

Comité technique local du 29/03/2021
Installation du centre de contact des particuliers au 01/09/2022 (pour information)

Dans le cadre des opérations de relocalisation des services de la DGFiP, l'implantation d'un centre de contacts des particuliers à Angoulême a été annoncée par le Ministre. Ce service doit être installé pour le 01/09/2022.

Il comprendra 50 emplois dont la répartition, qui reste à confirmer, pourrait être de 46 agents de catégories B ou C, 3 adjoints inspecteurs et un cadre supérieur.

I- Missions des centres de contact des particuliers

Les agents des centres de contacts assumeront principalement trois missions :

- répondre aux appels téléphoniques des usagers qui sont actuellement adressés aux SIP et aux trésoreries exerçant une mission fiscale ;
- répondre aux courriels de ces usagers ;
- accompagner les usagers disposant d'Internet dans la réalisation de leurs démarches en ligne.

Dans leur périmètre de compétence, les agents des centres de contacts interviennent directement dans les applications de gestion pour traiter les demandes des contribuables. Ce traitement peut intervenir en direct, avec le contribuable au téléphone, ou en différé, une fois l'appel terminé. Dans les cas où ils ne peuvent traiter la demande, les agents la prennent en charge et la transfèrent, de manière transparente pour les contribuables, aux services locaux compétents pour gérer.

En fonction des besoins, les centres de contacts peuvent disposer d'agents en renfort, titulaires ou vacataires, en fonction des calendriers fiscaux.

II- Organisation du travail au sein de ce centre

Le cadre A+ et les cadres A ont notamment un rôle de pilotage de l'activité du centre de contact et de management des équipes.

Les centres de contact fonctionneront sur une amplitude horaire de 8h30 à 19h00, du lundi au vendredi. Par ailleurs, des ouvertures exceptionnelles pourront être assurées le soir (jusqu'à 22h) ou le samedi. Durant ces plages « atypiques », les agents pourront être regroupés sur un même plateau afin de ne pas être isolés.

La journée de travail type d'un agent comprendra jusqu'à 5 h de réponse effective au téléphone (dont traitement en direct des demandes pouvant l'être) ainsi que d'autres tâches (réponse à la messagerie électronique, traitement en différé des demandes reçues, formation, etc.). Les personnels bénéficient des horaires variables, dans les conditions précisées par le règlement intérieur du Centre de contact.

Au cours d'une journée de travail, les agents seront ainsi conduits à répondre au téléphone, aux courriels et à traiter des demandes dans les applications de gestion. Toutes ces missions seront effectuées à partir du même poste de travail. À terme des solutions innovantes d'assistance aux démarches en ligne pourront également être déployées.

En tant que de besoin, les appels ou courriels complexes seront transférés à des opérateurs de deuxième niveau (installés au sein du centre ou d'une autre entité) qui interviendront en tant qu'experts.

III- Formation des agents

La formation lors de la prise de poste ou à la reconversion comprend des modules métier, ainsi que des modules dédiés aux applications de gestion. Elle est assurée en principe sur place.

Elle offre également aux agents des plates-formes des modules spécifiques dédiés à l'outil de gestion des contacts (formation à l'utilisation du « bandeau » pour les agents et les cadres, formations aux outils de suivi statistique et d'administration de la solution pour les cadres).

Elle propose enfin des modules destinés à professionnaliser la conduite d'entretien téléphonique.

Si le socle de base de ces formations a vocation à être délivré au plus près de la prise de poste pour les agents nouvellement affectés dans les centres, ce parcours, compte tenu de sa richesse, peut être organisé en plusieurs étapes, sous la responsabilité du chef de centre et en liaison avec le service local de formation de la Direction territoriale hôte.

IV- Locaux, calendrier prévisionnel des travaux

Après exploration infructueuse de locaux appartenant à la CA du Grand Angoulême, le choix s'est porté sur une installation au sein de l'immeuble sis 15, rue des Frères Lumière, à Angoulême, site hébergeant actuellement la DIRECCTE.

Le centre de contacts occuperait la totalité du 2^{ème} étage, après réaménagement, une salle de réunion / formation et une zone de repos et convivialité déjà existantes au 1^{er} étage étant partagées avec les autres occupants du site.

En accord avec la Préfecture et la sous-direction SPiB2, le calendrier envisagé est le suivant :

- phase d'études menée par la DGFIP : octobre 2021 à janvier 2022 ;
- consultation des entreprises chargées des travaux : février 2022 ;
- libération des locaux du 2^{ème} étage par les occupants actuels pour le 01/03/2022 ;
- travaux : mars à fin juillet 2022.