

**Groupe de travail DGFIP du 22 novembre 2021
« SIE dans le cadre de la relocalisation »
Acte III**



**Compte rendu groupe de travail du 22 novembre 2021
« SIE dans le cadre de la relocalisation »
Acte III**

Ce groupe de travail s'est tenu sous la présidence de Olivier Touvenin, chef du service de la Gestion Fiscale (GF).

Dans le cadre de la démarche de « *relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels* », s'insérant dans la chaîne de travail des SIE, deux points étaient inscrits à l'ordre du jour :

- les centres de contacts des professionnels ;
- les services travaillant à distance hors du département exportateur.

- - - - -

1/ Les Centres de contact des professionnels

=> Une « première vague de création »

Pour l'instant, la création de **10 Centres de Contact des professionnels (CC Pro)** est prévue dans le cadre d'une « *première vague* ». Chacun des CC Pro sera compétent sur l'ensemble des SIE situés dans un à trois départements rattachés.

La démarche s'inspire de l'expérience tirée des Centres de Contact des particuliers. Elle est destinée à professionnaliser l'accueil, notamment à destination des petites entreprises, en vue de les informer et de les accompagner.

Elle est également destinée à soulager les SIE d'une mission jugée chronophage par la prise en charge de l'accueil à distance. La mise en place s'effectue à partir de services créés dans le cadre des relocalisations (« *démétropolisation* »).

Les premiers centres de contacts pour les professionnels sont d'ores et déjà créés : Pau et Lons le Saunier. La première vague de création s'échelonne jusqu'en 2024 pour parvenir à un taux de couverture de 45 % des usagers concernés. Ce dispositif sera par la suite étendu et généralisé.

=> Les champs d'intervention

Les CC Pro seront chargés de :

- Répondre à l'intégralité des appels téléphoniques des usagers actuellement adressés aux SIE, dans leur périmètre de compétence.
- Accompagner les usagers dans leurs démarches auprès des services de la DGFIP.
- Traiter les courriels reçus via la messagerie électronique.
- Assurer des actes de gestion de premier niveau découlant des informations recueillies lors de l'accueil des usagers.

Ils seront dimensionnés autour d'un effectif allant de 35 à 50 personnes.

La délégation UNSA-CGC a souligné que les SIE ont été très fortement sollicités dans le cadre du Fonds de solidarité et de soutien aux entreprises. Les fusions de services ont généré de la souffrance au travail, en l'absence d'adéquation entre l'augmentation des charges et celle des effectifs. Et les vagues répétitives de la Covid n'arrangent rien au climat ambiant...

D'autre part, l'ère numérique tant annoncée ne vient pas pour autant alléger les charges, ou si peu, tant les dysfonctionnements et les retraitements des anomalies sont nombreux, constat exaspérant au regard des gains allégués.

Pour autant, nous ne brandissons pas l'IFU comme un totem immuable. Il est souvent difficile, par exemple, de traiter une demande de remboursement de TVA tout en étant sollicité dans le même temps par des appels téléphoniques.

Cependant, le deuxième volet de ces relocalisations territoriales / réorganisations fonctionnelles ci-après interroge fortement sur l'avenir des SIE départementaux.

2/ Les services travaillant à distance

=> La création d' « antennes SIE »

Toujours dans le cadre des relocalisations de services dans les territoires, ce volet consiste à implanter **18 « antennes » SIE**, dont 17 extra-départementales. L'exception concerne l'antenne infra-départementale du département du Nord implantée à Cambrai.

Ces services seront constitués sur la base d'équipes de 25 personnes dont 3 encadrants A (un chef de service et deux adjoints).

=> Les modes d'organisation

L'administration indique s'appuyer sur la pratique du travail à distance déjà « *largement répandue* » dans la gestion des professionnels, de manière ponctuelle ou pérenne dans presque la moitié des départements.

La démarche consiste pour les directions exportatrices, au nom de leurs SIE, à transférer aux antennes relocalisées tout ou partie de certains blocs de compétence. Ce transfert peut concerner l'ensemble des SIE ou bien seulement certains d'entre-eux, en fonction notamment des données locales de couverture des charges et de situation des effectifs.

