

# GÉNÉRALISATION DES «CENTRES DE CONTACT (CDC)» EN 2016 : MAIS OÙ SONT LES BILANS ?

Le pilotage de toutes les plateformes (CDC, Centres Impôts Service, Centres Prélèvement Service) comme celui des accueils est assuré par **la mission SRP** (Stratégie Relations aux Publics) directement rattachée au directeur général pour la mise en place d'une nouvelle politique d'accueil dit "puriel".

Alors que les **centre impôts service** (CIS) simplantés à Lille, Rouen et Nancy sont des plateformes destinées à faire du renseignement téléphonique et courriel pour les particuliers comme pour les professionnels, les CDC 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 et principalement de la gestion de dossiers (changements d'adresse via GAIA), délivrance de copie d'avis ou d'extraits cadastraux, instruction de demandes de délais de paiement dans le cadre de la procédure simplifiée d'octroi de délais (PSOD), traitement métier des contentieux simples conduisant à un dégrèvement d'impôt sur le revenu...).

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

## L'élargissement du périmètre initial de compétence des CDC est envisagé:

- ✓ soit vers d'autres impôts (rôles supplémentaires, TLV...);
- ✓ soit d'autres tâches : certains aspects du contentieux IDL 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 transférées par le Serveur Vocal Interactif vers le CPS compétent.

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

Tout cela avec des conditions de travail inacceptables de par 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 demande de mutation.

L'objectif non dissimulé est l'élargissements du périmètre pour permettre "**de mieux prendre en compte les cycles d'activité de la gestion fiscale**", c'est à dire palier 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.

Annoncé par courriel le 9 décembre 2015, deux nouveaux centres seront créés au 1er septembre 2016 à la DDFIP de l'Aude (11) en résidence de **Carcassonne** et à 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, apparaissent au PLF 2016 pour ces deux départements:

<b>Aude</b>	+ 1 AFIP	- 1 IP	-	- 3 A	- 7 B	- 4 C	<b>Total :- 14</b>
<b>Drôme</b>	-	+ 1 IP	- 1 ldiv CN	+ 1 A	- 5 B	- 10 C	<b>Total :- 14</b>

Nous avons également appri 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.**

**ALORS, LE 26 JANVIER 2016, À L'APPEL DE LA CGT, FO ET SOLIDAIRES,  
TOUTES ET TOUS EN GREVE ET DANS LES MANIFESTATIONS !**

Montreuil, le 22 janvier 2016

**Syndicat national  
CGT Finances Publiques**

- Case 450 ou 451
- 263 rue de Paris
- 93514 Montreuil Cedex
- [www.financespubliques.cgt.fr](http://www.financespubliques.cgt.fr)
- Courriels : [cgt@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cgt@dgfip.finances.gouv.fr)
- [dgfip@cgt.fr](mailto:dgfip@cgt.fr)
- Tél : 01.55.82.80.80
- Fax : 01.48.70.71.63

