

## Accueil

### Groupe de travail national du 22 octobre 2020

#### Fiche 5 – point d'actualité sur l'état d'avancement de la convergence des plates-formes

La convergence des plates-formes s'est incarnée d'un point de vue fonctionnel pour les usagers à l'été 2020 au moment de l'affichage d'un numéro unique pour les contribuables particuliers, et d'un point de vue RH, au 1<sup>er</sup> septembre 2020, avec la suppression de la direction nationale impôts service et le rattachement des emplois des CIS de Lille, Nancy et Rouen aux emplois des directions hôtes.

En raison de la crise sanitaire, compte tenu du décalage d'une partie des parcours de formation prévus initialement, un certain nombre d'ajustements organisationnels ont dû être mis en œuvre dans le cadre de la campagne des avis.

Par ailleurs, certains travaux liés à la convergence doivent encore être menés dans les prochains mois, notamment concernant la mise en place des nouveaux règlements intérieurs.

La date du 1<sup>er</sup> septembre 2020 ne doit donc pas être vue comme l'aboutissement d'un processus achevé, mais plus comme un point de départ, la convergence se mettant progressivement en place dans les faits.

#### **1 – Le passage à un numéro national unique, non surtaxé :**

La DGFIP a changé de marché de téléphonie à la fin juin 2020.

Depuis cette date, et conformément à l'article 28 de la Loi ESSOC, il n'est plus possible de continuer à utiliser les numéros de téléphone actuels des CIS, CPS et CC, qui sont des numéros surtaxés.

**Depuis la fin juin 2020, un numéro national unique d'assistance des usagers particuliers est donc utilisé**, derrière lequel répondent les agents de toutes les plates-formes, regroupés dans un plateau unique virtuel (PUV).

Compte tenu de la notoriété acquise par le numéro PAS, c'est le 0809 401 401 qui a été retenu, son objet étant élargi pour devenir le « *numéro d'assistance pour les usagers particuliers* ».

La diffusion d'un numéro unique modifie la logique d'organisation retenue jusqu'alors pour les centres de contact.

En effet, il n'est plus nécessaire, pour la prise en charge des appels téléphoniques, d'attribuer à chaque centre de contact un périmètre géographique déterminé. Pour exercer leur mission, les agents ont ainsi accès aux différentes applications informatiques en vision nationale.

En revanche, pour le canal messagerie, compte tenu de l'architecture de l'application E-Contacts, l'attribution d'un périmètre géographique de rattachement des départements à une des plates-formes du dispositif est maintenue. Le ressort géographique attribué à chaque plate-forme a été précisé au réseau dans une note SRP du 7 juillet 2020.

Enfin, le service d'accueil téléphonique des usagers professionnels qui était assuré auparavant par les Centres Impôts Service est maintenu dans les mêmes conditions. Un numéro spécifique dédié a été mis en place à la mi-2020 : c'est le 0806 000 225, pour tenir compte de la suppression du numéro CIS.

#### **2 – La convergence pour les usagers particuliers :**

La convergence des plates-formes Centres Impôts Service, Centres Prélèvement Service et Centres de Contact permet à la DGFIP d'offrir aux usagers particuliers un dispositif homogène et performant d'accueil à distance reprenant les compétences et les savoir-faire de ces trois types de service.

Ce dispositif permet de couvrir **l'ensemble des départements, DOM compris.**

Concrètement cette couverture s'est traduite par **l'affichage du numéro national d'assistance et des horaires d'accessibilité du service** (du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h00) **à la place des coordonnées téléphoniques du ou**

**des services gestionnaires sur les documents adressés aux usagers (avis d'impôt notamment) et sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr).**

Pour les usagers, ce déploiement s'est donc fait en une seule fois et à la même date pour l'ensemble des départements.

Pour des raisons techniques (obligation d'abandon des numéros actuels) et métiers (bénéfices attendus de la couverture par des centres de contact, impossibilité de changer le numéro affiché sur les avis d'impôts en cours de campagne) cet affichage est intervenu dès la campagne des avis IR-PS 2020.

