

Annexe 2 : Description à date des unités fonctionnelles

Table des matières

Centre de Contact Amendes Services (CAS).....	2
1. Missions.....	2
2. Organisation.....	2
3. Éléments de volumétrie.....	2
4. Informations complémentaires.....	2
Centre de Contact des Amendes (CCA).....	3
1. Missions.....	3
2. Organisation.....	3
3. Éléments de volumétrie.....	3
4. Informations complémentaires.....	3
Centres de Contact des Professionnels (CC Pros).....	4
1. Missions.....	4
2. Organisation.....	4
3. Éléments de volumétrie.....	4
4. Informations complémentaires.....	5
Centre de Contact de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).....	6
1. Missions.....	6
2. Organisation.....	6
3. Éléments de volumétrie.....	6
4. Informations complémentaires.....	7
Centre de Contact Particuliers (CC Parts).....	8
1. Missions.....	8
2. Organisation.....	8
3. Éléments de volumétrie.....	10
4. Informations complémentaires.....	10
Centre de Contact Service des retraites de l'État (SRE).....	11
1. Missions.....	11
2. Organisation.....	11
3. Éléments de volumétrie.....	11
4. Informations complémentaires.....	12
Centre de Contact Direction des impôts des non-résidents (DINR) – Accueil Fiscal des non-résidents (AFNR)	13
1. Missions.....	13
2. Organisation.....	13
3. Éléments de volumétrie.....	13
4. Informations complémentaires.....	14
Centre de Contact Services des Recettes Non Fiscales (RNF).....	15
1. Missions.....	15
2. Organisation.....	15
3. Éléments de volumétrie.....	16
4. Informations complémentaires.....	17

Centre de Contact Amendes Services (CAS)

1. Missions

Le Centre Amendes Services (CAS) accueille à distance les redevables d'amendes des départements de l'ex-région Midi-Pyrénées, Nouvelle Aquitaine et Auvergne-Rhône Alpes. Le CAS exerce aussi une compétence nationale en matière d'Oppositions à Transfert de Certificats d'Immatriculation. A ce titre, il est le correspondant unique des préfectures et le premier interlocuteur des redevables confrontés au blocage de leur carte grise.

2. Organisation

Plateaux	Horaires	Nombre d'administrateurs	Nombre de superviseurs	Nombre d'agents
Toulouse	Du lundi au vendredi de 8h à 16h30	2	2	30

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	1
Nombre de numéros de collecte actifs	1
Nombre de SVI	1
Nombre de modifications du SVI / an	1
Nombre de groupes d'agents (gestion des compétences)	1
Nombre de qualifications post-appel	Sans objet
Mois de pics de saisonnalité	Activité importante toute l'année
Nombre d'appels entrants en 2024	1 619 771
Nombre d'appels sortants en 2024	6 623

4. Informations complémentaires

Le CAS n'utilise que les fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels

voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé).

Centre de Contact des Amendes (CCA)

1. Missions

Le Centre de contacts des Amendes (CCA) accueille à distance les redevables d’amendes de 36 départements appartenant aux régions suivantes : Grand Est, Bourgogne Franche-Comté, Centre Val de Loire, Pays de la Loire, Bretagne et Normandie.

2. Organisation

Plateau x	Horaires	Nombre d’administrateurs	Nombre de superviseurs	Nombre d’agents
1	Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h	4	4	42

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	1
Nombre de numéros de collecte actifs	1
Nombre de SVI	1
Nombre de modifications du SVI / an	Pas de modification en 2022, 2023 et 2024. 2 modifications en 2025
Nombre de groupes d’agents (gestion des compétences)	1
Nombre de qualifications post-appel	10 pour ce qui est des motifs 37 pour ce qui est du département d’origine de l’appel
Mois de pics de saisonnalité	Pas de mois identifié avec un pic d’activité. Pa contre, généralement pic d’activité les débuts de mois, en fonction des poursuites engagées par les trésoreries amendes.
Nombre d’appels entrants en 2024	630 635
Nombre d’appels sortants en 2024	2 509

4. Informations complémentaires

Le CCA n’utilise que les fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels

voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé).

