

**Comité Technique de Réseau
du 9 avril 2021**

**- Mise en place des centres de contact des
professionnels -**

1. Contexte

Dans le contexte de relocalisation des services des métropoles vers les territoires, dix centres de contact des professionnels (CC Pros) seront installés sur la période 2021-2024. Ils permettront de couvrir près de la moitié de la population des usagers professionnels. Au-delà de 2024, une couverture nationale est envisagée.

Dès le 1^{er} septembre 2021, deux centres de contact seront créés :

- à Lons-le-Saunier, avec 35 agents : il prendra en charge l'accueil à distance des usagers professionnels du département du Rhône,
- à Pau, avec 37 agents : il prendra en charge l'accueil à distance des usagers professionnels pour les départements de la Gironde et de la Haute-Garonne.

Ces deux premiers CC Pros seront créés sous forme d'expérimentation. Cette dernière durera une année et permettra d'ajuster au besoin la doctrine d'emploi, le périmètre des missions, le mode de fonctionnement et l'organisation interne dans la perspective de l'ouverture des huit autres CC Pros d'ici 2024.

2. Le périmètre fonctionnel

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 qui conserveront également une compétence partagée sur le traitement des courriels (BALF et e-contact).

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.

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 et dans l'utilisation des services en ligne *via* notamment la navigation assistée et le tchat ;
- 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.

Ils auront également pour rôle de prendre des rendez-vous (téléphonique et physique) auprès des SIE lorsque la demande de l'utilisateur le nécessitera.

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

La délimitation exacte de la répartition des missions d'accueil entre les SIE, les plateaux d'assistance actuels et les deux premiers CC Pros sera arrêtée à l'issue des conclusions du groupe de travail en cours avec les 5 directions expérimentatrices (2 directions d'accueil et 3 directions d'export) puis ajustée pour l'avenir à l'issue de l'expérimentation sur les plateaux de Pau et Lons-le-Saunier.

3. L'organisation

3.1. L'organisation fonctionnelle

Même si elle n'est pas définitivement arrêtée et ne le sera 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'une équipe d'assistants composée de 4 à 6 agents ;
- les plateaux seront chargés des appels téléphoniques et du traitement des messages électroniques ;
- une petite équipe d'agents (2 à 3) sera placée sous l'autorité du chef de centre et de son adjoint pour assurer diverses missions transverses ;
- les horaires d'ouverture s'étendront de 8h30 à 18h avec une possibilité, en cas de pics d'activité, d'horaires plus élargis (ouverture anticipée à 8h00 et/ou fermeture repoussée à 19h00).

3.2. 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.

Une formation dite « socle » d'une durée de 25 jours sera réalisée au début de la prise de poste et avant l'ouverture du service aux usagers¹, elle portera sur les fondamentaux dans le domaine de la fiscalité professionnelle, la professionnalisation de l'accueil des usagers (y compris l'environnement technique de l'outil de téléphonie) et la maîtrise de l'environnement applicatif. 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.

Au-delà des connaissances de fond indispensables, une large part de cette formation sera consacrée à l'utilisation de l'outil de téléphonie, à la conduite des entretiens téléphoniques et à la gestion des situations difficiles.

Cette formation socle sera suivie ensuite d'un cycle de formation individualisé, intégrant le vécu professionnel des agents, et sera plus approfondi dans certains domaines techniques.

Par ailleurs, le groupe de travail mené avec les directions expérimentatrices travaille également à définir les outils applicatifs et documentaires indispensables à ces nouveaux services.

¹ L'ouverture du service aux usagers aura lieu en octobre 2021, après la période de formation socle des agents.

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 adapté ont fait l'objet d'une étude spécifique en lien avec les bureaux 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.

Les agents des CC Pros bénéficieront également sur chacun des sites d'une salle de détente.

4. La gouvernance, les modalités de contractualisation

Les CC Pros seront pilotés par les directions d'accueil. Pendant la période de déploiement de ces services dans le cadre des relocalisations (2021-2024), chaque centre conservera un périmètre géographique de compétence délimité, couvrant de 1 à 3 directions « d'export ». Ce périmétrage est nécessaire tant qu'une stratégie de couverture nationale ne sera pas mise en œuvre (soit jusqu'à 2024 au moins).

Les CC Pros assureront donc, au moins durant cette période, le service d'accueil distanciel pour le compte des seules directions « d'export » retenues pour les opérations de relocalisation. Aussi, des conventions seront élaborées entre les directions qui « exporteront » la mission et les directions d'accueil des CC Pros.

Elles permettront de délimiter de manière précise le périmètre d'intervention des CC Pros notamment pour les réponses aux messages des usagers et les actes de gestion simples qu'ils pourront réaliser pour le compte des directions exportatrices. Ces conventions indiqueront également l'organisation des liaisons à mettre en œuvre (procédures d'urgence, prise de RDV dans APRDV pour le compte du SIE...).

L'ensemble de ces sujets font l'objet d'échanges dans le cadre du groupe de travail précité et sont actuellement en cours de réflexion.