

Direction départementale des finances publiques de l'Oise

2 rue Molière
60021 Beauvais cedex

CTL du 30 septembre 2014

CENTRE DE CONTACTS FICHE DE SITUATION ARRÊTÉE AU 19/09/2014

Comme prévu, le centre de contacts a « ouvert » ses services le lundi 4 août, soit à la date des premières remises d'avis d'imposition IR dans le département.

Appels téléphoniques

	CC*	DDFIP**	% pris en charge CC
11/08 au 14/08	556	1 879	23%
18/08 au 22/08	907	2 635	25,5%
25/08 au 29/08	1 094	3 006	27%
01/09 au 05/09	1 080	3 212	25%
08/09 au 12/09	1 013	3 702	21,5%
15/09 au 19/09	1 506	3 749	28,66%
Total	6 156	18 183	25,29%

* appels décrochés par un agent du CC.

** appels décrochés dans les services de la DDFIP. Le recensement est réalisé à partir des données extraites des autocoms des SIP et de décomptes manuels dans les trésoreries qui ne visent, en principe, que des appels liés la campagne des avis.

Il convient de noter que les usagers n'ont connaissance des coordonnées du CC qu'à la réception de leur avis d'imposition, ou en consultant leur compte fiscal.

Or, les premières semaines de campagne ont été marquées par des prises de contacts de la part d'usagers n'ayant pas encore reçu leur avis et souhaitant connaître l'impact sur leur situation individuelle de la réduction exceptionnelle décidée en LFR.

Par définition, ces usagers se sont reportés à des documents plus anciens (avis de l'année dernière, DPR, ...) et ont donc contacté leur SIP ou Trésorerie.

Les témoignages, relevés dans les SIP ou trésoreries, d'usagers ayant refusé de contacter le CC du fait du n° en 08 sont très marginaux.

Les usagers ayant contacté le CC n'ont pas fait état d'interrogations particulières sur le coût de leur appel (N.B. : les centres impôts services utilisent déjà un n° en 08).

Courriels

	CC	DDFIP*	% pris en charge CC
11/08 au 14/08	123	720	14,5%
18/08 au 22/08	98	720	12%
25/08 au 29/08	191	1 000	16%
01/09 au 05/09	180	1 230	12,5%
08/09 au 12/09	212	1 880	10%
15/09 au 19/09	322	1 520	17,5%
Total	1 126	7 070	13,5%

* les données BALF ne peuvent qu'être estimées dans les trésoreries du fait de la mixité des natures de courriels (impôts, SPL).

**EVOLUTION DES DIFFERENTS FLUX D'ACCUEIL PRIS EN CHARGE
PAR LES SERVICES DU DEPARTEMENT**

Accueil physique (SIP et trésoreries)

	2013	2014	Evolution
11/08 au 14/08	1 936	3 387	+ 75%
18/08 au 22/08	8 529	7 662	- 10%
25/08 au 29/08	8 429	7 231	- 14%
01/09 au 05/09	9 249	7 455	- 19%
08/09 au 12/09	11 597	8 889	-23%
15/09 au 19/09	8 673	8 938	3%
Total	48 413	43 562	-10%

Accueil téléphonique (SIP uniquement*)

	2013	2014	Evolution
11/08 au 14/08	621	899	+ 45%
18/08 au 22/08	2 571	1 159	- 55%
25/08 au 29/08	2 826	1 566	- 44,5%
01/09 au 05/09	3 533	1 653	- 53%
08/09 au 12/09	4 442	1 858	-58%
15/09 au 19/09	3 509	1 808	-48,5%
Total	17 502	8 943	-49%

- absence de données 2013 pour les trésoreries.
- Au mois d'août, la comparaison est établie sur la base des données des 5 SIP pour lesquels nous disposons de séries complètes en 2013 et 2014.
- A compter de septembre, la comparaison est établie sur la base des données des 6 SIP du département.

Accueil courriels (SIP uniquement)

	2013	2014	Evolution
11/08 au 14/08	171	361	+ 111%
18/08 au 22/08	605	461	- 24%
25/08 au 29/08	650	500	- 23%
01/09 au 05/09	871	617	- 29%
08/09 au 12/09	1 213	943	-22%
15/09 au 19/09	1 063	766	-28%
Total	4 573	3 648	- 20%

L'augmentation des flux au cours de la 2nde semaine d'août peut sans doute être imputée au fait que les 1ers avis ont été reçus par les usagers avec une semaine d'avance en 2014 par rapport à 2013.