Centres de Contact des Professionnels (CC Pros)

1. Missions

Les Centres de Contact des professionnels (CC Pros) sont des services de la DGFIP à compétence supra départementale, implantés dans des directions territoriales d'implantation. Ils assurent l'**accueil généraliste à distance de premier niveau** pour les usagers professionnels, par téléphone ou par la messagerie électronique E-Contacts, des SIE des directions qu'ils couvrent (directions « d'export »).

Les CC Pros permettent, en effet, de mieux répondre aux besoins d'assistance des usagers professionnels en leur donnant rapidement les informations qui leur sont utiles et en leur offrant un accompagnement personnalisé (téléprocédures, questions fiscales généralistes).

2. Organisation

Plateaux	Horaires	Nombre d'administrateurs*	Nombre de superviseurs*	Nombre d'agents*
Alençon	8H30 - 17H55	2	7	38
Cahors	8H30 - 17H55	2	7	36
Carpentras	8H30 - 17H55	2	7	40
Châlons-en-Champagne	8H30 - 17H55	2	7	40
Decazeville	8H30 - 17H55	2	6	27
Lisieux	8H30 - 17H55	2	7	37
Lons-le-Saunier	8H30 - 17H55	2	6	27
Morlaix	8H30 - 17H55	2	6	33
Pau	8H30 - 17H55	2	7	34
Perpignan	8H30 - 17H55	2	7	41

*hors déploiement prévu en 2026 de 4 sites physiques, 1 site virtuel et 735 agents supplémentaires

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	10
Nombre de sites virtuels	1 (plateau unique virtuel pour les 10 sites)
Nombre de numéros de collecte actifs	124
Nombre de SVI	<ul style="list-style-type: none">1 SVI commun aux 10 CC Pros (message d'accueil)1 SVI répartition (répartition des appels)

	depuis les n° de collecte vers les files d'attentes respectives de chaque CC Pros) <ul style="list-style-type: none"> • 1 SVI satisfaction par CC Pros
Nombre de modifications du SVI / an	Environ une dizaine pour ajout de messages flashs temporaires
Nombre de groupes d'agents (gestion des compétences)	8 : <ul style="list-style-type: none"> • 1x N1 • 1x N2 • 5x N3 : TVA, Téléprocédures, Impôts Société, Impôts locaux, Autres decas • 1x N4
Nombre de qualifications post-appel	11 catégories comprenant 39 motifs
Mois de pics de saisonnalité	Novembre/Décembre – janvier/février – mai/juin
Nombre d'appels entrants en 2024	1 493 534
Nombre d'appels sortants en 2024	64 535
Nombre d'interactions cobrowse en 2024	97
Nombre d'interactions tchat en 2024	S.O. (déploiement en 2025)

4. Informations complémentaires

Au-delà de l'utilisation des fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé), les Centres de Contact des professionnels ont déployé le tchat (fin premier semestre 2025) et le cobrowse (fin deuxième semestre 2024).

Il est prévu en 2026 un déploiement de 4 sites physiques, 1 site virtuel et 735 agents supplémentaires dont 550 agents de renfort dans le cadre du projet facturation électronique.

Centre de Contact de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

1. Missions

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) contribue à la conception et à la mise en œuvre de la politique économique, en veillant au bon fonctionnement des marchés sous tous leurs aspects (concurrence, sécurité, loyauté), au bénéfice des consommateurs et de la compétitivité des entreprises.

Le Centre de contact de la DGCCRF délivre des renseignements aux consommateurs et les accompagne lorsqu'il rencontre des problèmes avec un professionnel, un commerce, en magasin ou sur internet.

