



Compte-rendu du groupe de travail du 20 novembre 2020

« La relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels »

Le groupe de travail était présidé par Monsieur Audran LE BARON, chef du service de la gestion fiscale, assisté de ses équipes.

L'administration a présenté son projet de relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels. Il s'articule autour de deux axes :

=> Un premier axe « métiers » qui s'appuie sur des missions nationales de gestion ou de pôle de soutien (exemple : recouvrement forcé) ;

=> Un second axe qui participe à l'aménagement du territoire avec notamment les nouveaux Centre de Contact Professionnels (CDC Pro)

Ces relocalisations d'emplois, qui sont actuellement implantés dans les grandes métropoles, se traduiront par la création de nouveaux services.

Les documents de travail transmis par l'administration :

- 1/ Présentation générale
- 2/ Les services à compétence nationales
- 3/ Les centres de contact des professionnels
- 4/ Les services travaillant à distance hors du département exportateur

En préambule, Monsieur Le Baron a souhaité faire un point sur l'actualité des SIE et le contexte général.

Les SIE ont répondu présent tout au long de la crise. Ils ont notamment procédé de manière accélérée aux remboursements des crédits d'impôts et de taxes : « *Je tire mon chapeau à l'ensemble des agents travaillant en SIE* » pour reprendre les termes d'Audran Le Baron.

Seule ombre au tableau, notamment mise en exergue par les experts-comptables suite aux plaintes des entreprises, il était difficile de joindre un SIE au téléphone... Alors que le taux de réponse par mail est satisfaisant, le canal téléphonique est bien souvent « dépriorisé ».

L'actualité immédiate concerne la CFE et la gestion de ses échéances pour les entreprises en difficulté : report de 3 mois de l'échéance CFE, dégrèvement des 2/3 de la part communale pour les collectivités l'ayant voté, plafonnement du solde...

S'agissant du présent groupe de travail, l'administration a précisé que le volet GRH de ces réformes était absent du dossier, bien qu'elle ait commencé à les examiner. La volonté actuelle est de présenter des projets au plan « métiers », très en amont de leur réalisation. L'objectif, à l'issue de la mise en place de ces réorganisations, est de stabiliser le réseau.

En l'état, la Direction Générale considère que certaines missions nécessitent des regroupements afin de disposer d'un nombre d'emplois suffisants pour exercer dans de bonnes conditions.

1/ Centraliser des missions dans des services à compétence nationale

1.1. La gestion de la délivrance des certificats fiscaux (quitus européens)

Elle sera organisée dans le cadre d'un service national de gestion qui sera créé en 2022. Comportant 26 emplois (1A+, 2A, 8B et 15C), **il sera localisé à Denain (59)**.

Une nouvelle application, IQUIT, sera créée qui remplacera l'actuelle Miniquit. La solution commune définie par la DGFIP et le ministère de l'Intérieur passe par une démarche dématérialisée unique de l'usager pour immatriculer et obtenir un quitus fiscal.

L'usager fera sa démarche sur le portail du ministère de l'Intérieur avec la téléprocédure ANTS. Une phase d'expérimentation sera conduite à compter du 1^{er} janvier 2022 avant une généralisation en août 2022.

Le service national assurera la gestion intégrale de la mission de délivrance des quitus, y compris avec un module d'analyse-risque. Le suivi se fera dans Médoc et IQUIT.

1.2. Le guichet TVA commerce en ligne

À compter du 1^{er} juillet 2021, la législation européenne prévoit une extension majeure du dispositif de collecte de la TVA sur l'ensemble des transactions transfrontalières du e-commerce. Ce dispositif portera le nom d'OSS-IOSS.

Un service national OSS/IOSS (« *One-Stop-Shop* »/ « *Import-One-Stop-Shop* ») ou « *guichet TVA commerce en ligne* » assurera la gestion intégrale de la mission tant pour les entreprises françaises qu'étrangères. Les SIE conserveront une mission d'information générale des entreprises dans leur ressort en qualité d'interlocuteur fiscal unique.

Outre Médoc, une nouvelle application informatique OSS sera mise en service en 2021 pour le suivi de la mission.

Le Service National guichet TVA commerce en ligne **sera implanté à Noyon (60) en avril 2021** avec un effectif global prévisionnel de 20 agents. L'effectif initial prévu lors de la mise en place est de 10 ETP (1A+, 1A, 4B et 4C) avec un renfort supplémentaire de 10 ETP à partir de 2022 selon l'évolution attendue de l'activité.

2/ Renforcer le soutien au réseau par la création de deux pôles nationaux (PNSR)

2.1. Le PNSR gestion des professionnels

Ce pôle répondra au besoin de soutien technique des SIE en apportant une expertise sur les questions les plus complexes des impôts des professionnels (évolutions législatives et applicatives), y compris les taxes annexes.

Il sera installé à Pau (64) à compter du 1^{er} septembre 2021 et rattaché à la DDFIP des Pyrénées-Atlantiques. Des effectifs seront implantés chaque année au 1^{er} septembre, entre 2021 et 2024

pour atteindre 22 emplois (1AFiPA, 1IP, 18A et 2B) avec une montée en puissance progressive.

2.2 Le PNSR d'accompagnement des actions juridiques complexes en matière de recouvrement forcé

Il viendra en appui des directions et sera spécialisé dans les actions lourdes en matière de recouvrement forcé (voir notre compte-rendu du groupe de travail du 22/10/2020 « Recouvrement forcé »).

Il sera précédé d'une expérimentation conduite auprès de 8 directions sélectionnées pour leur forte maîtrise du contentieux du recouvrement. Cette expérimentation a pour but d'identifier précisément les besoins des directions. Elle se déroulera entre octobre 2020 et avril 2021.

