



FINANCES PUBLIQUES

DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES
FINANCES PUBLIQUES DU CALVADOS

***Dossier de presse : Inauguration du Centre de contact des
professionnels de Lisieux***

Le 16 octobre 2023 - à 16h30

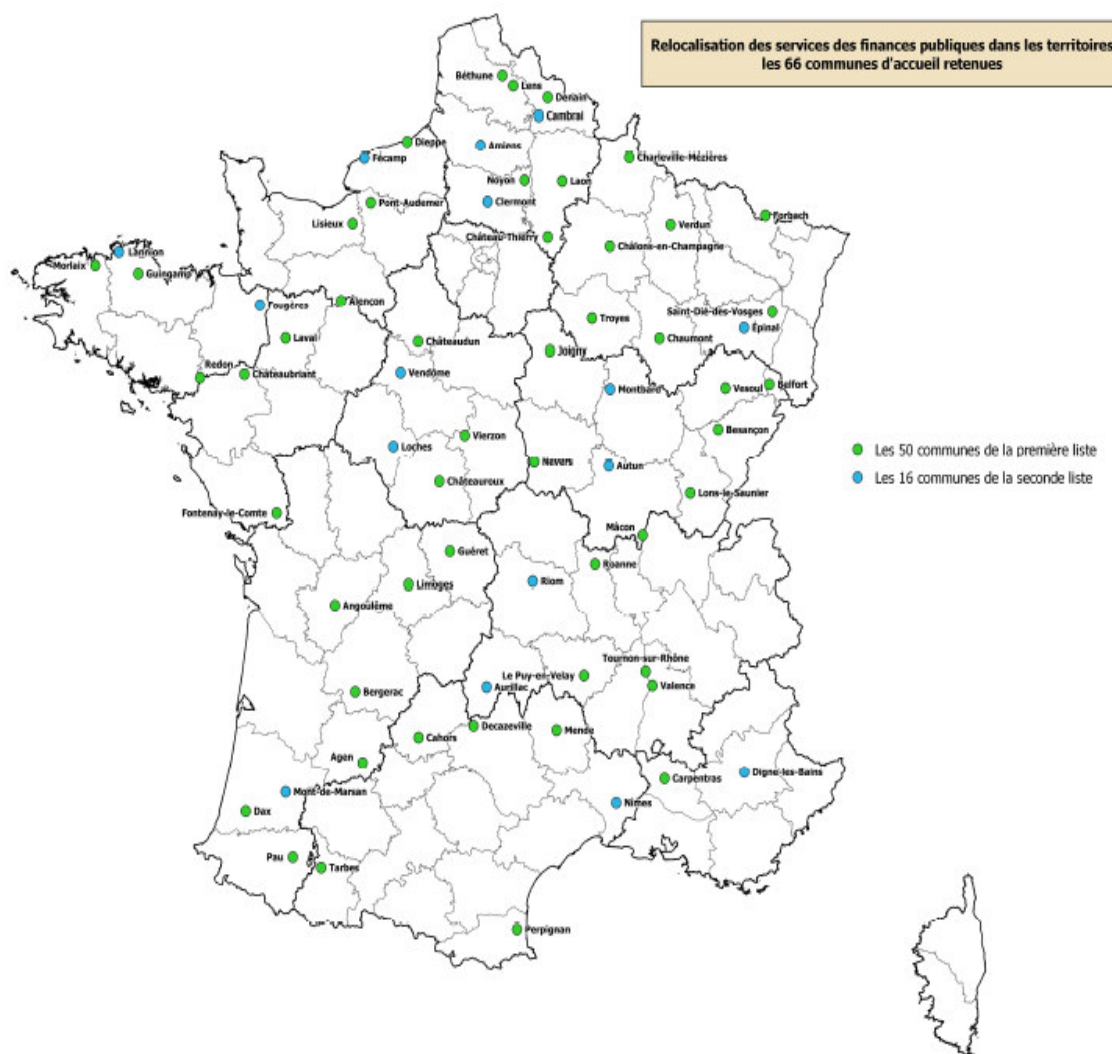
20-22 rue des Petites Coutures



La démarche de la démétropolisation / relocalisation

Annoncée par le Ministre de l'Action et des Comptes publics, Gérald Darmanin, parallèlement à la mise en place du nouveau réseau de proximité de la Direction Générale des Finances publiques, à la fin de l'année 2019, le plan gouvernemental de relocalisation des services publics, prévoit qu'entre 2021 et 2024, près de **2500 emplois** de la Direction Générale des Finances Publiques seront transférés dans **66 villes sélectionnées**

La procédure est initiée par la présentation de dossiers des villes candidates d'un projet d'accueil de services nationaux ou parisiens. Recueillies au niveau départemental, les candidatures sont triées par un comité représentatif (État et syndicats) sur la base de critères socio-économiques prenant en compte l'accessibilité, la démographie, l'attractivité, et les conditions d'accueil des agents.



Cette démarche de relocalisation consiste à redéployer des emplois implantés dans la région parisienne, ou dans les grandes métropoles, vers des services relocalisés dans des villes de taille moyenne ou plus petites.

La relocalisation offre également aux agents l'opportunité de trouver de meilleures conditions de vie, personnelles et familiales, et de ne plus subir les contraintes de logement et de transports des grandes villes.