2. Organisation

Plateaux	Horaires	Nombre d'administrateurs	Nombre de superviseurs	Nombre d'agents
Montpellier	Lundi, mardi vendredi de 8h30 à 12h30 et 13h15 à 17h15 (fermeture mercredi matin et jeudi après-midi) et vendredi de 8h30 à 16h en continu	1	3	36

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	1
Nombre de sites virtuels	1
Nombre de numéros de collecte actifs	1
Nombre de SVI	3
Nombre de modifications du SVI / an	1 ou 2
Nombre de groupes d'agents (gestion des	2 (français et anglais)

compétences)	
Nombre de qualifications post-appel	Sans objet (utilisation d'un outil interne)
Mois de pics de saisonnalité	1 ^{er} trimestre
Nombre d'appels entrants en 2024	259 505
Nombre d'appels sortants en 2024	1 467

4. Informations complémentaires

Au-delà de l'utilisation des fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé), l'accès à la solution de Centre de contact par la DGCCRF nécessite la mise en œuvre d'une démarche spécifique puisque son infrastructure informatique et son réseau sont distincts de ceux de la DGFIP.

Centre de Contact Particuliers (CC Parts)

1. Missions

Les Centres de Contact des particuliers (CC Parts) ont une compétence nationale et assurent, par téléphone ou via la messagerie sécurisée, au profit des contribuables particuliers, une mission de renseignement général et personnalisé, ainsi qu'une prise en charge à distance de certains actes de gestion du dossier à la demande des usagers qui les contactent (gestion du prélèvement à la source, gestion des contrats de mensualisation ou de prélèvements à l'échéance des impôts locaux, prise en compte des changements intervenus depuis la dernière déclaration d'occupation des locaux affectés à l'habitation).

A titre « principal », les agents affectés en CC Parts répondent aux appels du numéro national des particuliers de la DGFIP (0 809 401 401). Lors des deux temps forts de l'année (campagnes déclaratives et des avis), des agents de services locaux sont également mobilisés pour participer à l'accueil du numéro téléphonique national de la DGFIP.

Enfin, à titre complémentaire, les CC Parts sont également amenés à répondre à des usagers (particuliers/professionnels) sur d'autres sujets ponctuels spécifiques (aide gaz électricité, pour les entreprises à Mayotte, pour l'indemnité carburant). Ils sont alors positionnés derrière des numéros d'appels spécifiques.

2. Organisation

Plateaux	Horaires	Nombre d'administrateurs*	Nombre de superviseurs	Nombre d'agents**
Amiens	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	41
Angers	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	40
Angoulême	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	46
Brest	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	3	34
Carcassonne	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	55
Charleville-Mézières	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	39

Chartres	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	37
Le Mans	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	42
Lens	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	46
Lille	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	2	38
Lyon	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	39
Montpellier	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	3	32
Nancy	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	2	47
Nevers	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	46
Pau	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	42
Rouen	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	2	44
Strasbourg	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	3	32
Tours	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	3	39
Valence	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	47
Vesoul	Du lundi au vendredi de 8H30 à 19H	0	4	42

*Les fonctions d'administration (création ou suppression de place, paramétrage des flux et du SVI) sont essentiellement réalisées au sein de la mission SRP (5 administrateurs), même si ponctuellement certains responsables de sites peuvent aussi intervenir pour le paramétrage des agents et des numéros de téléphone.

****hors agents de renfort sollicités pendant les campagnes (environ 1000 agents)**

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	20
Nombre de sites virtuels	1 (celui qui correspond aux services locaux)
Nombre de numéros de collecte actifs	4
Nombre de SVI	3 (HO, HNO) + enquête de satisfaction post appel
Nombre de modifications du SVI / an	4
Nombre de groupes d'agents (gestion des compétences)	20
Nombre de qualifications post-appel	Entre 8 et 12
Mois de pics de saisonnalité	Avril/mai/juin - août/septembre/octobre/novembre/décembre
Nombre d'appels entrants en 2024	10 709 794
Nombre d'appels sortants en 2024	74 327
Nombre d'interactions cobrowse en 2024	45 875
Nombre d'interactions tchat en 2024	55 910
Nombre d'interactions SVI graphique en 2024	1 617 331

4. Informations complémentaires

Au-delà de l'utilisation des fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé), les Centres de Contact des particuliers utilisent le tchat, le cobrowse. Le numéro national bénéficie aussi d'un SVI graphique. A côté du SVI du numéro national, les CC Parts déploient aussi des minis SVI pour les numéros utilisés de façon ponctuelle.

