



## **Compte-rendu du groupe de travail « SIE dans le cadre de la démétropolisation » - 10 février 2021 - Acte II**

Un groupe de travail « SIE dans le cadre de la démétropolisation » s'est tenu le 10 février 2021 sous la présidence de M Audran Le Baron, Chef du service de la gestion fiscale (GF).

Cette réunion prolongeait celle du 20 novembre 2020. Il s'agissait de terminer l'examen des fiches qui n'avaient pas pu être évoquées précédemment.

Rappelons que l'administration avait inscrit à l'ordre du jour les thèmes suivants :

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

Parmi les thèmes 3 et 4 qui n'avaient pas été vu, seul le thème 3 sur les centres de contacts des professionnels (CC Pro) a pu être abordé sur cette demi-journée. La relocalisation des services de gestion des usagers professionnels (Fiche 4) nécessitera une nouvelle réunion qui sera programmée plus tard dans l'année.

### **Échanges préliminaires**

La délégation UNSA/CGC est intervenue pour rappeler les termes de sa précédente déclaration liminaire (cf. dans la suite du compte-rendu). Avec l'ensemble des autres syndicats, elle a de nouveau exprimé le souhait d'une réunion d'échanges portant sur la chaîne de travail du SIE.

UNSA et CGC ont tenu à rappeler les très fortes sollicitations des agents des SIE en cette période de crise sanitaire et les difficultés rencontrées s'agissant de la gestion du Fonds de Solidarité (FDS), saluant au passage l'engagement professionnel remarquable de nos collègues.

L'administration a répondu qu'elle accédera à notre demande avec la tenue d'un groupe de travail portant sur la chaîne de travail du SIE qui sera programmé au deuxième semestre 2021.

Monsieur Le Baron a rappelé que la gestion du FDS, piloté par le Service de la Fonction Financière et Comptable de l'État (M Olivier TOUVENIN), et mis en œuvre par GF, était un domaine « *mouvant* ». Il pèse sur l'activité de la Fiscalité Professionnelle et en premier lieu sur les SIE. La DGFIP souhaiterait une stabilité du dispositif mais celui-ci concerne de multiples cas de figure d'où sa complexité, sans compter l'augmentation des plafonds de versement.

Le chef de service de la Gestion Fiscale a précisé que le FDS était géré de façon disparate selon les directions. Certaines ont recours aux PCE et aux services de contrôle fiscal en appli des SIE, mais pas partout et à des niveaux divers.

Notre interlocuteur souligne que la DGFIP est d'une réactivité exemplaire dans la mise en œuvre du dispositif FDS. Elle donne une image très positive de la qualité de service dans notre maison.

Concernant les difficultés actuelles, Monsieur Le Baron a admis qu'il y avait effectivement une surcharge bien identifiée dans les SIE, notamment en raison de la mise en œuvre du FDS. Pour soulager ces services, l'administration confirme le recrutement temporaire de 250 vacataires. La répartition des renforts sera opérée en fonction des stocks FDS respectifs restant à traiter.

Monsieur Le Baron a précisé que toute latitude était laissée aux directions locales, en concertation avec les services concernés, pour définir la doctrine d'emploi de ces renforts contractuels. En d'autres termes, ils ne sont pas forcément destinés à travailler directement sur le FDS qui nécessite de la technicité. Les contractuels pourraient assurer des tâches simples, matérielles ou répétitives, permettant aux collègues des SIE de se recentrer sur des travaux techniques plus prioritaires.

**L'ensemble des syndicats, dont la délégation UNSA/CGC (précisons que la CGT boycottait ce groupe de travail), ont relevé les contradictions de ce dispositif, tout en approuvant l'explicitation de sa portée. On supprime annuellement de nombreux emplois à la DGFIP, non sans répercussions sur les SIE, tout en recourant à des renforts contractuels temporaires. C'est une nouvelle illustration des incohérences résultant de l'affaiblissement assumé de notre service public.**

## **LES CENTRES DE CONTACT PROFESSIONNELS (CC PRO)**

### **Le constat**

Ces projets tirent les conséquences de l'existant et de l'expérience engrangée dans le cadre de la sphère des particuliers.

Les usagers des SIE sont des chefs d'entreprise mais souvent aussi, des tiers déclarants, professionnels du chiffre comme les experts-comptable, ou bien des conseils et des avocats.

Suite à une consultation par sondage, il ressort que ces usagers professionnels privilégient les courriels et le téléphone pour contacter les SIE. Dès lors, les intéressés émettent des réserves et expriment une moindre satisfaction concernant la capacité à joindre le service par le canal téléphonique.

Monsieur Le Baron s'exprime ainsi sur le sujet : *« J'ai la conviction que dans un service qui fait de la gestion et de l'accueil, le téléphone est fortement perturbateur, dérangeant, entraînant de l'interruption d'activité...sauf à créer une cellule téléphonique au sein du SIE. Dans ces conditions, il n'y a pas beaucoup de différence à créer un centre d'accueil téléphonique distant. »*

L'objectif est donc double avec la création des Centre de Contact des Professionnels (CC Pro) :

- => soulager les SIE en les déchargeant d'une partie des tâches de l'accueil, dont le téléphone ;
- => mieux répondre aux attentes des usagers professionnels.

