87 – Haute-Vienne DDFiP 90 – Territoire de Belfort</p>
<p style="text-align: center;">Decazeville (DRFiP 13)</p>	<p>DDFiP 12 – Aveyron (direction d'accueil) DDFiP 07 – Ardèche DDFiP 32 – Gers</p>
<p style="text-align: center;">Lisieux (DRFiP 75)</p>	<p>DDFiP 14 – Calvados (direction d'accueil) DDFiP 18 – Cher DDFiP 19 – Corrèze DDFiP 53 – Mayenne DDFiP 70 – Haute-Saône</p>
<p style="text-align: center;">Lons-le-Saunier (DRFiP 69)</p>	<p>DDFiP 39 – Jura (direction d'accueil) DDFiP 15 – Cantal DDFiP 58 – Nièvre</p>
<p style="text-align: center;">Morlaix (DDFiP 78 + DDFiP 94)</p>	<p>DDFiP 29 – Finistère (direction d'accueil) DDFiP 08 – Ardennes DDFiP 52 – Haute-Marne</p>
<p style="text-align: center;">Pau (DRFiP 31 + DRFiP 33)</p>	<p>DDFiP 64 – Pyrénées-Atlantiques (direction d'accueil) DDFiP 23 – Creuse</p>
<p style="text-align: center;">Perpignan (DDFiP 06 + DRFiP 59)</p>	<p>DDFiP 66 – Pyrénées-Orientales (direction d'accueil) DDFiP 09 – Ariège DDFiP 50 – Manche</p>

Annexe 2 : nouveau périmètre géographique d'activité des CC Pros après élargissement à de nouvelles directions en 2025

