

Accueil

Groupe de travail national du 22 octobre 2020

Fiche 4 – relocalisation des emplois des centres de contact de la fiscalité de particuliers

Dans le cadre du 4^e comité interministériel à la transformation publique du 14 novembre 2019 puis de l'annonce faite le 30 septembre dernier par le ministre de l'économie, des finances et de la relance et le ministre délégué chargé des comptes publics, la Direction générale des Finances Publiques s'implique dans un projet de relocalisation progressive, à compter de 2021 et jusqu'en 2026, de certaines de ses missions, afin de rééquilibrer l'implantation de ses services en transférant des emplois publics depuis les grands centres urbains pour les réimplanter dans des villes moyennes ou rurales.

Parmi les missions concernées par ce projet, figure la prise en charge de la demande de renseignement des contribuables par les centres de contact.

La présente fiche a pour objet de présenter la logique métier qui a présidé à la détermination des opérations de relocalisation des emplois qui sont envisagées pour les centres de contact des particuliers entre 2021 et 2026.

1 - Les principes mis en œuvre à l'occasion de la réflexion menée sur la relocalisation de certains emplois des centres de contact de la fiscalité des particuliers.

Une logique métier a présidé aux réflexions sur la capacité des centres de contact à contribuer aux objectifs de relocalisation des emplois, avec plusieurs idées fortes : accroître la capacité de réponse globale du dispositif des centres de contact à l'occasion de ces opérations de relocalisation, éviter toute fermeture brutale de service mais au contraire préserver l'ensemble des implantations existantes sur le moyen terme et, enfin, conserver sur le territoire des structures d'une taille suffisante pour permettre un fonctionnement optimal de chaque site.

Il s'agissait également de respecter les ambitions du projet « convergence » qui vise à homogénéifier le périmètre d'action des plates-formes actuelles et aussi à faire émerger de nouveaux centres de contact à part entière (Brest et Tours) à partir de structures déjà existantes.

Par ailleurs, même si une grande partie des implantations actuelles des centres d'appels se situe déjà dans des villes qui ne sont pas métropoles régionales, notamment en raison des implantations qui ont pu avoir lieu depuis 2013 suite à la décision de généraliser des centres de contact de nouvelle génération, force est de constater que certains de ces sites affichaient des emplois vacants en nombre non négligeable en raison notamment de départs dits « naturels ». Si l'organisation géographique des centres actuels n'avait nullement vocation à être remise en cause en profondeur, la réflexion a donc également concerné la relocalisation de ces emplois vacants pour mieux équilibrer la présence des centres sur l'ensemble du territoire.

Également, des implantations en métropole, héritées de périodes antérieures, existaient et pouvaient, de ce fait, être considérées comme entrant logiquement dans le champ de la réflexion. Il s'avère ainsi que pour deux métropoles de taille significative, à savoir Lille et Lyon, l'organisation héritée du passé conduisait à des situations qui méritaient une nouvelle analyse : un centre de taille très conséquente à Lyon, et deux centres de contacts à Lille.

Enfin, comme cela avait été indiqué lors de précédents GT sur la convergence, la question des CPS relais, dont une grande partie se situe dans des métropoles régionales, se posait en termes d'organisation fonctionnelle.

Un délai de deux ans avait été fixé pour décider de la façon dont le dispositif principal des centres de contact devait s'organiser en cible, avec relais ou sans relais. Le Directeur général a ainsi souhaité que les centres de contact soient renforcés de manière pérenne par une partie des emplois des CPS relais, de façon à ce que le dispositif puisse gagner en solidité.

Au final, ce sont donc environ 200 emplois qui seront concernés par les opérations de relocalisation des emplois des centres d'appels, provenant des départs dits « naturels » sur les grands sites dans les prochaines années, du redéploiement d'une partie des emplois des CPS relais et du redéploiement des emplois vacants.

Il s'agit bien d'emplois et non de personnes, ce qui signifie qu'aucun départ non voulu ne sera demandé aux agents actuellement en fonction dans les services. Toutefois, les agents peuvent souhaiter rejoindre les nouveaux centres qui se créeront. Ils pourront ainsi le faire dans les conditions fixées par le service RH.

Il est souligné que les opérations retenues s'opéreront de manière très progressive, de 2021 à 2026, justement pour respecter la logique des départs dits « naturels » (départs à la retraite, mutations, promotions, etc) dans les services.

2 - Ce qui en résulte, sur le plan de l'organisation d'ensemble du dispositif

Tout d'abord, **une très grande partie des services existants est confirmée**, mais avec une reprise des emplois vacants et tout en maintenant un étiage de moyens suffisants pour fonctionner de manière nominale. C'est ainsi le cas des centres de contact d'Amiens, Angers, Carcassonne, Chartres, Le Mans, Nancy, Pau, Rouen et Valence.

Les emplois dans ces sites oscilleront entre une soixantaine (Carcassonne) et une quarantaine d'emplois (Angers et Chartres), en fonction des situations rencontrées.

Dans tous les cas, la taille du service restera compatible avec le fonctionnement du service au téléphone. Pour le traitement des demandes E-contacts, le portefeuille attribué à chaque centre sera examiné pour que la charge de travail reste également cohérente au regard des moyens du service.

