

**Comité Technique de Réseau du 7 juillet 2016**  
**Projet d'arrêté modificatif du SCN « impôts service »**

Dans le contexte d'un renforcement de la qualité de l'offre de services offerte à ses usagers par tout canal de contact, l'administration a souhaité expérimenter depuis le 1<sup>er</sup> août 2014 une nouvelle organisation de la relation à distance avec ses usagers, dénommée « centre de contact », afin de favoriser la prise en charge à distance de la demande au premier contact d'un usager, développer les possibilités de traitement à distance (notamment par téléphone ou par courriel), ainsi que la réalisation d'actes de gestion simples à partir des applications fiscales locales rendues disponibles.

Pour pouvoir conduire cette expérimentation avec des agents du CIS de Rouen, l'administration a souhaité faire évoluer les compétences des agents de la Direction impôts service afin de les autoriser à participer à la prise en charge et à la réalisation d'actes de gestion, en complément des services locaux gestionnaires. A cette fin, il a été pris un arrêté du 24 juin 2014, précédemment soumis au CTR du 20 mai 2014, puis examiné en seconde convocation au CTR du 3 juin 2014.

Cette extension temporaire a été opérée pour une durée maximale de 24 mois.

Comme les organisations syndicales en ont été précédemment informées, le Directeur général a demandé une extension du dispositif « centres de contact » au bénéfice de 10 nouvelles directions à l'automne 2016 en plus des 4 DDFiP déjà couvertes.

Deux nouveaux centres de contact vont ainsi ouvrir à Valence et Carcassonne. Par ailleurs, en plus des agents du centre de contact de Rouen, qui au sein du CIS vont poursuivre leur mission, des agents volontaires des CIS de Lille et de Nancy vont participer à la couverture des directions de l'Aube et de Nord dans une organisation de type centre de contact.

Compte tenu de ces éléments, il apparaît nécessaire de pérenniser les précédentes évolutions décrites au sein de la DIS.

Tel est l'objet du présent projet d'arrêté modificatif.