



Compte-rendu du groupe de travail « missions et organisation des SIP » du 17 février 2023

Le dossier transmis par l'administration se composait d'une seule fiche sur les missions et l'organisation des SIP (Services des Impôts des Particuliers).

Dans sa déclaration liminaire, l'UNSA a tenu à préciser que les orientations définies par l'administration ont déjà été communiquées dans les directions territoriales et que par conséquent il ne peut s'agir que d'une réunion de présentation et en aucun cas de concertation.

L'UNSA a précisé que ce document synthétique comportait de nombreux manques comme l'accompagnement sur les outils informatiques, la formation professionnelle, le bilan de la situation actuelle des services et des missions exercées, et pour finir le volet « emplois » qui nécessitent une véritable GPEEC.

L'UNSA a aussi évoqué le risque que les notions de polyvalence et de poly-compétences accrues conduisent à une perte de technicité, voire à des tâches répétitives qui pourront faire perdre beaucoup d'attrait au SIP.

En réponse, la Direction Générale (DG) assure vouloir recentrer les SIP sur leur cœur de métier avec des orientations concernant :

- l'accueil généraliste et « multicanal » des usagers ;
- les missions essentielles de gestion et spécialement le contrôle qualité des informations traitées et l'accompagnement des contribuables.

La DG précise que le SIP est la vitrine de la DGFiP en termes d'accueil, tant physique que téléphonique, et qu'il convient de maintenir cette image.

Cependant, elle considère que l'accueil physique doit être adapté. Elle estime que son niveau a baissé si on le compare à celui de la période précédant la crise COVID.

Elle considère que l'accueil téléphonique est largement perfectible avec des standards très en dessous de la qualité de service attendue.

L'étude sur l'évolution des outils informatiques se poursuit.

Il faudra effectivement revoir les formations et la question de la GPEEC fera partie des travaux des années à venir.

La GPEEC est en lien avec le COM et s'inscrit plus largement dans la stratégie de la DGFIP en termes d'emplois. C'est un enjeu majeur et son renforcement avec de meilleurs outils est aussi un des objectifs du COM.

Il conviendra de mieux documenter pour mieux répartir les emplois avec un contrôle de gestion et des outils informatiques améliorés.

Ainsi, la conjonction perte de missions dans les SIP (Taxe d'Habitation, sauf reliquat, et Contribution Audiovisuelle) et moins d'emplois supprimés à la DGFIP permet de redéployer des emplois sur les missions à renforcer.

Les emplois redéployés permettront de renforcer le contrôle fiscal et les missions informatique.

Pour autant, l'effort demandé au SIP sera moindre qu'une simple traduction mathématique des suppressions d'emplois eu égard aux missions qui disparaissent en 2023.

La DG a fini par préciser que son objectif est, à ce jour, de donner les orientations fondamentales mais qu'il sera de la responsabilité des directeurs territoriaux d'organiser leurs services. Cela fait partie de leur marge de manœuvre en termes de pilotage des services.

L'administration prévoit aussi des outils modernisés, mis progressivement à la disposition des services, afin d'assurer le suivi et le pilotage de leurs activités.

1 - Assurer l'accueil généraliste « multicanal » des usagers particuliers

C'est un changement important pour les SIP. La DG veut élargir le périmètre de l'accueil physique réalisé par les SIP à celui des Espaces France Services (EFS).

Les SIP seront ainsi conduits à dépasser les questions fiscales et devront informer/orienter les usagers vers les autres services de la DGFIP ou vers d'autres administrations pour les questions non fiscales.

Les agents des SIP devront également développer l'accompagnement pro-actif des usagers dans l'usage du numérique comme dans l'accomplissement de leurs obligations pour favoriser le civisme fiscal.

L'UNSA a demandé des précisions sur ces deux points en rappelant qu'il y a des limites à la polyvalence, voire la poly-compétence, notamment avec l'extension du champ des compétences au-delà des missions traditionnelles de la DGFIP.

À vouloir rendre le SIP très ou trop généraliste, il existe, pour l'UNSA, des risques de perte de « repère métier » et donc de technicité, mais aussi, in fine, une perte de l'attractivité pour ces services.

L'UNSA a enfin rappelé qu'il n'est pas de la compétence des agents de gérer et combattre la fracture numérique auprès des usagers.

L'aide apportée aux usagers pour remplir leurs obligations déclaratives au sein d'espaces en libre-service est déjà importante. Elle conduit souvent des agents à assister des personnes qui ne seront jamais autonomes avec l'utilisation des outils informatiques.

L'administration a répondu que la DGFIP, au sein des SIP, ne deviendra pas le prestataire d'autres administrations ou organismes. Les missions du SIP resteront centrées sur celles de la DGFIP.

