

LE SYNDICAT DES CADRES A

Résumé fiche du CSAR portant sur les Centres de Contact

- **Contexte et Objectifs Initiaux des Centres de Contact des Professionnels (CC Pros) :**

- Le déploiement des CC Pros a été initié en septembre 2021 dans le cadre d'une démarche de "professionnalisation de l'accueil généraliste des entreprises et notamment des plus petites d'entre elles (micro-entreprises, TPE, PME)".
- L'objectif principal est 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. Et ceci tout en contribuant à décharger les services des impôts des entreprises (SIE) des sollicitations de premier niveau.
- À terme, l'objectif est la mise en place d'un numéro unique à destination des usagers professionnels" sur l'ensemble du territoire

1. Un déploiement progressif

À l'issue d'une expérimentation initiale menée à Pau et Lons-le-Saunier entre septembre 2021 et août 2022, dix CC Pros ont été déployés progressivement entre 2022 et 2024 :

- Le 1er septembre 2022 : Decazeville, Morlaix, Cahors ;
- Le 1er septembre 2023 : Alençon, Lisieux, Châlons-en-Champagne ;
- Le 1er septembre 2024 : Carpentras, Perpignan.

Ces centres, comptant chacun entre 35 et 50 agents, assurent l'accueil à distance (téléphonique et via 16 formulaires e-contacts) pour les SIE relevant de leur ressort territorial. À ce jour, ils couvrent 17 départements, représentant environ 46 % de la population des entreprises (hors DGE).

Les résultats observés sont selon l'administration satisfaisants :

- Le taux de décroché annuel atteint 92 % en 2024, contre 42 % avant la mise en place des CC Pros ;
- Le taux de satisfaction des usagers est passé de 91 % à 94 % ;
- Environ 1 150 000 appels ont été traités, principalement sur des thématiques fiscales majeures (TVA, impôts sur les résultats, impôts locaux) ;

- Plus de 200 000 formulaires e-contacts ont été pris en charge.

2. Extension du périmètre géographique en 2025

Au vu de ces résultats encourageants, une extension du périmètre géographique couvert par les 10 CC Pros est prévue à compter d'avril 2025. Cette évolution permettra de proposer les services des CC Pros à de nouvelles directions (cf. annexe 1), en anticipant la généralisation d'un numéro unique à destination des professionnels, programmée pour 2026.

Selon la Direction Générale les conditions d'exploitation actuelles offrent une marge d'activité suffisante pour cette extension :

- Le taux de décroché de 92 % est supérieur au seuil cible de 85 % fixé par la DITP ;
- Les agents sont en communication en moyenne 2h30 par jour sur les 5 heures prévues.

Ainsi, pour la Direction, cette extension pourra s'opérer à effectifs constants !! en ciblant en priorité des directions de taille modeste.

Bien sur elle indique qu'une attention particulière sera portée aux conditions de travail des agents, et un retour d'expérience (retex) sera mené à l'issue de la phase 2025...

Mais dans le fond, le message envoyé aux agents est clair : "votre temps de travail actuel n'est pas occupé à 100 %."

Bien sur il faut adopter les moyens aux besoins, mais depuis des années, nos services subissent réorganisations, suppressions de postes et surcharge constante. Ajouter des missions sans moyens supplémentaires, c'est aggraver les conditions de travail et mettre en péril la qualité du service public.

3. Dispositif d'accompagnement

La Direction précise que l'extension s'accompagnera d'un accompagnement progressif de l'ensemble des acteurs concernés : CC Pros, SIE, nouvelles directions d'export, etc. Cette démarche vise à faciliter l'appropriation du dispositif et à garantir la continuité et la qualité du service aux usagers professionnels.

Le syndicat des cadres A, CGC Finances Publiques, vous informe, sans polémique.

**Il vous représente, vous soutient et vous défend au mieux de vos intérêts.
Adhérez !**

Consultez toutes nos informations sur le site : www.cgc-dgfip.info