### **La présentation du projet**

La démarche s'inspire des centres de contacts des particuliers. Autant que possible une mutualisation de leur expérience sera adaptée et reprise dans les CC Pro en raison de publics différents.

En résumé, 10 centres de contacts des professionnels (CC Pro) seront créés sur la période de 2021 à 2024, constitués d'équipes de 25 à 50 agents par CC Pro, tel qu'actuellement projeté.

Le projet global prévoit à terme une couverture de 45% de l'ensemble des usagers professionnels. Au-delà une couverture nationale serait cependant envisagée.

La mise en place sera progressive et débutera dès cette année avec la création de deux CC Pro à Lons-le-Saunier et Pau qui seront expérimentateurs au titre de la préfiguration des 8 autres CC Pro.

L'accueil à distance du CC Pro de Lons-le-Saunier couvrira les usagers professionnels du Rhône et le CC Pro de Pau ceux des départements de la Gironde et de la Haute-Garonne, soit 5 directions concernées.

L'expérimentation conduite dans ces 2 CC Pro aura pour but d'affiner la doctrine d'emploi, les conditions d'exercice dans le mode de fonctionnement et l'organisation interne. Des enseignements en seront tirés avec des points d'étapes et un bilan devra être fait à mi-parcours pour la mise en place progressive des 8 autres CC Pros à compter de 2022.

Un groupe de travail entre les directions exportatrices et les directions d'accueil a été mis en place pour déterminer les conditions d'exercice de cette nouvelle activité.

### **Le périmètre des missions**

Les CC Pro assureront une mission d'interlocuteur fiscal généraliste. Ils répondront aux appels téléphoniques des usagers en lieu et place des SIE. Ils accompagneront la démarche des usagers, traiteront les courriels, assureront les actes de gestion de premier niveau en fonction des informations recueillies durant l'accueil.

La répartition des missions d'accueil des SIE, des plateaux d'assistance et des CC Pro ne seront définis qu'à l'issue des conclusions du groupe de travail interne, puis ajustés en fonction de la conduite de l'expérimentation.

Pour autant, les équipes GF2 ont apporté des précisions sur le périmètre envisagé s'agissant de l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau et des « *actes de gestion simples* ». Il pourrait s'agir :

- => de la modification des dates d'exercice comptable ;
- => des coordonnées enregistrées pour les représentants et comptables ;
- => de la délivrance des n° INTRA ;
- => de la gestion des prélèvements de type CFE ;
- => de l'activation de l'espace professionnel usager pro.

Grâce à des outils spécifiques, ils accompagneront aussi les usagers dans l'utilisation des services en ligne.

Les dossiers nécessitant une analyse et une prise de décision sur le fonds seront toujours traités par les SIE. Ils pourront organiser les liaisons et le contact entre l'utilisateur et le SIE via APDRV (accueil sur Rendez-vous).

L'obtention des délais de paiement restera du seul ressort des SIE.

### **Le volet formation**

L'accompagnement des agents sera mis en place en collaboration avec l'ENFiP, avec un parcours de formation en « *3 couches* » :

- => Une formation socle de 4 à 5 semaines au moment de la prise de poste et avant l'ouverture du service aux usagers.

=> Puis un cycle de formation individualisé d'approfondissement en fonction du parcours professionnel et des connaissances des agents.

=> L'actualisation des connaissances sera ensuite incorporée dans l'organisation du travail.

Ce point de l'accompagnement fait aussi l'objet d'une réflexion du groupe de travail, notamment sur la nécessité de tutorat local et de la mise en place de référents internes.

La question des outils, avec les applicatifs indispensables et la base documentaire, sont également à l'étude, ainsi que des commandes de matériels spécifiques.

### **Quelle organisation fonctionnelle**

L'organisation fonctionnelle type prévue pour un CC Pro reposerait sur :

=> deux cadres A+, chef de service et adjoint ;

=> 6 à 7 cadres A pour l'animation chacun d'un plateau d'assistance composé de 4 à 6 cadres B ;

=> 2 à 3 cadres C assureraient des missions transverses.

Monsieur Le baron a insisté sur le niveau de grade plus élevé retenu dans le cadre d'un CC Pro avec un niveau de qualification centré sur les cadres B et A.

Et l'organisation interne ? La définition des particularités des plateformes d'accueil téléphonique, le positionnement du superviseur, l'environnement matériel, les bureaux, l'ergonomie... les projets en sont au stade des études à l'exception des deux CC pro de préfiguration dont la mise en place a rencontré des difficultés en termes de conditions de vie au travail.

De même, la journée type, ainsi que les plages horaires d'ouverture, restent à l'étude. Il en ressort toutefois que les besoins des usagers professionnels sont différents de ceux des particuliers. Ils souhaitent une accessibilité aux horaires de bureau avec une préférence pour le début de journée.

Enfin, la gestion des deux canaux de réception des courriers électroniques doit faire l'objet d'une expertise. Sur le principe, le SIE resterait maître de la gestion des flux sur sa BALF tandis que les demandes via *e.contact* pourraient être routés sur les CC Pro via différents formulaires pré-établis.

