



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

**DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES
D'INDRE ET LOIRE**

CTL du 14 juin 2021

CENTRE DE CONTACT de TOURS

Fiche de présentation

Dans son contrat d'objectifs et de moyens signé en 2020, la DGFIP a souligné avoir développé depuis plusieurs années des plate-formes dédiées à l'accueil à distance pour les particuliers (CIS, CPS, centres de contact). Elle les consolide en unifiant le dispositif d'un point de vue organisationnel et fonctionnel. Cette convergence permet notamment de :

- renforcer le niveau de service en matière d'accueil téléphonique des usagers particuliers de la fiscalité, sur le plan quantitatif (ouverture France entière (renseignement général, renseignement personnalisé, action de gestion en lieu et place de l'utilisateur), et qualitatif (disponibilité horaire large, compétence et qualité de service) ;
- favoriser la lisibilité du service pour les usagers, en proposant un accueil téléphonique standard, aisément identifiable par un numéro unique et non surtaxé ;
- faciliter le recours aux démarches en ligne en offrant un accompagnement en ligne, s'appuyant sur des outils performants d'assistance (tchat, navigation assistée) ;
- permettre la prise de rendez-vous avec le service gestionnaire quand le besoin s'en fait sentir.

Le périmètre fonctionnel des centres de contact

Le périmètre fonctionnel des centres de contact a vocation à être identique pour toutes les plates-formes concernées.

Ils répondront à toutes les questions spontanées des usagers grâce à un numéro unique, le 0809 401 401.

Ce numéro sera reporté sur tous les documents adressés en masse aux usagers (déclarations de revenus, avis, etc.). Les services locaux continueront quant à eux de répondre aux questions suscitées par une action particulière de leur part (**demandes de renseignement, relances, actions en recouvrement...**).

Les missions confiées aux centres de contact unifiés recoupent ainsi la somme des périmètres actuels des plates-formes CIS/CPS/CC :

- renseignement généraliste concernant la fiscalité et les impôts fonciers applicables aux usagers particuliers ;
- réalisation des actes de gestion les plus courants en matière d'assiette et de recouvrement pour les impôts des particuliers (IR, TF, TH-CAP-TLV-THLV) : mise à jour du dossier fiscal gestion – changement d'adresse, envoi d'imprimés / accompagnement correction en ligne et contentieux simples conduisant à un dégrèvement IR et CAP en admission totale / instruction de demandes de délais de paiement dans le cadre de la procédure simplifiée d'octroi de délais – PSOD / recouvrement / délivrance de documents cadastraux – extraits de plan cadastral et relevés de propriété ;

- gestion des contrats de prélèvement mensuels ou à l'échéance pour les impôts locaux ;
- gestion du prélèvement à la source.

Afin d'harmoniser les pratiques entre les centres de contact, deux documents communs ont été élaborés : le règlement intérieur et le « cadre harmonisé de fonctionnement » des centres de contact.

Ces documents constituent un progrès dans l'organisation et une étape importante dans la mise en place de la convergence.

Ils donnent de la visibilité aux chefs de service comme aux agents, sur ce qui est attendu de leur part en centre de contact, ainsi que de l'assurance que ce qui est demandé sur chaque site est conforme à ce qui est fait dans les autres sites.

En ce sens, ces documents répondent à une attente forte des agents.

La mise en place du centre de contact

Le comité technique local (CTL) est consulté pour avis sur les propositions de positionnement des plages fixes et des plages variables applicables pour chacune des trois situations prévues (horaires variables classiques en période normale d'activité / horaires décalés en période normale d'activité / horaires variables en période de pic d'activité).

Dans un deuxième temps, l'ensemble des agents du service, à l'exception de ceux relevant du régime du forfait, seront consultés dans le cadre d'une procédure de vote à bulletin secret pour se prononcer sur le positionnement des plages fixes et des plages variables.

Tous les agents concernés doivent voter sur ces différentes propositions, même s'ils n'ont pas l'intention de faire partie de l'équipe en horaire décalé. L'adoption est acquise à la majorité simple des suffrages valablement exprimés. Ce choix s'applique à l'ensemble des agents du service.

À la suite de ce vote sera établi le règlement intérieur définitif qui sera présenté au CTL avant sa mise en œuvre.

Plusieurs points sont soulignés :

- **la durée du temps de travail quotidien au téléphone** a été fixé à 5h00, pauses non comprises. Il est précisé que ce temps comprend les différents items prévus par BALI (temps d'attente « prêt téléphone », temps de conversation, temps de mise en garde, temporisation post appel, état non prêt intervention sur un dossier). Cette définition, large, du temps de téléphone justifie cette durée qui est une durée médiane entre celle qui était pratiquée dans les CPS (4h15 de téléphone par jour) et dans les CIS (6 heures de téléphone par jour) ;
- **le temps documentaire individuel** : un temps documentaire doit exister à l'initiative des chefs de service ou des agents et variera en fonction de l'actualité, de l'expérience des agents. Il sera retracé grâce à un état spécifique du bandeau, et un suivi sera opéré régulièrement.
- **le droit à congés et l'organisation de la présence des agents par planning** : comme pour les autres services, les congés sont accordés, sous réserve des nécessités de service, par le chef de service qui peut également imposer la présence d'agents en dehors des plages fixes au moyen d'un planning. Il ne s'agit pas de règles spécifiques aux centres de contact. Compte tenu des spécificités de ces structures et pour répondre aux contraintes liées aux plages d'ouverture, une organisation en trois équipes dont une équipe en horaire décalé est souhaitable. Cela permettra aux agents d'effectuer une rotation régulière entre les différentes plages horaires et d'assurer une juste répartition des missions.

- **les parcours de formation :** lors de l'arrivée des nouveaux agents, un bilan sera fait au vu de leur parcours pour déterminer les formations qui doivent être suivies.
De même, les agents déjà en poste pourront également prétendre à suivre des formations leur permettant d'approfondir leurs compétences supposées acquises (agents d'un ex-CPS pour le recouvrement de l'impôt, ou agents d'un ex-CIS pour l'assiette).
- **l'accès à la documentation :** il est prévu de donner à l'ensemble des agents, et non uniquement aux cadres, un accès full internet DGFIP.
Par ailleurs la documentation publique pourra être complétée à leur demande par de la documentation hors DGFIP, de type mémento fiscal Lefebvre. Dans la mesure du possible, un accès par site au Navis fiscal sera aussi mis en place.