



## SCANDALE D'ETAT LA DGFIP ANTICIPE CAP 2022 EN PREPARANT LA PRIVATISATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Après l'annonce de la volonté de la DGFIP de privatiser le recouvrement de l'impôt au 1<sup>er</sup> janvier 2019 (La CGT reste fermement opposée au PAS), la direction générale prévoit la privatisation partielle du renseignement téléphonique lors de la mise en place du PAS.

Cette volonté d'externaliser les missions est inacceptable. C'est pourquoi la CGT va lancer une campagne d'information vers le public pour expliquer qu'en appelant la DGFIP rien ne garantit d'avoir au bout du fil un professionnel des Finances Publiques.

Rapidement nous allons adresser une pétition si possible intersyndicale pour exiger de la DGFIP l'abandon de ce projet scélérat et le recrutement de personnels.

A vous de juger extrait du site des MARCHES PUBLICS DE L'ETAT:

Procédure	Référence	Intitulé	Date limite de remise des plis
Catégorie	Objet		
Publié le	Organisme		
AOO ... Services 04/12/2017	SPIB-2B-2017-05	Marché relatif à l'assistance téléphonique des usagers particuliers dans le cadre de la mise en en place du prélèvement à la source (PAS) ... Objet : Marché relatif à l'assistance téléphonique des usagers particuliers dans le cadre de la mise en en place du prélèvement à la source (PAS) Organisme : Ministères de l'Économie et des Finances, de l'Action et des Comptes publics - DGFIP Bureau SPIB-2B (75572 - Paris cedex 12)	12/01/2018 18:00

RÉFÉRENCE DE LA CONSULTATION SUR LA PLACE :

SPIB-2B-2017-05

### RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

MARCHÉ RELATIF À L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE DES USAGERS PARTICULIERS  
DANS LE CADRE DE LA MISE EN PLACE DU PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE (PAS).

**Le présent marche a pour objet de fournir aux usagers particuliers une assistance téléphonique**

Sur des questions généralistes portant sur le PAS, en complément du dispositif d'assistance assuré par les services de la DGFIP.

#### 1.1 OBJET DU MARCHÉ

La présente consultation a pour objet d'organiser l'externalisation d'une partie de l'assistance téléphonique des usagers particuliers dans le cadre de la mise en place du prélèvement à la source (PAS).

Il s'agit de fournir aux usagers particuliers une assistance téléphonique généraliste.....

## 5. MODALITÉS SPÉCIFIQUES D'EXÉCUTION DU MARCHÉ PUBLIC

Le marché couvre les prestations d'assistance téléphonique portant sur les questions généralistes relatives aux domaines suivants, dans le cadre du déploiement du PAS .....

- la mise en place du prélèvement à la source ;
- les différentes modalités de prélèvement à la source prévues pour les revenus avec ou sans tiers collecteurs ;
- les différentes options prévues (individualisation du taux, option pour le taux neutre, trimestrialisation des acomptes, etc.) ;
- la déclaration des changements de situation de famille ;
- le parcours de l'usager sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) pour la gestion des options et des changements de situation de famille (accès au site, navigation dans les différentes rubriques) ;
- les questions relatives à la prise en compte des réductions d'impôt.

A titre d'information, la durée moyenne de traitement d'un appel par la DGFIP est de 5 minutes.

### 1.5 QUANTITÉS ESTIMATIVES

La DGFIP n'est pas en mesure d'indiquer précisément les périodes durant lesquelles le dispositif d'assistance téléphonique au PAS pourrait être mobilisé. Toutefois, compte tenu du calendrier fiscal, le recours au titulaire, s'il s'avère nécessaire, apparaît le plus probable sur les périodes suivantes :

- de janvier à février ;
- de la mi-avril à la mi-juin ;
- de septembre à octobre.

Le titulaire peut toutefois être sollicité sur d'autres périodes de l'année.

Par ailleurs, le titulaire n'intervenant qu'en complément du dispositif d'assistance de la DGFIP, la volumétrie prévisionnelle des appels transférés ne peut être estimée par la DGFIP.

Toutefois, les indications suivantes sont communiquées aux candidats :

- la France comptait environ 37,6 millions de foyers fiscaux en 2016, dont 16,2 millions étaient imposables ;
- la DGFIP dispose de 270 agents pour répondre aux questions portant sur le PAS à compter de la fin de l'année 2017, ce qui représente une capacité d'environ 20 000 appels par jour ;
- la durée moyenne de traitement d'un appel par la DGFIP est de 5 minutes.

#### 5.1.2 Formation des opérateurs

Les opérateurs du titulaire reçoivent une formation de deux jours pour être en mesure de répondre aux questions sur le PAS. Cette formation est préalable à la prise d'appels.

La DGFIP fournit sous format dématérialisé tous les supports documentaires nécessaires aux formations. Ceux-ci sont actualisés au fil de l'eau. Ils peuvent être dupliqués par le titulaire selon ses besoins.

Par ailleurs, les supports dématérialisés – scripts notamment – permettant de répondre aux questions posées par les usagers, sont déposés par la DGFIP sur un portail mis à disposition par le titulaire ou transmis par tout autre moyen sécurisé convenu avec le titulaire lors de la mise en place du marché.

La DGFIP s'engage à actualiser les supports en temps réel en cas d'évolution

« les opérateurs peuvent être amenés à avoir connaissance d'éléments relatifs à la situation fiscale des appelants.

Aussi, préalablement à toute prise d'appels, ils doivent prendre par écrit l'engagement de respecter une obligation de discrétion professionnelle et de ne pas révéler à des tiers les informations fiscales dont ils auraient connaissance sur la situation personnelle des contribuables. Ces engagements sont conservés par le titulaire et peuvent être vérifiés par la DGFIP dans le cadre d'un contrôle. »

## 6.2. GRÈVES ET AUTRES DÉFAILLANCES DU TITULAIRE

En cas d'arrêt de travail pour le fait de grève de son personnel, il est tenu de prendre les mesures indispensables afin d'assurer la continuité du service.