



Compte- rendu Groupe de travail du 17 février 2023 « missions et organisation des services des impôts des particuliers (SIP)»

L'administration centrale a souhaité échanger avec les représentants des personnels en partant de l'examen d'une unique fiche synthétique relative aux missions et à l'organisation des SIP, résumée ci-après.

La direction générale assure vouloir recentrer les SIP sur leur coeur de métier :

- 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.

L'administration prévoit 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

Information importante : La direction générale 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 et favoriser ainsi le civisme fiscal.

2. Recentrer les tâches de gestion des SIP sur leur coeur 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 déclaratives et une mobilisation accrue portant sur les contrôles sur pièces de régularisation.

3. Une organisation décloisonnée et connectée avec les autres services chargés des particuliers

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

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

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



Positions de la CGC Finances publiques et de CAP DGFIP

- Notre délégation syndicale s'est fermement opposée aux suppressions massives de postes à la DGFIP qui, malgré des annonces de décélération, demeurent encore trop nombreuses.
- La CGC relève la contradiction qui existe entre l'objectif affiché de recentrer les SIP sur leur cœur de métier et le projet d'élargir leurs missions au périmètre des EFS, incluant ainsi des questions non fiscales, qui relèvent d'autres administrations.

A noter également que certains SIP, chargés d'activités foncières et cadastrales et/ou du recouvrement des amendes, verront ces missions prises en charge par d'autres services.

- Notre délégation syndicale estime qu'il ne revient pas à la DGFIP de développer l'accompagnement pro-actif dans l'usage du numérique.

En dehors des personnes âgées, l'expérience montre que les usagers en situation de fracture numérique ou d'illectronisme sont également défavorisés dans d'autres domaines, tels que la langue, l'écriture, l'équipement informatique...

Avant la crise sanitaire liée au COVID, les agents des Finances publiques qui aidaient les usagers dans l'accomplissement dématérialisé de leurs obligations fiscales au sein d'espaces en libre-service, s'étaient en réalité substitués à eux. Ces mêmes usagers revenaient au SIP l'année suivante, en réclamant la même aide : preuve que l'accompagnement déclaratif ne générait ni l'acquisition de matériel, ni celle de compétences numériques !

- Nous partageons la certitude que le cœur de métier d'un SIP est l'accueil. Mais pourquoi alors vouloir transformer les SIP en « SIP Espaces France Services » ? Cet élargissement va provoquer un engorgement de l'accueil physique des SIP, alors même que toute la stratégie de l'administration vise à limiter celui-ci aux publics les plus fragiles.

Nous sommes fortement préoccupés par l'apparition de nouveaux risques pour la sécurité des agents, en raison d'un plus grand nombre de personnes accueillies, mais aussi d'usagers dont le déplacement est motivé par des demandes et des enjeux autres que fiscaux.

La CGC Finances publiques et CAP DGFIP estiment que les agents des SIP doivent d'abord pouvoir bénéficier de formations fiscales adéquates, afin de continuer à maîtriser leurs missions fiscales, avant d'élargir leur champ d'intervention à des domaines d'activité sans lien avec leurs missions.

Si l'accueil assiette-recouvrement doit reposer sur des agents polyvalents, la CGC et CAP DGFIP attendent que l'administration offre des formations adaptées pour l'utilisation des applications informatiques d'assiette et de recouvrement, ainsi que sur la bonne interprétation des informations affichées dans les applicatifs.

Nous revendiquons une indemnisation pour les collègues qui jouent un rôle de formateurs dans les services, dans les mêmes conditions financières que ceux qui interviennent à l'ENFIP.

Nous considérons que les choix de l'administration ne renforcent pas suffisamment l'attractivité des métiers du SIP.

En back office, les agents des SIP traitent liste après liste. La suppression du paiement de la TH pour la résidence principale, les déclarations automatiques...représentent des simplifications pour



l'utilisateur, mais pas pour les agents. La mise à jour fiable des données et des corrections demande une grande rigueur, la maîtrise des outils informatiques, des applications et de la fiscalité. Ce travail, qui doit être réalisé dans des délais très courts est épuisant, peu motivant et peu varié, alors que l'accueil contribuait à la diversification des missions.

Cette séparation Accueil et back office contribue à la baisse d'attractivité des SIP. Pas étonnant que les sachants, épuisés, se détournent des SIP !
