



# MISE EN PLACE DE « CENTRES DE CONTACTS » OU COMMENT JUSTIFIER LES FERMETURES DE POSTES ET DE SERVICES !

***Le CTR qui s'est tenu le 20 mai aura été l'occasion pour la DGFIP, de marquer une accélération dans la mise en œuvre de sa démarche stratégique avec la mise en place d'un centre de contact (CDC) à titre expérimental à compter du mois d'août 2014.***

## **De quoi s'agit-il ?**

Adossé au Centre Impôts Service de Rouen, ce service aura pour mission :

- ▶ de prendre en charge tout l'accueil téléphonique du département de l'Oise ;
- ▶ traiter de l'ensemble des cas simples de gestion fiscale ;
- ▶ répondre aux courriels des SIP et trésoreries pour la partie impôts.

A terme, de nouveaux services à distance seront mis en place, tels que l'accompagnement des démarches en lignes, la mise en place de chat, etc.

Le décret relatif à la direction Impôts Service a donc été modifié afin de permettre « la prise en charge de certaines demandes relatives à l'assiette ou au recouvrement de l'impôt. » Une formulation qui permet tous les transferts de missions des SIP vers les CDC.

A cette fin, sur les avis d'impositions du département concerné, n'apparaîtra plus qu'un seul numéro et une seule adresse mail : celle du CDC.

**S'agit-il réellement d'une expérimentation ?** Comme toujours, les résultats sont connus à l'avance. D'ores et déjà, le DDFIP de l'Oise a indiqué lors d'un CTL que des postes seront supprimés en 2015 dans la direction locale en raison des gains de productivités attendus.

Par ailleurs, la Direction Générale prévoit d'étendre l'expérimentation à un deuxième site au cours du premier semestre 2015. Une fois de plus, sous le couvert d'une « expérimentation », la direction met en place progressivement sa restructuration.

**Pour la CGT Finances Publiques, le CDC est une mauvaise réponse à un vrai problème.** Les chiffres fournis dans les rapports d'activité de la DGFIP l'attestent : les flux d'accueil physique ne cessent d'augmenter malgré la montée en puissance des procédures à distance.

Et pourtant, la DG nous vend l'expérimentation centre de contacts, comme « une nouvelle organisation [qui] doit progressivement contribuer à diminuer le flux d'accueil physique des postes locaux ».



Montreuil, le 5 juin 2014

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

L'augmentation du nombre de contacts à distance n'ayant jamais réduit les flux aux points d'accueil physiques jusqu'à présent, la DGFIP a mis en place en parallèle d'autres outils pour « maîtriser l'accueil physique ».

Ces outils, sont déjà à l'œuvre et visent à empêcher les contribuables d'effectuer leurs démarches aux accueils de proximité :

- ▶ Réduction des horaires d'ouvertures des services déconcentrés, voire fermeture d'une ou plusieurs demi-journées par semaines sur des départements entiers ;
- ▶ Plafonnement à 300 euros des encaissements en espèces.

Ceci combiné avec le transfert de missions dans les CDC permettrait d'annoncer les restructurations des SIP à grande échelle.

Lors du CTR, la CGT a fait le lien entre ce dispositif et le rapport sorti le 30 avril de la fondation iFRAP, Think Tank de la société civile, qui souligne qu'avec près de 5.000 points de contacts territoriaux, Bercy est l'administration qui dispose du réseau déconcentré le plus important, toutes administrations confondues. L'iFRAP indique que la suppression progressive des départements, la fusion des régions et celle des petites communes et intercommunalités « aboutira nécessairement à revoir les implantations des services, dont au premier chef celui de la DGFIP ». C'est pour elle l'occasion de réduire les effectifs de 10000 postes en 10 ans, réduire massivement le réseau des trésoreries, réduire à 400 les trésoreries mixtes, diviser par deux les trésoreries spécialisées, rationaliser les services SIP/SIE pour ne conserver que 200 structures autonomes spécialisées.

Ces préconisations, s'inscrivant parfaitement dans la démarche stratégique de la DGFIP, n'ont pas fait l'objet d'un démenti verbal de la part de la direction.

**C'est sans surprise que l'on retrouve tous ces éléments dans la démarche stratégique. C'est sans surprise que la DGFIP utilise le même langage que ce think tank. C'est bien le même objectif qui est poursuivi : celui de la disparition du réseau de la DGFIP**

La CGT s'est opposé à ce projet de la direction lors du CTR du 20 mai. Elle a voté contre et soutenu les agents du CIS de Rouen, en grève le 23 avril pour mettre un terme au projet d'expérimentation du CDC et préserver leurs acquis.

La CGT condamne un tel projet qui n'a d'autre objectif que de restructurer le réseau et de supprimer des missions aux Finances publiques. Au contraire, elle revendique :

- ▶ Le maintien des missions de la DGFIP assurées par des fonctionnaires des Finances Publiques et qu'elles ne soient ni externalisées, ni sacrifiées ;
- ▶ L'amélioration de la qualité d'exercice des missions, contre la gestion de masse standardisée ;
- ▶ Un service public accessible à toutes les populations sur tout le territoire ;
- ▶ Le renforcement du maillage territorial qui ne soit pas vidé de sa substance ;
- ▶ Un arrêt de la concentration de missions en pôles de type «back-office» ;
- ▶ La fin des des fermetures de sites ;
- ▶ L'abandon de la démarche stratégique.

