



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 "pluriel".

Alors que les centres impôts service (CIS) implantés 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 Chartres, où l'on atteint des records de demande de mutation.

L'objectif non dissimulé est l'élargissement 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.../...

fichiers:

Indiquez votre adresse de courriel pour recevoir notre lettre d'information

Courriel *



[Télécharger 160125-tract_centre_contact-bilans.pdf](#) (332.16 Ko)

Public: [Missions](#)

[Accueil](#)

[Centres d'appel](#)

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

Leave this field blank