Aux questions non fiscales il conviendra, a minima, de répondre de façon basique sans répondre à toutes les questions des usagers. Il faudra ensuite savoir renvoyer sur le bon organisme et le bon interlocuteur.

Concernant l'accompagnement numérique, la DG a répondu que l'idée est que les agents puissent prendre la main et puissent aider les usagers à remplir des formulaires.

2 - Recentrer les tâches de gestion des SIP sur leur cœur de métier et développer l'accompagnement des usagers

L'activité des SIP sera recentrée sur la mise à jour et la fiabilisation des fichiers des contribuables avec :

- une démarche de validation des données, avant tout contact avec les usagers ;
- un renforcement des actions de lutte contre les erreurs et la fraude déclarative et une mobilisation accrue portant sur les contrôles sur pièces de régularisation.

L'UNSA a demandé ce qu'il adviendra des autres missions pouvant exister au sein du SIP, notamment le contrôle sur pièce d'initiative et ce qui relève des missions foncières par exemple.

L'administration a répondu que l'objectif est de sortir les missions foncières mais aussi les amendes (quand elles y sont gérées) des SIP.

Elle considère que le CSP d'initiative relèvera des structures de contrôle car celui-ci n'est pas suffisamment intégré sur le CSP de régularisation.

De plus, le CSP de régularisation n'est pas suffisamment pris en compte dans certaines directions territoriales et il « doit être réarmé ».

Concernant la qualité du fichier « clients », sa fiabilisation comporte des marges de manœuvres. C'est un métier au cœur du SIP mais une démarche ultérieure est envisagée de relation proactive avec l'utilisateur et entre les services.

3 - Une organisation découplée et connectée avec les autres services chargés des particuliers

Les SIP doivent tendre à découpler leurs missions d'assiette et de recouvrement, en favorisant la polyvalence des agents et ainsi appliquer la logique de l'interlocuteur fiscal unique.

Interrogée par l'UNSA sur cette notion de découplage et sur l'organisation interne qui pourrait prévaloir dans un SIP, l'administration a répondu : « La fin des secteurs d'assiettes fait clairement partie des objectifs au plan organisation, pour ceux qui existeraient encore. »

4 - L'animation et le pilotage des services nécessitent d'installer des outils partagés

Il s'agira de nouveaux outils informatiques traçant les échanges avec les usagers, quels que soient leurs canaux de contact (guichet, messagerie sécurisée ou téléphone) et qui permettront de piloter l'activité à l'aide d'un tableau de bord. La relation avec les usagers doit être gérée de façon optimisée.

À l'issue de cette réunion de présentation, l'UNSA constate que ces orientations soulèvent de nombreuses questions demeurées sans réponse et renvoyées à plus tard.

L'administration a défini des concepts dont la mise en place apparaît en suspens sur de nombreux points.

Ainsi, l'absence de bilan sur les conditions d'exercice des missions, l'absence de GPEEC, l'absence de disponibilité immédiate d'outils adaptés qui restent encore à développer. Autant de sujets qui renforcent les craintes des agents et cadres des SIP sur l'avenir de leur service. Comment ces collègues peuvent-ils se projeter dans des structures dont les contours ne sont toujours pas définis.

Certes, l'administration prévoit un accompagnement des changements. Mais sur la question de la formation, des outils et des effectifs nécessaires pour accomplir ces missions redéfinies nous n'avons aujourd'hui aucune réponse. Tout cela reste à concevoir et à créer ! Par contre, nous avons bien compris que ces changements s'inscrivent dans la durée du COM et que des réponses arriveront plus tard.

L'évolution des missions, en intégrant l'élargissement du périmètre des missions à celui des EFS, pose aussi la question de l'utilité, pour ne pas dire de la pertinence, d'une telle démarche.

Ainsi, contrairement aux EFS, qui sont implantés majoritairement en milieu rural et dans des zones sans services publics de proximité, les SIP sont localisés en zones urbaines qui concentrent souvent les services administratifs de différentes administrations et organismes sociaux...

De là à considérer que les agents des SIP auront pour mission de répondre aux usagers qu'ils n'ont qu'à traverser la rue pour avoir le bon interlocuteur dans l'organisme approprié serait sans doute caricatural mais pas forcément si éloigné de la réalité en milieu urbain !

La question des conditions de vie au travail dans un SIP est absente de cette présentation. Il en est de même de la sécurité des agents dans les services et à l'accueil.

Le redéploiement d'emplois des SIP vers des missions qualifiées de « prioritaires », montre bien que cette mission n'est plus prioritaire, contrairement à ce que nous indique la DG..

Pour l'UNSA cette présentation des orientations définies pour les SIP n'est pas de nature à lever les craintes des agents et des cadres de ces structures. Quel devenir pour ces services, quels emplois implantés, quelle évolution des missions, quelles conditions de travail, autant de questions qui n'ont pas de réponse alors que les changements sont déjà engagés.