À terme, il est envisagé qu'*e.contact* se substitue totalement aux BALF SIE.

### **Quelles perspectives**

Monsieur Le Baron a affirmé qu'il n'y aurait pas de suppressions d'emplois liées à la création des CC Pro. En revanche, ce projet participe bien de la relocalisation d'emplois dans le cadre de l'aménagement du territoire (démétropolisation).

Il s'agit d'apporter une solution à l'utilisateur pro face au constat de la mauvaise qualité de réponse au téléphone des SIE.

Interrogé par les syndicats sur les recrutements en cours pour les CC Pro, le chef de service a indiqué qu'il n'avait pas encore de visibilité.

\*  
\*       \*

Pour l'UNSA et la CGC, beaucoup de points restent encore à expliciter. Ainsi, l'organisation, les liaisons, le suivi des travaux entre un CC Pro et un SIE, ainsi qu'avec son éventuelle antenne, restent à préciser.

De même, demeurent dans l'ombre la gestion RH, les conditions de travail, l'organisation matérielle, alors même que deux CC Pro vont être mis en place dans les prochains mois. C'est certes l'objet des préfigurations d'affiner les projets, mais le manque d'informations précises sur ces points interpelle.

Nous réclamons les restitutions des conclusions des groupes de travail internes dédiés lorsque les avancées seront effectives.

Nous nous soucions des conditions de vie au travail de nos collègues, futurs acteurs des CC Pro. L'expérience des Centres de contact des particuliers doit conduire à pousser l'effort afin d'assurer un environnement de travail plus propice que l'existant. Nous tenons à ce que les meilleures conditions de travail soient mises en place et nous serons particulièrement attentifs et vigilants sur ce point.

Le thème 4 sur l'organisation du travail à distance sur certaines tâches des SIE n'ayant pas pu être abordé, il manque un « étage à la fusée ». Nous demandons son examen avant la fin de ce semestre.

Toutefois, nous visualisons déjà bien le paysage du futur qui se dessine.

Nous avons bien compris que l'approvisionnement en emplois des CC Pro, mais aussi des services de travail à distance, résulterait de la délocalisation et de transferts d'emplois supprimés dans les grandes métropoles.

Mais se posera ensuite rapidement la question cruciale des conséquences induites sur les SIE en nombre d'emplois. Encore plus fondamental, quel sera le devenir des SIE, la persistance de leur réseau dans le moyen terme ?

Tout semble déjà se mettre en place pour l'étape suivante...



## **Liminaire du groupe de travail du 20 novembre 2020 « SIE dans le cadre de la démétropolisation »**

L'UNSA et la CGC rappellent que leur participation au comité de sélection des collectivités accueillant les futurs services délocalisés ne valait pas approbation de la démarche, du fait notamment de la coexistence des réformes NRP et des suppressions d'emplois à répétition.

Cette réorganisation ne sera en effet pas sans avoir certaines conséquences sur les agents dont les emplois vont être transférés. Nous sommes demandeurs des projections de l'administration en matière d'étude d'impact des relocalisations d'emplois sur les services, et donc sur les agents contributeurs.

L'UNSA et la CGC notent que dans le même temps, la DGFIP va devoir supprimer 1800 postes en 2021 et 1600 en 2022. Il semble bien que la juxtaposition de ces deux phénomènes va se traduire par une aspiration conjuguée et concentrée sur les mêmes gisements d'emplois.

Ce qui nous laisse à penser que, s'il n'y aura pas de mobilité forcée à proprement parler, il y aura bien des conséquences induites. Elles concerneront les agents dont les emplois seront transférés mais elles affecteront plus largement la mobilité interne dans les métropoles. Dans ce contexte, les priorités accordées au niveau local pour retrouver un poste, doublées des suppressions d'emplois, risquent fort de créer une embolie.

Certaines données qui, malgré nos demandes répétées, ne nous avaient jamais été transmises ont été publiées sur ULYSSE au détour d'une FAQ Ressources Humaines. L'administration est fautive de ne pas nous avoir préalablement communiqué ces informations.

A cet égard, nous regrettons, l'absence, en complément des fiches présentant les différents services créés, d'un tableau synthétique permettant de visualiser les flux volumétriques entre directions de départ et d'arrivée des emplois transférés, ainsi que leur répartition par type de service.

Nous sommes très inquiets sur le devenir des SIE. La création de centres de contact pour les professionnels pourrait permettre de soulager les SIE en les déchargeant d'une part notable du fardeau de l'accueil téléphonique.

Mais elle ne doit pas aboutir à affaiblir plus encore les SIE en les dépouillant à due concurrence de leurs emplois. Ces services, toujours plus fragiles, doivent au contraire être consolidés dans leur cœur d'activité y compris celui du suivi comptable. Les processus de travail à distance pourraient bien préfigurer au contraire des disparitions de SIE.

Nous rappelons notre demande de moratoire du NRP. L'année 2021 devrait être consacrée à consolider le réseau et à mieux paramétrer les réformes à venir.