

Groupe de travail du 3 novembre 2015

Perspectives envisagées en 2016

**Fiche 6 – Extension du dispositif « centre de contact »
au bénéfice de nouvelles directions**

Au vu des éléments de bilan de l'expérimentation « centre de contact » conduite depuis août 2014 sur les sites de Rouen puis de Chartres, il est proposé d'étendre par étape le dispositif « centre de contact » au profit de quelques directions.

Dans cette hypothèse, les évolutions envisagées seraient les suivantes :

- **La désignation des départements d'implantation**

Les centres de contact seraient créés en tant que structures rattachées à leur direction locale d'implantation, mais l'ensemble du dispositif organisationnel et fonctionnel serait piloté par la Mission SRP. Elle veillerait notamment au déploiement optimal des outils techniques, consoliderait le plan de formation nationale des agents affectés sur ces sites, appuierait les chefs de service locaux dans le déploiement des solutions dites de niveau 2, etc.

Une convention de service pourrait être établie entre les directions locales d'implantation et la Mission SRP afin de préciser les modalités pratiques de ces échanges.

La DGFIP n'entend pas développer un modèle fonctionnel qui privilégierait de trop grandes unités de travail en mode de plate-forme, pas davantage que de créer une multitude de petites unités qui ne permettraient pas l'installation optimale des outils techniques envisagés.

Aussi, le principe serait d'implanter les centres de contact dans une surface disponible d'environ 500m² minimum. A cet effet et dans le contexte d'autres travaux métiers, un recensement des surfaces domaniales correspondant aux caractéristiques souhaitées est en cours et porte sur l'état physique des biens, leur possibilité d'aménagement spécifique, et leur commodité d'accès pour les équipes de travail.

L'objectif serait de désigner les sites retenus pour l'année 2016 en temps utile pour que les résidences d'implantation soient portées à la connaissance des agents dans le cadre de la prochaine note de mouvement.

- **Les départements couverts**

Pour l'année 2016, il s'agirait de poursuivre la démarche initiée dans les sites pilotes d'expérimentation et donc de pouvoir couvrir quelques nouvelles directions territoriales par de nouveaux centres de contact.

A ce titre et dans le prolongement du choix de couvrir le département de la Seine-Saint-Denis dès la phase d'expérimentation, les départements faisant face à des enjeux importants en matière d'accueil et à une situation tendue en termes de charge de travail seraient couverts en priorité.

A l'instar du département de l'Eure-et-Loir pour le centre de contact de Chartres, les départements d'implantation des nouveaux centres de contact feraient également partie du périmètre de couverture de ces centres.

- **Le calendrier de déploiement envisagé en 2016**

Deux nouveaux centres de contact seraient créés au 1^{er} septembre 2016, accueillant une centaine d'agents au total.¹

Ce calendrier de déploiement permettrait de prendre en compte trois préalables :

- un préalable technique : l'expérimentation « centre de contact » s'est déroulée dans le cadre d'un avenant au marché de téléphonie en cours, dont les possibilités sont saturées. Toute nouvelle étape requiert donc le déploiement effectif du nouveau marché de téléphonie (cf. fiche 5) ;

- un préalable immobilier et logistique : l'objectif de déploiement doit tenir compte d'un délai nécessaire pour la réalisation des travaux d'aménagement des sites retenus et la passation des marchés correspondants ;

- un préalable RH : il s'agit de s'inscrire dans le cadre du mouvement général de mutation au 1^{er} septembre 2016.

Les nouveaux services ouvriraient au public début octobre 2016, le premier vecteur de diffusion des nouvelles coordonnées étant alors les avis TH du rôle général (échéance au 15/11). Le délai d'un mois entre l'arrivée des agents et l'ouverture des nouveaux centres de contact au public serait mis à profit pour former les agents.

Compte tenu de cette ouverture au public en fin d'année et de la montée en charge progressive de ces services sur leurs premiers mois d'activité, les emplois ne seraient prélevés dans les directions couvertes – et donc implantés dans la direction d'accueil du centre de contact - qu'au titre de l'année suivant celle de la création des centres.

Outre ces deux créations de nouveaux centres de contact, **les effectifs du centre de contact de Chartres seraient complétés au 1^{er} septembre 2016**, à concurrence des postes de travail disponibles, pour permettre la couverture d'un ou plusieurs département(s) supplémentaire(s), dans le même calendrier.

Les emplois correspondant aux effectifs du centre de contact de Chartres, affectés en surnombre à la DDFiP d'Eure-et-Loir en 2015, devraient quant à eux être régularisés dans le cadre du CTR emploi du 18 novembre 2015.

La SRP examinerait également, en lien étroit avec la DIS, la possibilité d'un déploiement éventuel au sein de cette direction d'une seconde unité « centre de contact » au cours de l'année 2016.

Enfin, des travaux d'expertise seraient également conduits en 2016 pour apprécier la faisabilité technique et fonctionnelle visant à l'ouverture en Martinique d'un centre de contact ultra-marin, couvrant notamment la Guadeloupe, la Guyane et la Martinique.

A l'issue de ces travaux et pistes de travail, un rapport détaillé sera présenté par la Mission SRP faisant le point sur les modalités ayant permis l'ouverture de ces nouvelles plates-formes en 2016, et enrichissant le bilan établi en 2015 pour les centres de contacts de Rouen et de Chartres.

Enfin, au premier semestre 2016, un groupe de travail dédié à l'avenir des plates-formes à la DGFIP, notamment dans le contexte des prochaines réformes législatives (prélèvement à la source, généralisation progressive de la déclaration des revenus sur internet, extension progressive du paiement par prélèvement, etc.) sera proposé.

¹Actuellement, les plates-formes téléphoniques de la DGFIP chargées des contribuables particuliers (CIS, CPS, CC expérimentaux) regroupent environ 600 agents.