Compte tenu de la période estivale, et afin de sécuriser le dispositif de réponse aux usagers, un dispositif de renfort, reposant sur l'intervention de 400 collègues dans les directions territoriales, a été mis en œuvre entre le 17 août et le 2 octobre 2020.

En régime de croisière, à partir de 2021, le nouveau dispositif issu de la convergence, au besoin renforcé par la création de nouvelles plates-formes dédiées dans le cadre de la relocalisation des emplois, assurera, **tout au long de l'année et sur un périmètre « France entière »** l'accueil à distance (téléphone et messagerie) des usagers particuliers, soulageant ainsi les services infra-départementaux pour leur permettre de mieux se concentrer sur les dossiers les plus complexes, ainsi que sur l'accueil physique.

Par ailleurs, le dispositif de renfort dans les directions territoriales ayant donné satisfaction, il sera reconduit en ciblant davantage les périodes d'activation.

Les missions confiées aux centres de contact ainsi unifiés reprennent le périmètre métier des plates-formes CIS/CPS/CC concernant la fiscalité applicable aux usagers particuliers.

**Pour le canal téléphonique**, l'offre de service est la suivante :

- renseignement généraliste ou personnalisé, après authentification ;
- réalisation des actes de gestion les plus courants en matière d'assiette et de recouvrement :
  - gestion des contrats de prélèvement mensuels ou à l'échéance pour les impôts locaux ;
  - gestion du prélèvement à la source ;
  - déclaration et correction en ligne.

Les centres de contact accompagnent également les usagers dans l'utilisation des services en ligne grâce aux outils dédiés dont ils disposent (chat, navigation assistée). Ils sont également en mesure de prendre des rendez-vous auprès des services de gestion dans le cas où la situation de l'utilisateur le nécessiterait.

Les services locaux continuent quant à eux de répondre aux questions suscitées par une action particulière de leur part (demandes de renseignement, relances, actions en recouvrement). Ce sont donc les coordonnées des services locaux qui continuent à figurer sur les courriers adressés aux usagers à l'initiative des services.

**Pour le canal messagerie**, le périmètre de couverture par les centres de contact concerne en cible les formuels suivants :

- « J'ai une question générale sur le prélèvement à la source » ;
- « J'ai un problème concernant le paiement de mes impôts, j'ai des difficultés pour payer » ;
- « J'ai un problème concernant le paiement de mes impôts, mes paiements sont dématérialisés » ;
- « Je signale une erreur sur le calcul de mon impôt, ma demande concerne l'impôt sur le revenu ou les prélèvements sociaux ».

### **3- Les ajustements rendus nécessaires par la crise sanitaire :**

Comme indiqué en introduction, l'avènement inattendu de la crise sanitaire n'a pas permis de reporter dans le temps le processus de convergence dans sa dimension « relation usager ».

Le cahier des charges sur les avis d'impôt prévoyant l'affichage d'un numéro unique et la suppression des numéros locaux avait en effet été spécifié sur le plan informatique par le service GF en février 2020, bien avant la survenue de la crise sanitaire. Il n'était donc plus possible de revenir sur la présentation des avis en mode « convergence » .

Par ailleurs, compte tenu de la crise sanitaire et des mesures qui ont dû être prises par l'ENFIP dans ce contexte particulièrement difficile, les parcours de formation des agents n'ont pu être déroulés en totalité avant le 1<sup>er</sup> septembre, contrairement à ce qui était initialement prévu.

Compte tenu de ce décalage de calendrier, et du fait qu'il n'était pas possible de revenir sur l'affichage d'un numéro unique, il était impératif de préserver dans les meilleures conditions possibles le niveau de compétence initial des agents, sans prendre le risque de les mettre en difficulté face aux usagers, notamment sur des périmètres métier qu'ils ne maîtrisent encore pas.

Les principes suivants ont donc été mis en œuvre :

- Téléphone :

D'une part, le serveur vocal interactif (SVI) comporte plusieurs branches, qui permettent de qualifier les motifs des appels des usagers (PAS, IR, recouvrement des impôts locaux) et de les orienter vers les agents compétents. Compte tenu du décalage dans les formations, les agents ont donc été positionnés en fonction de leur compétence métier initiale. Les règles de distribution des appels ont été parfois corrigées compte tenu des difficultés remontées par les plates-formes.

