

# HYPOCRISIE



Conformément aux nouvelles modalités d'organisation du dialogue social à la DGFIP, il a été décidé que les sujets à caractère informatif feraient dorénavant l'objet d'envoi de fiches dédiées en lieu et place des échanges en séance.

A ce titre, nous avons dernièrement reçu deux fiches relatives à la relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels dans les Centres de Contact des Professionnels (CC Pros) d'une part, et les Services des Impôts des Entreprises (SIE) travaillant à distance d'autre part.

Ces fiches ne sont qu'accumulation de poncifs et reprennent en grande partie les contenus des précédentes fiches du 22 novembre 2021 et ne font état d'aucun bilan concret alors même que 5 CC pros sont déjà mis en place depuis le début d'une « expérimentation » en septembre 2021 et 5 SIE à distance depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2022.

## CENTRES DE CONTACTS DES PROFESSIONNELS TOUT VA BIEN

Le bilan de la mise en œuvre des premiers CC pros s'avère évidemment positif selon la Direction Générale.

**Tellement positif qu'elle annonce, dans le Cadre d'Objectifs et de Moyens 2023-2027, la généralisation du réseau des CC Pros à compter de 2025 avec la mise en place d'un numéro national unique pour les entreprises !**

La DG annonce un taux d'accueil téléphonique des SIE concernés par les CC pros de 95 %, 5% étant retransmis en second niveau aux SIE compétents.

Or les retours de terrain montrent une tout autre image de ces CC Pros où les dysfonctionnements des applicatifs et de la plateforme de gestion téléphonique sont quotidiennement récurrents.

Les agents se lassent de passer leur journée au téléphone à répondre à des demandes d'informations redondantes.

## SIE À DISTANCE RAS LES ANTENNES

Pour les SIE à distance, aucun bilan n'est dressé alors que 5 antennes ont été créées au 1<sup>er</sup> septembre 2022 et que la DG poursuit son œuvre avec la création de 7 nouvelles antennes au 1<sup>er</sup> septembre 2023 puis 6 en septembre 2024.

Mais le réseau fait remonter son propre bilan évoquant les problématiques liées la redondance et l'absence de diversité des tâches confiées à ces structures, déclenchant lassitude et un turnover des effectifs.

Les retours des nouveaux SIE à distance créés au 1<sup>er</sup> septembre 2023 évoquent quant à eux l'absence d'informations pratiques en matière d'habilitation, d'applications, d'accès à la base de données du département d'export, organisation du service et des équipes, accessibilité d'APRDV dans le SIE d'export ou/ou d'accueil ne leur ont été délivrées.

Les fiches techniques à l'appui de ces relocalisations n'ont pas suffi à combler toutes ses lacunes.

**Vouloir professionnaliser les missions dans le cadre d'un tel amateurisme frise la schizophrénie !**

Tout comme les CC pros, les SIE à distance n'ont été « attractifs » que pour les agents souhaitant rejoindre ou de rapprocher de leur domicile familial dans des départements difficiles à obtenir en matière de mobilité. Pour beaucoup, ce sont des contractuels qui ont été recrutés afin de pallier l'absence d'arrivées sur ces services.

**Bien loin des effets d'annonce du ministre de l'époque vantant le rêve des agents de quitter les grandes métropoles pour les**

**territoires ruraux afin « d'améliorer leurs vies ».**

A l'instar des autres missions de la DGFIP, dont les SPF-E évoqués récemment, les SIE subissent les mêmes effets.

En effet, le transfert des missions vers des CC Pros, des SIE à distance avec la création d'un seul SIE au niveau départemental dans lequel ne subsistera que quelques tâches résiduelles de back-office démontre, sans équivoque, que **la Direction Générale a mis en route un plan de liquidation des SIE.**

Sans oublier le service rendu à l'utilisateur professionnel, nécessitant réactivité et accompagnement personnalisé, réduit à sa plus simple expression !

#### **F.O.-DGFIP**

- **rejette toute fusion de postes ou services ;**
- **condamne la création d'unités administratives disproportionnées et/ou éclatées et donc ingérables, distantes géographiquement de leur tissu fiscal dégradant ainsi les conditions de travail des agents et le service rendu aux usagers;**
- **rejette toute hiérarchisation ou abandon des missions en fonction des enjeux.**



**C'EST  
POUR VOUS  
QU'ON SE BAT !**