

2022-940503 370-Conseiller en matière d'impôts des particuliers dans un centre d'appel téléphonique H/F

Informations générales

Statut	Diffusée
Organisme de rattachement	Direction générale des finances publiques (DGFIP)
Intitulé long de l'offre	370-Conseiller en matière d'impôts des particuliers dans un centre d'appel téléphonique
Date limite de candidature	29/07/2022
Employeur	DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES INDRE-ET-LOIRE (DDFiP) CDC - CENTRE DE CONTACT Site des deux Lions 37000 Tours
Nature du contrat	CDD de 3 ans

Description du poste

Zones géographiques	Europe
Pays	France
Régions	Centre - Val de Loire
Départements	Indre et Loire (37)
Lieu d'affectation (sans géolocalisation)	Site des deux Lions 37000 Tours
Versant	Fonction Publique de l'Etat
Catégorie	Catégorie C (employé)
Nature de l'emploi	Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels
Domaine / Métier	Finances Publiques - Gestionnaire de la fiscalité des particuliers et des professionnels
Statut du poste	Vacant
Intitulé du poste	370-Conseiller en matière d'impôts des particuliers dans un centre d'appel téléphonique H/F
Référence interne	FICHE 384/22
Descriptif de l'employeur	<p>La direction générale des finances publiques est une direction à réseau implantée sur l'ensemble du territoire, au travers des directions régionales et départementales des finances publiques, et de ses directions nationales et spécialisées, qui compte 97 000 agents.</p> <p>Les missions de la DGFIP sont larges et au cœur des politiques publiques : collecter et recouvrer l'impôt en assurant le meilleur service aux usagers, lutter contre la fraude fiscale, tenir la comptabilité de l'État et des collectivités et établissements publics, offrir des prestations d'expertise et de conseil financier aux collectivités et aux entreprises, contrôler et exécuter les dépenses publiques, concevoir et élaborer les textes législatifs en matière fiscale.</p> <p>Elle assure également la gestion de plusieurs régimes de retraites et d'invalidité de l'État et pilote la stratégie immobilière de l'État. Elle dispose d'un contrat d'objectifs et de moyens qui fixe une stratégie ambitieuse de transformation, de qualité de service et de productivité sur la période 2020-2022, portée par l'ensemble des métiers.</p> <p>Les directions territoriales des finances publiques exercent ces missions au plus près et au bénéfice des usagers, particuliers et professionnels, et de ses partenaires publics et privés.</p>
Description du poste	La direction départementale des finances publiques d'Indre-et-Loire compte près de 800 emplois.

Elle dispose de plus de 20 services territoriaux (services des impôts des particuliers et des professionnels, pôles de recouvrement, services de contrôle fiscal, service de publicité foncière et de l'enregistrement, service des impôts fonciers, services de gestion comptable) pilotés et animés par la direction installée à Tours.

Vous travaillerez dans un service d'une quarantaine de personnes dont la mission est d'accompagner les usagers dans l'appropriation de leur espace particulier (impots.gouv.fr) et des outils numériques mis à leur disposition par la DGFIP. Les conseillers du centre d'appel, appelé « centre de contact », délivrent des renseignements aux usagers sur la fiscalité des particuliers, le recouvrement et la gestion des contrats de mensualisation, par téléphone, messagerie sécurisée ou par « chat ».

Le service répond aux appels des usagers du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h. Les équipes sont constituées par roulement compte tenu des horaires. Exceptionnellement et à des dates clés de la période fiscale, il peut être amené à répondre jusqu'à 22h et le samedi sur la base du volontariat.

Vous souhaitez donner du sens à votre métier dans un cadre agréable, rejoignez-nous !

Descriptif du profil recherché

Vous aimez exercer les métiers de relation avec les usagers, utiliser les nouvelles technologies de communication et travailler en équipe. Vous avez le sens des relations humaines et la volonté de participer au service public, ce métier est fait pour vous !

Vous répondrez aux demandes des usagers relatives à la fiscalité, le recouvrement et la gestion des contrats de mensualisation en matière d'impôt sur le revenu, de taxe d'habitation et de taxe foncière.

Vous bénéficierez dans les semaines qui suivront votre prise de poste d'une formation à votre nouveau métier et aux logiciels que vous utiliserez au quotidien. Les procédures de travail sont entièrement dématérialisées.

Pour effectuer ces missions, les compétences attendues de nos futurs collaborateurs sont :

Connaissances :

- en gestion administrative.
- des connaissances sur les principes généraux de la fiscalité des particuliers et/ou une expérience en centre d'appel seraient un plus.

Savoir-faire :

- accueil téléphonique ;
- respect des délais ;
- recherche documentaire et réglementaire ;
- qualités rédactionnelles.

Savoir-être :

- rigueur;
- sens du travail en équipe ;
- sens de la communication;
- discrétion et respect du secret professionnel.

Une bonne maîtrise des outils informatiques est indispensable.

Temps plein Oui

Critères candidat

Niveau d'études / Diplôme Niveau 3 Diplômes équivalents au CAP/BEP

Documents à transmettre L'envoi du CV et d'une lettre de motivation est obligatoire

Informations complémentaires

Informations complémentaires

PERSONNES A Contacter

Cécile Lemoine 02 47 21 73 38
Dominique Boulesteix 02 47 21 73 53

CONDITIONS D'EMPLOI :

Pour les candidats non fonctionnaires, le recrutement sera établi dans le cadre d'un CDD jusqu'au 31/08/2025 régi par l'article L332-2 2° du CGFP (ex 4-2 de la loi n°84-16 modifiée).

La rémunération brute mensuelle proposée sera de 1 756 € soit 21 074 € brut annuel hors indemnité de résidence éventuelle.

Pour les candidats fonctionnaires, le recrutement sera effectué dans le cadre d'un détachement ou en PNA à équivalence de grade avec celui détenu dans l'administration d'origine et à l'échelon comportant un indice égal ou immédiatement supérieur à celui détenu précédemment.

Vous aurez la possibilité de vous inscrire dans un dispositif d'horaires variables.

Vous bénéficierez d'une restauration collective ou de tickets restaurant.

DÉPÔT DES CANDIDATURES :

Merci d'adresser par messagerie votre dossier (lettre de motivation, CV et [fiche de candidature](#)) à :

ddfip37.ppr.formationprofessionnelle@dgfip.finances.gouv.fr

REF A RAPPELER DANS LE SUJET DE VOTRE MAIL ET DANS VOTRE LETTRE DE MOTIVATION : FICHE n°384/22

Télétravail possible Oui

Demandeur

Date de vacance de l'emploi	01/09/2022
Mail à qui adresser les candidatures (bouton postuler)	ddfip37.ppr.formationprofessionnelle@dgfip.finances.gouv.fr
Contact 1	Cécile Lemoine 02 47 21 73 38
Contact 2	Dominique Boulesteix 02 47 21 73 53

Suivi RH

Suivi par	Nathalie METZ
Date de début de publication par défaut	30/06/2022
Date de fin de publication par défaut	29/07/2022