Centre de Contact Service des retraites de l'État (SRE)

1. Missions

Le Service des Retraites de l'État (SRE) dispose d'une offre de traitement à distance des contacts en matière de retraite destinée aux fonctionnaires de l'État, militaires, magistrats en activité ou retraités, installés en métropole, dans les DOM, les COM ou à l'Étranger.

Les téléconseillers apportent du conseil, prennent en compte des demandes d'acte de gestion (changement d'adresse, signalement de décès, ...).

Le SRE dispose de deux SVI :

- l'un pour recevoir les appels des actifs ou les appels des retraités en niveau 2.
- l'autre pour recevoir les appels des pensionnés. Les téléconseillers de ce dernier SVI peuvent transférer en niveau 2 des appels sur le SVI Actif.

Les deux SVI peuvent être appelés par des usagers résidant à l'Étranger.

Les deux SVI (actifs et pensionnés) sont supervisés par deux équipes d'administrateurs.

2. Organisation

Plateaux	Horaires	Nombre d'administrateurs	Nombre de superviseurs	Nombre d'agents
Nantes/ Guérande	Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h	3	7	45
Laval	De 8h30 à 17h du lundi au vendredi	2	10	32

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	2
Nombre de numéros de collecte actifs	2
Nombre de SVI	4 (2 pour les actifs et 2 pour les pensionnés en fonction des périodes de contrôle interne)
Nombre de modifications du SVI / an	1 par an pour chaque plate-forme
Nombre de groupes d'agents (gestion des compétences)	Sans objet
Nombre de qualifications post-appel	38 pour les pensionnés et 41 pour les actifs

Mois de pics de saisonnalité	Pour les actifs : 1 ^{er} trimestre + actualités liées à la réforme des retraites Pour les pensionnés : 1 ^{er} trimestre voire plus en fonction des déclarations fiscales + chaque échéance de paiement + régularisation taux PAS en octobre
Nombre d'appels entrants en 2024	799 232
Nombre d'appels sortants en 2024	32 761
Nombre d'interactions cobrowse en 2024	620

4. Informations complémentaires

Au-delà de l'utilisation des fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé), le centre de contact du SRE a déployé le cobrowse.

Centre de Contact Direction des impôts des non-résidents (DINR) – Accueil Fiscal des non-résidents (AFNR)

1. Missions

La Direction des Impôts des Non-Résidents (DINR) a la responsabilité du calcul de l'impôt (assiette), du contrôle et du recouvrement des impôts des personnes physiques non-résidentes ayant des revenus de source française, et des entreprises étrangères sans établissement stable en France.

L'Accueil Fiscal des Non-Résidents (AFNR) de la DINR délivre les renseignements relatifs à l'assiette et au recouvrement de tous les impôts des particuliers et des professionnels auxquels les non-résidents sont assujettis. L'activité de l'Accueil Fiscal des Non-Résidents se répartit en trois dominantes :

- la fiscalité des usagers particuliers non-résidents ;
- la fiscalité des usagers professionnels (entreprises étrangères sans établissement stable en France) ;
- la fiscalité patrimoniale (questions d'enregistrement, de successions etc.).

2. Organisation

Plateaux	Horaires	Nombre d'administrateurs	Nombre de superviseurs	Nombre d'agents
Noisy-le-Grand	Du lundi au vendredi de 9H à 16H	7	9	54

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	1
Nombre de numéros de collecte actifs	2
Nombre de SVI	4
Nombre de modifications du SVI / an	3
Nombre de groupes d'agents (gestion des compétences)	7
Nombre de qualifications post-appel	91

Mois de pics de saisonnalité	avril -mai surtout, puis octobre
Nombre d'appels entrants en 2024	220 928
Nombre d'appels sortants en 2024	10 134
Nombre d'interactions cobrowse en 2024	2247
Nombre d'interactions tchat en 2024	117
Nombre d'interactions SVI graphique en 2024	16 670

4. Informations complémentaires

Au-delà de l'utilisation des fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé), le centre de contact de la DINR a déployé le tchat, le cobrowse et l'accès à un SVI graphique.