Également, **certains services bénéficient d'un renforcement** utile à l'exercice de leur mission, toujours afin d'atteindre une capacité nominale de fonctionnement. Ainsi, le centre de contact de Tours sera porté de 19 à 40 emplois, ceci dès 2021.

Par ailleurs, pour des questions de rationalisation, **certains centres situés en métropole voient leur étiage modifié en cible**, et ce dans les conditions fixées par la Direction générale (départs volontaires des agents non remplacés dans les sites de départ):

- reprise entre 2021 et 2026 de 41 emplois sur les 81 emplois des deux centres de contact de Lille (ex CIS et ex CPS fixe), pour aboutir à un service cible de 40 emplois. Les deux centres actuels seront donc fusionnés à moyen terme pour conserver une taille de fonctionnement suffisante. En fonction des départs qui seront constatés, cette fusion pourrait utilement intervenir lors des déménagements des deux services actuels vers la cité administrative (2023) ;

- reprise entre 2021 et 2026 de 35 emplois sur les 71 emplois du centre de contact de Lyon (ex CPS fixe).

Dans ces deux cas, la charge de contact sera revue et adaptée chaque année aux effectifs présents, afin de ne pas pénaliser les agents concernés (pour le téléphone, l'ajustement est automatique, pour les formuels E-contact, l'ajustement sera effectué manuellement chaque année, au fur et à mesure de la montée en charge des nouveaux services.

De la même façon, l'encadrement sur ces sites sera garanti année après année pour ne pas aboutir à des situations de sous encadrement en cas de départ volontaire des cadres A de ces services.

Également, les centres de contact de Montpellier et de Strasbourg, qui sont eux aussi implantés dans des métropoles régionales, **seront maintenus** (entre 35 et 40 emplois, après intégration d'une partie des effectifs des CPS relais et reprise des vacances d'emplois).

Enfin, 5 centres nouveaux seront créés entre 2021 et 2024 :

La relocalisation des emplois des centres de contact des particuliers va ainsi permettre de rééquilibrer, vers le centre et l'Est de la France, les implantations du dispositif des centres de contact. Le calendrier d'implantation de ces nouveaux services est le suivant :

1^{er} septembre 2021 – centre de contact de **Lens**. L'ouverture de ce service à proximité des villes de Lille et d'Arras pourrait offrir une réelle opportunité aux agents de ces services.

1^{er} septembre 2022 – centres de contact d'**Angoulême et Nevers**.

1^{er} septembre 2023 – centre de contact de **Charleville Mézières**.

1^{er} septembre 2024 – centre de contact de **Vesoul**.

Ces centres compteront entre 45 et 50 emplois, étant précisé que le choix des villes d'implantation a tenu bien évidemment compte notamment de la capacité immobilière d'accueil des centres.

Bien évidemment, les nouveaux centres seront créés selon le même modèle (effectifs, encadrement) que les centres actuels. Dans la mesure du possible, la totalité de l'effectif sera affectée dès la première année de création.

3 – Concernant les CPS relais, et la mise en œuvre des orientations qui ont été retenues.

Compte tenu des orientations souhaitées par le directeur général, le dispositif des CPS relais ne sera plus activé après 2021 (1^{er} janvier 2022).

Cette décision emporte des conséquences différentes selon les localisations de ces CPS relais.

Les emplois des CPS relais de Tours, Brest et Quimper ont été déjà en partie utilisés pour la création des centres de contact de Brest et Tours. De la même façon les emplois du CPS relais de Montpellier seront intégrés au centre de contact de Montpellier.

Le CPS relais d'Arras cessera son activité, mais les agents qui le souhaitent pourront demander à rejoindre le centre de Lens, qui sera créé dans la même direction dès 2021 (distance de 19 km).

Il en va de même pour les agents du CPS relais de Lille, étant précisé que le centre de contact de Lens se situe à 40 km de Lille et qu'il sera créé à proximité immédiate de la gare.

Enfin les CPS relais de Lyon, Bordeaux et Toulouse, cesseront, eux aussi, leur activité .

Les agents des CPS relais dont les emplois à l'EDR seraient supprimés suite à ces mesures au 1^{er} janvier 2022 bénéficieront des priorités suivantes dans le mouvement local de leur direction :

- les agents auront la priorité pour rester sur l'EDR en cas de vacance (priorité pour réorganisation de niveau 2 dans le mouvement local).

Cette priorité permettra aux agents qui le souhaiteraient de rester sur l'EDR s'il y a des vacances que le Directeur décide de combler. Si le nombre de vacances à pourvoir à l'EDR est inférieur au nombre d'agents demandant à bénéficier de cette priorité, le départage sera fait au choix, par le Directeur local (l'EDR étant désormais pourvue au choix) :

- les agents auront la priorité sur les autres services de la commune (priorité pour réorganisation de niveau 4 dans le mouvement local) ;

- les agents auront une priorité pour tout service de la direction. (priorité pour réorganisation de niveau 6 dans le mouvement local).

Les agents pourront demander ou non les priorités de leur choix, classées dans l'ordre de leur préférence.

A défaut de retrouver une nouvelle affectation sur un emploi vacant, les agents seront affectés ALD locaux, selon les dispositions générales applicables à l'ensemble des agents en réorganisation de service.

Les agents seront également éligibles au complément indemnitaire d'accompagnement en cas de perte de rémunération à la suite de cette restructuration, versé au maximum pendant six ans.

*