Fin 2019, la Ville de Lisieux a candidaté pour l'accueil d'une structure délocalisée à l'instar de 400 autres collectivités.

Le 29 janvier 2020, la candidature de la Ville de Lisieux a été retenue pour accueillir, courant 2023, un centre de contact des professionnels, dotés de 46 emplois.

Les travaux et la coopération entre la DGFIP et la Mairie de Lisieux

Le Centre de Contact de Lisieux se situe 20-22 rue des Petites Coutures dans l'ancien immeuble du Centre Communal d'Action Sociale. Ce bâtiment, d'une superficie de 760m², devenu propriété de la Ville, est occupé par la DDFIP du Calvados en qualité de locataire.

Des travaux d'adaptation des locaux existants ont été réalisés par la DGFIP à hauteur de 694 000€ TTC. Ces travaux, réalisés entre le 16 mars et le 31 juillet 2023, avaient pour but, notamment, de répondre aux normes acoustiques (grandes dalles phoniques sur les murs, moquette spécifique) et d'apporter un confort en terme de luminosité (variateur inclus). Sept open-space de 6 à 8 agents, plusieurs espaces de détente - dont une salle-détente repas de 57m² - des salles de réunion et un parking de 214m² ont été aménagés.

Outre l'acquisition du bâtiment, la Ville de Lisieux a réalisé des travaux notamment dans le cadre de la rénovation des abords extérieurs du bâtiment, des deux perrons, des corniches ainsi que l'installation de radiateurs électriques permettant une gestion centralisée de la température.

Centre de contact des professionnels : qu'y fait-on ?

La création de ces nouveaux centres de contacts s'inscrit dans la stratégie de « l'accueil pluriel » que poursuit aujourd'hui la DGFIP afin de permettre aux usagers de disposer de la même qualité de service quel que soit le canal qu'ils choisissent, tout en leur offrant davantage d'autonomie dans leurs démarches et en leur évitant, lorsque cela est possible, de se déplacer.

Ce type de structure répond à l'ambition de la DGFIP de professionnaliser la relation à l'utilisateur, notamment en **matière d'accueil téléphonique, d'accompagnement vers les outils numériques, de traitement des courriels et des actes de gestion les plus simples** (mises à jour de coordonnées, prise de rendez-vous..).

Le centre de contact est l'**interlocuteur fiscal généraliste des entreprises** qui vient en appui aux Services des Impôts des Entreprises (SIE) qui restent compétents pour les actes de gestion nécessitant une expertise plus complexe. La compétence géographique d'un centre de contacts s'étend sur le territoire de plusieurs départements.

D'ici 2024, la DGFIP comptera 10 centres de contacts des professionnels.

Le Centre de contact des professionnels de Lisieux est compétent pour répondre aux demandes des entreprises relevant de la compétence des SIE des 5^e, 6^e, 7^e, 9^e, 13^e, 14^e, 15^e, 16^e, 18^e et 19^e arrondissements de Paris.

À ce titre il assure notamment un accueil téléphonique continu, de 8h30 à 18h00, tous les jours sauf le week-end.

Pour ce faire les agents sont regroupés au sein 5 équipes dotées de leur propre planning. Dans cette organisation, chaque agent assure notamment une permanence de 5 heures d'accueil téléphonique par jour sur une tranche horaire « glissante ». De la sorte, dans une même semaine, chaque agent commence son travail, un jour par semaine, à 8h30 et le termine, un jour par semaine, à 18h00.

Pour l'exercice de sa mission, chaque agent est équipé d'un bureau adapté aux normes acoustiques, d'un ordinateur avec double écran, d'un téléphone avec casque phonique, ainsi que d'un smartphone.

Le Centre de contact de Lisieux : 46 emplois créés

Au 9 octobre 2023, 33 agents¹ ont pris leurs fonctions au Centre de contact de Lisieux. Courant 2024, 13 nouveaux agents les rejoindront, portant ainsi l'effectif total du Centre de contact à 46 emplois.

Les agents du Centre de contact sont pour près des deux tiers d'entre eux des agents titulaires de la DGFIP et pour un tiers des contractuels de catégorie B.

Parmi les 13 agents contractuels, dont la moyenne d'âge est de 28,7 années, 10 d'entre eux résident à moins de 40 kilomètres de Lisieux. Grace à la politique d'attractivité menée par la DGFIP quatre des contractuels recrutés bénéficiaient d'une première expérience réussie au sein d'autres services du département (2 volontaires services civiques, 1 alternant et 1 auxiliaire).

Recrutés sur appel à candidature national, ou ayant sollicité une affectation au Centre de contact, les agents titulaires ont bénéficié en septembre d'un parcours de formation d'une durée totale de 117 heures. Celui-ci, réalisé en présentiel et distanciel, portait principalement sur la fiscalité des entreprises et l'accueil du public.

Les agents contractuels, engagés sur une durée de 3 ans, reconductible une fois, ont bénéficié de ce même socle de formation, complété par des sessions spécifiques (bureautique, déontologie, accueil des usagers, ...), représentant une durée totale de 132 heures de formation.

Par la suite, selon les besoins, des formations continues complémentaires, seront proposées à l'ensemble des agents quel que soit leur statut.

1 1 responsable de centre et son adjointe, 5 inspecteurs, 12 contrôleurs, 13 contractuels et 1 agent