D'autre part, afin de renforcer le soutien aux équipes et de couvrir les cas où des questions d'usagers posaient un problème de compétence à des agents, les équipes de niveau 2 sur les différents sujets ont été très nettement étoffées (85 agents sur le soutien IR, dont la moitié en provenance des ex-CIS et l'autre en provenance des CC, 127 agents sur le recouvrement, et 31 agents sur les revenus de source étrangère) et la mission SRP a veillé à ce qu'elles soient toujours suffisamment accessibles.

➤ **Messagerie sécurisée :**

La mise en œuvre des nouvelles règles de distribution des formulaires E-contact a été différée à la fin de l'année, pour permettre ainsi de laisser les formations des agents se dérouler

Ainsi, au 1<sup>er</sup> septembre, les centres de contact ont conservé leurs anciens périmètres de compétence s'agissant des demandes formulées directement par les usagers (routage automatique). S'y ajoute, à la marge, les demandes transférées manuellement par les services locaux.

#### **4- Ce qui reste à faire pour atteindre la convergence souhaitée**

Plusieurs chantiers restent à mener pour achever la mise en place de la convergence .

**D'une part**, la toute première priorité est bien évidemment l'achèvement des parcours de formation qui avaient été programmés avant la crise sanitaire :

Pour les nouveaux arrivants, les formations en présentiel ont repris depuis le début du mois de septembre par petits groupes d'agents. La situation est certes différente d'un site à l'autre, mais globalement les formations des nouveaux agents arrivés au 1<sup>er</sup> septembre seront achevées au 15 octobre.

Pour les agents déjà en place, les formations des agents ex-CPS et des ex-CIS et des centres de contact sont également en cours. Ainsi, environ les 2/3 des formations ont déjà été effectuées, le dernier tiers le sera d'ici la fin de l'année 2020.

Cet effort de formation est particulièrement important puisqu'il concerne environ 40 % des effectifs.

Ainsi, le rattrapage des formations initialement prévues, rendu nécessaire par la situation sanitaire, aura donc été réalisé fin 2020.

**D'autre part**, l'adoption de nouveaux règlements intérieurs dans certains des centres :

Compte tenu de la situation de départ sur ce sujet dans les différentes plates-formes, les CC de Lille Jaurès, Lille Cité, Lyon, Montpellier, Nancy, Rouen et Strasbourg vont devoir voter un nouveau règlement intérieur dans les prochaines semaines.

Les consultations des agents seront donc organisées prochainement. Un règlement intérieur « type » sera adressé aux différents centres de contacts concernés, à charge pour chaque site de voter sur le positionnement des plages fixes et variables.

**Également**, l'établissement d'un document définissant un cadre harmonisé de travail entre les différentes plates-formes :

Des travaux ont été menés durant l'été avec les chefs de service, et un projet de cadre harmonisé de travail sera prochainement transmis aux directions hôtes en vue d'une présentation et d'un vote en CTL.

Ce cadre permettra de préciser un certain nombre de sujets qui ne sont pas évoqués dans les règlements intérieurs (par ex, le soutien, le temps documentaire ou bien le coaching). Ce document a donc vocation, d'une part, à donner aux agents un cadrage sur ce qui est attendu en termes d'organisation du travail dans un centre de contact, d'autre part à leur apporter l'assurance que ce cadrage est partagé et identique sur l'ensemble des plates-formes.

Les deux documents (le règlement intérieur type et le projet de cadre harmonisé) sont en cours de finalisation. Dans le cadre du dialogue social national, ils seront communiqués pour réaction avant envoi aux directions locales.

**Enfin**, la mission SRP mettra en place à partir de 2021 un dialogue de gestion avec les responsables des centres de contact, en associant également les directions locales sur le volet des moyens mis à disposition. Ce dispositif permettra d'améliorer la gouvernance et de s'assurer du bon fonctionnement de chaque site.

\*