Sur la base des données du bilan de l'expérimentation, le pôle sera constitué en septembre 2022 et **implanté à Dax (40)**.

3/ Les Centres de Contact des Professionnels

La démarche de création de centres de contacts des professionnels (CC Pros) s'inscrit dans la professionnalisation de l'accueil des professionnels, dans la continuité de ce qui se fait pour les particuliers. Il s'agit de renforcer l'accompagnement des usagers professionnels, notamment les très petites entreprises (TPE) en matière d'accueil téléphonique.

La création de 10 CC Pros est prévue entre 2021 et 2024, comprenant chacun 35 à 50 agents. Ils ont pour objet de soulager les SIE, au moins en partie, sur une de leur mission les plus chronophages. Pour l'administration, cette démarche correspond bien à la relocalisation des services et au travail à distance.

Les CC Pros prendront en charge l'accueil à distance des professionnels de l'ensemble des SIE du ou des départements (maximum 3 départements) pour lesquels ils auront la compétence géographique. Les 10 CC Pros couvriront 45% de la population nationale des usagers professionnels en 2024. Au-delà une couverture nationale est envisagée.

Une expérimentation sera conduite au dernier quadrimestre 2021 à Lons Le Saunier (39) et à Pau (64). Elle a pour but de préciser la doctrine d'emploi, le mode de fonctionnement, l'organisation interne qui seront ensuite déclinés sur les 8 autres CC Pros à partir de septembre 2022.

L'accompagnement des usagers portera sur l'utilisation des services en ligne (avec des outils spécifiques pour cette assistance) et l'assistance en matière fiscale. Les CC Pros auront la mission d'interlocuteur fiscal généraliste couvrant un large périmètre des impôts des professionnels.

Les CC Pros pourront, en fonction des éléments du dossier et des enjeux, prendre des rendez-vous auprès des SIE.

[La délégation UNSA/CGC a demandé que soit précisée la répartition des rôles auprès des usagers entre les SIE et les CC Pros.](#)

L'administration nous a répondu qu'elle considérerait l'ensemble des missions comme une chaîne globale de fonctionnement du SIE. Elle considère par conséquent qu'il faudra éviter de sectoriser et tayloriser les tâches du SIE, y compris dans le travail à distance, afin d'avoir une vision complète de la chaîne de travail.

4/ Les services de travail à distance pour le compte des SIE

Dans le cadre de la démétropolisation il est prévu d'installer 17 services d'une taille minimale de 25 agents travaillant à distance. Ils travailleront pour le compte de départements exportateurs comportant des métropoles. Les délocalisations seront opérées entre 2022 et 2024.

Ils seront en charge de missions incombant normalement à un ou plusieurs SIE d'un même département. Il pourra s'agir de la gestion des Avisirs, de la relance des défailants, des remboursements de crédits de TVA...

Le « vademecum » actuellement disponible dans le « SIE en Ligne » concernant le travail à distance sera enrichi. Un groupe de travail sera mis en place afin de construire les périmètres des missions pouvant être exercées à distance, et réfléchir à l'organisation et aux relations à mettre en place.

Les missions transférées, la méthodologie de travail, les relations entre les deux directions (exportatrice et accueillante) seront décrites dans une convention.

La délégation UNSA/CGC a alerté l'administration sur les difficultés diverses que rencontrent nos collègues dans les SIE, avec des conditions de vie au travail souvent difficiles.

La délégation UNSA/CGC a aussi regretté qu'il n'y ait pas dans le dossier de données GRH, avec les conséquences GPEEC sur les SIE, notamment pour l'accompagnement des agents dont les emplois seront délocalisés pour alimenter ces nouvelles structures.

Enfin, notre délégation a regretté que l'ensemble des réformes annoncées n'aient pu être abordées dans le détail sur une seule demi-journée. Chaque réforme mérite d'être examinée au fond avec le temps nécessaire à y consacrer.

Nous avons donc exprimé le vœu, à l'instar des autres délégations syndicales, qu'un cycle de discussions soit mis en place sur chaque point de cette réorganisation dans toutes ses composantes, tant métier que RH, au regard de l'importance des changements annoncés.

La délégation UNSA/CGC a précisé cependant qu'elle n'entend pas se limiter aux seuls aspects métiers, aussi importants soient-ils. Notre délégation souhaite aborder chaque projet dans toutes ses composantes, avec toutes les questions de GRH, de GPEEC, de formations professionnelles, afin que toutes les conséquences soient bien identifiées tant au plan métier qu'au plan humain.

=====

Plus largement, nous avons le sentiment que ces types d'organisations nouvelles, notamment les services de « délestage » en matière de travail à distance, combinés avec le fonctionnement des Centres de Contact Pro, pourraient marquer le début de la fin des SIE intra-départementaux.

Nous sommes sensibles aux nécessités d'une professionnalisation accrue et spécialisée sur des missions particulières comme la gestion des taxes et droits DGDDI, prochainement transférés à la DGFIP, la gestion nationale des quitus ou le guichet TVA commerce en ligne.

Mais la « *découpe* » des SIE des grandes métropoles participe bien des projets structurants de l'administration issus du NRP. Cette dispersion de la « *chaîne de travail* », la perte du sens des missions, préfigure une révolution encore bien plus grande que le simple transfert des emplois sous-jacents.

La profonde transformation de la DGFIP est en marche. S'accompagnera-t-elle de meilleures conditions de travail et de tâches plus enrichissantes. Nous en doutons fortement !