

**Groupe de travail du 20 novembre 2020**  
**La relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels**  
**Fiche 3 – Les centres de contact des professionnels**

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

### **1-1 un contexte qui s'appuie 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.

Ce besoin est d'ailleurs devenu prégnant dans le cadre de la crise sanitaire et a nécessité la mise en place toute récente d'un numéro spécial d'information (0 806 000 245) sur les mesures arrêtées en faveur des entreprises en difficulté.

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.

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

La mise en place de ces nouvelles structures sera progressive. Elle débutera au dernier trimestre 2021 par une expérimentation sur deux sites : Lons le Saunier et Pau. L'accueil à distance des usagers professionnels du département du Rhône sera réalisé au CC Pros de Lons-Le-Saunier et celui des départements de la Gironde et de la Haute-Garonne à celui de Pau. Des points d'étape seront 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, et 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

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

les directions d'accueil du service. Ce groupe de travail a pour objectif de déterminer 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. Enfin, dans le but d'éclairer les réflexions du groupe de travail, des questions relatives à la création de centres de contact sont intégrées dans l'enquête de satisfaction diligentée actuellement par la SRP auprès d'un institut de sondage à destination des professionnels et des tiers déclarants.

## **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 » continuera à relever bien sûr des SIE.

De manière plus générale, ils 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 (téléphonique ou physique) 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 de 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 sera arrêtée dans un premier temps à l'issue des conclusions du GT puis ajustée au vu de la conduite de l'expérimentation.

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

L'accompagnement des agents et des cadres dans la mise en place de ces nouveaux services reposera 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.

Cet accompagnement est un des volets de réflexion du groupe de travail actuel avec les futures directions expérimentatrices.

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

Les premiers travaux réalisés en collaboration avec l'ENFIP s'articulent autour d'une formation dite « socle » d'une durée approximative de quelques semaines qui sera réalisée au début de la prise de poste et avant l'ouverture du service aux usagers. Elle sera 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 sera aussi consacrée à la formation liée à l'outil de téléphonie, à la conduite des entretiens téléphoniques et à la gestion des situations difficiles.

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.

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.

Enfin, les modalités d'actualisation des connaissances et de présentation des nouveautés liées à l'actualité des professionnels seront à définir pour les intégrer dans l'organisation du travail.

D'autres actions d'accompagnement sont en débat dans le cadre du GT actuel (tutorats locaux, mise en place de référents internes...).

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

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

À terme, un dispositif de mutualisation sera arrêté entre les CC Pros pour rationaliser et sécuriser la mise à jour documentaire.

Côté assistance, les agents disposeront des outils permettant la navigation assistée auprès des usagers (co-navigation et tchat 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 est apportée sur les conditions de vie au travail au regard de l'environnement particulier de ce type de service.

## **4. L'organisation fonctionnelle**

Même si elle n'est pas définitivement arrêtée et ne le sera sans doute qu'au terme des 6 premiers mois de fonctionnement des deux CC Pros installés en 2021, l'organisation envisagée reposera 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 plateaux seront chargés des appels téléphoniques et du traitement des messages électroniques ;
- une petite équipe de cadres C (2 à 3) sera placée sous l'autorité du chef de centre et de son adjoint pour assurer diverses missions transverses.

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

Les journées « type » des agents sont encore à l'étude. Il en est de même pour les plages horaires d'ouverture.