Centre de Contact Services des Recettes Non Fiscales (RNF)

1. Missions

Les services des Recettes Non Fiscales (RNF) des Directions Départementales/Régionales des Finances Publiques (DD/RFiP) sont chargées de la prise en charge et du recouvrement des recettes non fiscales de l'État. Les plateaux téléphoniques de l'unité fonctionnelle RNF viennent donc en soutien de cette mission de recouvrement : les redevables ont la possibilité de prendre contact par téléphone avec le service chargé du recouvrement en composant le numéro de téléphone indiqué sur le titre de perception ou tout autre courrier qui leur a été envoyé.

Le parcours téléphonique permet au redevable d'obtenir des renseignements sur certaines procédures devant être effectuées par mail (ex : demande de délai de paiement en cas de difficultés financières, contestation du titre ou d'un acte de poursuite) ou d'être mis en relation avec un agent du service. Il lui indique également la procédure pour contacter le service ordonnateur à l'origine du titre afin de se renseigner sur la liquidation de la somme à payer.

Des messages complémentaires sont disponibles durant les heures de fermeture du service (message en « Heures non ouvertes » ou HNO) ou en cas d'affluence (message d'attente ou de dissuasion).

2. Organisation

Plateaux	Horaires	Nombre d'administrateurs*	Nombre de superviseurs	Nombre d'agents
RNF_01	tous les jours de 13h00 à 16h30	2	0	12
RNF_13	tous les jours de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00	2	0	13
RNF_14	tous les jours de 8h45 à 12h00 et de 13h15 à 16h00	2	0	10
RNF_17	tous les jours de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00	2	0	3
RNF_24	du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00	2	0	8
RNF_31	tous les jours de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00	2	0	8
RNF_33	tous les jours de 8h30 à 12h00	2	0	9
RNF_56	tous les jours de 8h30 à 12h00	2	0	12
RNF_57	tous les jours de 8h45 à 12h00	2	0	6
RNF_59	tous les jours de 8h30 à 12h30	2	0	7

RNF_68	du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00	2	0	6
RNF_69	tous les jours de 8h30 à 11h59(59s)	2	0	8
RNF_71	Tous les jours de 9h00 à 11h30 et de 13h30 à 16h00	1	0	6
RNF_77	les mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30	3	0	14
RNF_81	du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00	2	0	10
RNF_84	tous les jours de 9h00 à 12h00	2	0	11
RNF_94	les lundi et vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00	2	0	6

*3 administrateurs supplémentaires en administration centrale avec une vision nationale

3. Éléments de volumétrie

Nombre de sites physiques	17
Nombre de sites virtuels	0
Nombre de numéros de collecte actifs	17
Nombre de SVI	1 (mais renvoyant vers 17 n° de téléphones différents)
Nombre de modifications du SVI / an	0
Nombre de groupes d'agents (gestion des compétences)	3 compétences (RNF_AUTRE, RNF_FORCE et RNF_AMIABLE) déclinées dans chaque site au niveau des profils
Nombre de qualifications post-appel	0
Mois de pics de saisonnalité	En 2024, mars, mai et juillet. En 2023, mars, juin et la période septembre-octobre-novembre . Les pics varient selon le nombre de titres

	émis et pris en charge
Nombre d'appels entrants en 2024	347 722
Nombre d'appels sortants en 2024	8 557

4. Informations complémentaires

L'unité fonctionnelle RNF n'utilise que les fonctionnalités portées par le cœur de solution (routage et distribution des appels voix, bandeaux des agents et des superviseurs, production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé).