

Le CTR qui s'est tenu le 20mai 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.

la suite à télécharger

fichiers:



[Télécharger centres_de_contacts_cdc.pdf](#) (122.64 Ko)

Public: [Centre de prélèvement](#)

- [=A](#)
- [±A](#)
- [Version imprimable](#)
- [version PDF](#)

Leave this field blank