L'administration insiste toutefois sur la nécessité d'un transfert « stable » d'un bloc de compétence et d'une diversification des panels de processus visés ci-dessous.

=> Les domaines d'intervention

Au choix des directions dites "exportatrices", des processus et/ou les blocs de compétence entiers, pourront être transférés concernant :

- des actes de pure gestion : traitement des Avisir, gestion des locaux dans Gespro, exploitation de listes ou d'états pour les besoins de la gestion ;
- la surveillance et la relance des défailants ;
- des procédures contentieuses et des remboursements de crédit TVA ou d'autres impôts.

Dès le 1^{er} septembre 2022, des directions "exportatrices" vont donc pouvoir transférer un certain nombre de leurs missions à des directions "importatrices".

=> Le partage de compétences

Les antennes SIE disposeront de la compétence territoriale du ressort de la direction exportatrice pour fixer les bases d'imposition, liquider les impôts taxes et redevances, procéder aux rectifications des personnes physiques et morales qui y sont situées. Ils pourront plus généralement procéder à tout acte de gestion ou de procédure.

La direction exportatrice – mais on ne parle pas ici du SIE local – conservera la responsabilité métier des travaux réalisés dans l'antenne. En son sein, un référent « export » sera désigné.

La direction d'accueil sera « *en charge des ressources* ». Elle assurera également la formation des agents de l'antenne.

« *Il est prévu une collaboration intégrée entre les deux directions* » (export et import)... « *un dialogue de gestion élargi...* » ; « *une co-responsabilité sur la maîtrise des risques...* »...

Des conventions seront signées entre les différents intervenant, auxquels s'ajouteront les délégués du Directeur Général.

La documentation « SIE en ligne » sera complétée par des fiches thématiques décrivant les missions pouvant être exercées à distance.

La délégation UNSA-CGC a le désagréable sentiment que l'on construit ici d'énormes "usines à gaz" qui risquent rapidement de devenir ingérables dans cette « phase intermédiaire ». Phase intermédiaire à quoi ? Celle de la disparition programmée des SIE ? En tout cas, nous sommes loin de l'interlocuteur unique prôné il y a seulement quelques années.

La délégation UNSA-CGC a souligné la nécessité de disposer d'un portail d'accès unique pour l'utilisateur, et l'impérieuse nécessité, à titre conservatoire, de bien calibrer les effectifs respectifs et les périmètres de chacun.

Car l'interrogation majeure consiste dans le devenir des SIE existants : combien d'emplois seront transférés dans les nouveaux services relocalisés ? Combien d'autres seront purement supprimés dans les services existants ? Nos collègues ont l'impression de scier la branche sur laquelle ils sont assis...

Aucune réponse n'a été apportée sur ce sujet.

Il apparaîtrait, par exemple, que la création d'une « *antenne SIE* » relocalisée à Valence, prenant en charge des missions de la DRFIP 13, se traduirait par un transfert de 20 emplois en provenance de cette dernière. Ce n'est pas anodin.

Par ailleurs, ces structures ne prendront en charge que la moitié des SIE existants. Qu'en est-il des SIE restants, qui continueront de subir les restructurations à coup de fusions et de suppressions de structures ? Quid des agents qui y sont affectés ? Vont-ils connaître le même sort que nos collègues des trésoreries ?

Là encore aucune réponse.

La perspective qui semble s'annoncer à l'horizon 2025, à l'issue d'une réforme en profondeur des SIE, c'est qu'il ne restera plus grand-chose de l'existant actuel.

Nous avons une fois de plus souligné l'imprécision laissée par ces réformes qui n'offrent qu'une vision à moyen terme (2024), qui ne permettent pas aux agents de se projeter dans un avenir professionnel de manière positive, et qui n'offrent aucune perspective de carrière ou de mobilité géographique voulue.

Nous savons déjà dans quel état nous sommes, et ce n'est pas brillant, mais nous ne savons pas vraiment où nous allons, ni comment cela va se terminer... Tout en s'en doutant quand même un peu !