



Généralisation des Centres de Contacts : où sont les bilans d'expérimentations ?

**Le 26 janvier 2016 :
les SLP vont au contact et
sont en grève massivement !**

La mission SRP (Stratégie Relations aux Publics), directement rattachée au directeur général, assure le pilotage de toutes les plate-formes (Centres de Contacts, Centres Impôts Service, Centres Prélèvement Service) comme celui des accueils.

Alors que les **Centres Impôts Services** (CIS), implantés à Lille, Rouen et Nancy, sont des plate-formes destinées à faire du renseignement téléphonique et du courriel pour les particuliers et les professionnels, les **Centres de Contacts** en phase d'expérimentation à Rouen (pour les usagers particuliers de l'Oise) et à Chartres (pour ceux de l'Eure-et-Loir, de la Seine-Saint-Denis et des Alpes de Haute-Provence) font du renseignement usager de façon plus marginale. Ils sont chargés principalement de la gestion de dossiers (changements d'adresse via GAIA), de la délivrance de copie d'avis ou d'extraits cadastraux, de l'instruction de demandes de délais de paiement dans le cadre de la procédure simplifiée d'octroi de délais (PSOD), du traitement des contentieux simples conduisant à un dégrèvement d'impôt sur le revenu, etc.).

Les appels de second niveau (plus complexes) sont transférés aux CIS, les Centres de Contacts étant dédiés aux appels de masse.

Toutefois, l'élargissement du périmètre initial de compétence des Centres de Contacts est envisagé :

- ✓ ☐ soit vers d'autres impôts (rôles supplémentaires, TLV) ;
- ✓ ☐ soit vers d'autres tâches : certains aspects du contentieux Impôts Directs Locaux par exemple, ou d'autres publics (traitement des demandes formulées par des tiers) ;
- ✓ mais déjà un appui à la gestion des contrats de mensualisation et de prélèvement est en expérimentation au centre de contact de Rouen au lieu d'être transférée par le Serveur Vocal Interactif vers le CPS compétent.

Il serait même question de saisie de certaines déclarations...

Les conditions de travail au sein de ces CDC sont inacceptables ; des horaires étendus 8h30-19H sans compensations financières, sans temps de formation, et avec un management brutal comme à Rouen, où l'on atteint des records de demandes de mutation !

L'objectif assumé est l'élargissement du périmètre pour permettre *"de mieux prendre en compte les cycles d'activité de la gestion fiscale"*, c'est à dire pallier aux suppressions d'emplois dans les SIP et les trésoreries.

Il s'agit bien ici – au-delà du transfert et des suppressions d'emplois dans les SIP, trésoreries et autres services- de justifier la destruction du maillage territorial.

Enfin, un courriel daté du 9 décembre 2015 annonce deux nouveaux centres créés au 1er septembre 2016 au sein de la DDFiP de l'Aude (11) en résidence de **Carcassonne** et de la DDFiP de la Drôme (26) en résidence de **Valence**. Ils compteront chacun une cinquantaine d'agents. Leur périmètre de compétence n'est pas encore défini à ce jour. *"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"*...

En attendant, des suppressions d'emplois importantes apparaissent au PLF 2016 pour ces deux départements.

Nous avons également appris que des travaux d'expertise technique et fonctionnelle sont conduits pour apprécier la faisabilité en 2016 de **l'ouverture en Martinique d'un centre de contact ultra-marin**, couvrant notamment la Guadeloupe, la Guyane et la Martinique.

De même un plateau virtuel est en constitution sur **les CIS de Lille et de Nancy** pour y intégrer à partir des effectifs existants sur les CIS un nouveau centre de contact de 25 agents. Son périmètre de compétence n'est pas encore défini à ce jour.

La CGT Finances Publiques condamne la généralisation sauvage de ces expérimentations qui n'ont pour but que la destruction du réseau territorial et la poursuite des suppressions d'emplois.

