

Fiche technique

Conversion du CPS ¹ de Tours en centre de contact Incidences sur les emplois

Dans son contrat d'objectifs et de moyens signé en 2020, la DGFIP a souligné en matière de fiscalité des particuliers avoir développé depuis plusieurs années des plate-formes dédiées à l'accueil à distance (CIS, CPS, « centres de contact »). *Elle les consolidera en unifiant le dispositif d'un point de vue organisationnel et fonctionnel. Cette convergence permettra notamment de :*

- *renforcer le niveau de service en matière d'accueil téléphonique des usagers particuliers de la fiscalité, sur le plan quantitatif (ouverture « France entière », renseignement général, renseignement personnalisé, action de gestion en lieu et place de l'utilisateur), et qualitatif (disponibilité horaire large, compétence et qualité de service) ;*
- *favoriser la lisibilité du service pour les usagers, en proposant un accueil téléphonique standard, aisément identifiable par un numéro unique et non surtaxé ;*
- *faciliter le recours aux démarches en ligne en offrant un accompagnement en ligne, s'appuyant sur des outils performants d'assistance (chat, navigation assistée) ;*
- *permettre la prise de rendez-vous avec le service gestionnaire quand le besoin s'en fait sentir.*

Les centres de contact unifiés répondront en première intention à toutes les questions spontanées des usagers grâce à la diffusion de leurs coordonnées téléphoniques sur « impots.gouv.fr » ainsi que sur tous les documents adressés « en masse » aux usagers (déclarations de revenus, avis, etc.). Les services locaux continueront quant à eux de répondre aux questions suscitées par une action particulière de leur part (demandes de renseignement, relances, actions en recouvrement...).

La DDFIP d'Indre-et-Loire dispose d'un CPS fixe et d'un CPS relais qui participeront à ce mouvement d'unification des plate-formes dédiées à l'accueil à distance par conversion en centre de contact en 2020.

1. Création du centre de contact de Tours

Le CPS fixe et relais de Tours sera transformé en centre de contact au 1^{er} septembre 2020.

2. Volet ressources humaines

2.1 Fonctionnement du CPS actuel

Le CPS fixe de Tours est doté de 13 emplois (1 emploi de catégorie A, 3 emplois de catégorie B et 9 emplois de catégorie C) et le CPS relais de 12 emplois (6 emplois de catégorie B et 6 emplois de catégorie C) occupés par des membres de l'équipe

¹ Centre de prélèvement service

départementale de renfort (EDR). Le CPS relais fonctionne habituellement de septembre à février.

2.2 Conversion du CPS en centre de contact

La création du centre de contact se fera avec un premier palier de 21 emplois au 1^{er} septembre 2020. Compte tenu de la capacité d'accueil du site du Portalis (ESI), l'effectif du centre de contact est susceptible d'augmenter ultérieurement.

Ces 21 emplois seront pourvus au 1^{er} septembre 2020 par les 13 emplois implantés au Tagerfip sur la ligne du CPS fixe et par le transfert de 8 des 12 emplois constituant au Tagerfip le CPS relais (4 B et 4 C).

Sur les 8 emplois à transférer, 2 emplois de catégorie B et 4 emplois de catégorie C sont actuellement vacants au sein de l'équipe de renfort, ce qui implique pour 2 agents de l'EDR de catégorie B, la perte effective de leur emploi et la nécessité de participer au mouvement local de mutation.

2.3 Règles de mutation et priorités

Au regard des 8 emplois transférés du CPS relais (EDR) au centre de contact et des nouvelles règles de mutation, aucun agent de l'EDR n'est obligé de suivre la mission au centre de contact. Si un agent souhaite néanmoins suivre la mission, il bénéficiera d'une priorité de rang 1 dans la limite du nombre d'emplois transférés et du complément indemnitaire d'accompagnement (CIA) afin de maintenir son niveau de rémunération actuelle pendant 6 ans. Pour un contrôleur, le CIA s'élèvera à 130,42 € et sera versé dès le premier mois de son changement de poste.

S'agissant des 2 emplois de catégorie B immédiatement transférés, les agents concernés bénéficient de 3 niveaux de priorité :

1. priorité pour suivre la mission transférée ;
2. priorité pour rester dans leur service d'origine en cas de vacance d'emploi ;
3. priorité pour tout emploi vacant dans le département.

La réforme relative aux mouvements de mutations visant notamment à supprimer les surnombres, les deux agents contraints de quitter l'EDR ne seront pas soumis à un nouveau délai de séjour pour demander une nouvelle mutation lors du mouvement suivant. Quel que soit le service dans lequel ils mutent, ils bénéficient du CIA pendant 6 ans.

Dans l'hypothèse d'une prochaine extension du centre de contact, le solde des emplois du CPS relais serait transféré.

EDR	A	B	C	Total
Emplois au 01/01/2020	0	23	10	33
Dont CPS relais	0	6	6	12
Effectifs au 01/07/2020	1	21	6	28
Transfert d'emplois vers le centre de contact au 01/09/2020	0	4	4	8
Emplois au 01/09/2020	0	19	6	25
Dont CPS relais	0	2	2	4