

Comité technique de réseau du 09/04/2021
Relocalisation des emplois
des centres de contact de la fiscalité des particuliers

La présente fiche a pour objet de présenter les opérations de relocalisation des emplois des centres de contact de la fiscalité des particuliers décidées dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau réseau de proximité, avec un point d'actualité concernant la création du centre de contact de Lens au 1^{er} septembre 2021.

Les centres de contact de la fiscalité des particuliers qui seront créés dans le cadre de la relocalisation ne présentent pas de spécificités fonctionnelles ou d'organisation par rapport aux plates-formes déjà existantes. Ils répondront tous les jours de 8h30 à 19h00 derrière le numéro national unique 0809 401 401, et traiteront les formuels E-contact qui leur seront attribués.

1 - Les principes métier mis en œuvre

La logique métier qui a présidé aux réflexions sur la capacité des centres de contact à contribuer aux objectifs de relocalisation des emplois s'est appuyée sur plusieurs idées fortes : accroître la capacité de réponse globale du dispositif des centres de contact ; éviter toute fermeture brutale de service ; préserver l'ensemble des implantations existantes sur le moyen terme ; conserver sur le territoire des structures d'une taille suffisante pour permettre un fonctionnement optimal de chaque site.

Des implantations, héritées de périodes antérieures, existaient et pouvaient être considérées comme entrant logiquement dans le champ de la relocalisation d'emplois. Il s'avère ainsi que pour deux métropoles de taille significative, Lille et Lyon, l'organisation héritée du passé conduisait à des situations spécifiques : un centre de taille très conséquente à Lyon, et deux centres de contacts à Lille.

Enfin, 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 après la convergence avait été fixé pour décider de la façon dont le dispositif principal des centres de contact devait s'organiser en cible, avec ou sans centre relais. Le directeur général a ainsi décidé de ne plus faire appel au dispositif des CPS relais à compter du 1^{er} janvier 2022, et de réemployer, dans les centres de contact à créer, une grande partie des emplois de ces CPS relais.

Au final, ce sont donc 243 emplois qui sont concernés par les opérations de relocalisation des emplois des centres de contact de la fiscalité des particuliers.

Les opérations retenues s'opéreront de manière très progressive, de 2021 à 2026 et aucun départ non voulu ne sera demandé aux agents actuellement en fonction.

2 - Ce qui en résulte pour l'organisation d'ensemble du dispositif

Tout d'abord, **une très grande partie des services existants est confirmée**, mais 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.

Un service, le centre de contact de Tours, bénéficiera dès 2021 d'un renforcement et sera porté de 19 à 40 emplois, ceci dès 2021.

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.

Par ailleurs, pour des questions de rationalisation, les **centres situés dans les métropoles régionales seront ramenés en cible à des services compris entre 35 et 40 emplois**, et ce dans les conditions fixées par la Direction générale (départs volontaires des agents non remplacés dans les sites de départ). C'est le cas des services de Lille, Lyon, Montpellier et Strasbourg.

S'agissant des services de Lille, la reprise, entre 2021 et 2026, des emplois des deux centres de contact aboutira au maintien d'un seul service en cible.

Au final, 5 centres nouveaux seront créés entre 2021 et 2024 .

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 offre ainsi 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 nouveaux centres compteront entre 45 et 50 emplois. 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 – Point d'actualité concernant la création du centre de contact de Lens au 1^{er} septembre 2021

Les opérations concourant à l'ouverture du centre de contact de Lens sont en cours et se déroulent de manière nominale, notamment sur le plan immobilier, avec la prise à bail des locaux, et la publication du marché immobilier pour le choix de l'entreprise chargée de conduire les travaux.

Sur le plan RH, un appel national à candidature a été fait dans le cadre des mouvements A, B et C de fin d'année 2020. Cet appel a rencontré un très vif succès, puisque le nombre de candidatures reçues a été plus important que le nombre de places proposées pour les 3 cadres A, les 15 B et les 31 C. Un certain nombre de collègues en provenance du CPS relais d'Arras et des centres de contact de Lille Cité et de Lille Jaurès ont ainsi fait valoir leur priorité pour rejoindre le centre de contact de Lens dès sa création.