



GROUPE DE TRAVAIL SIE DU 20 NOVEMBRE 2020

DES SIE EN SURSIS...



Mardi 7 Décembre 2020

Ce Groupe de Travail, convoqué en visioconférence le 20 novembre 2020, était depuis longtemps demandé par le Syndicat. En effet, le [dernier GT SIE date de juillet 2016](#). Le précédent avait eu lieu le [2 octobre 2014](#) et nous avons déjà tiré notre compte rendu « 60 % des SIE rayés de la carte »...

Trois fiches étaient à l'ordre du jour, plus une de présentation générale :

- ▶ Les services à compétence nationale :
4 Pôles Nationaux de Soutien au Réseau (PNSR),
- ▶ centres de contact des professionnels,
- ▶ développement du travail à distance.

Pour **F.O.-DGFIP**, il est impossible de se prononcer sur la construction de structures en charge de tels enjeux sans disposer d'éléments précis sur les effectifs.

Or, nous l'avions dénoncé dans nos propos liminaires, la problématique RH est quasiment absente des documents fournis. La DG qui « ne souhaite pas parler de taylorisme » prétend que les nouvelles modalités d'organisation envisagées sont justifiées par des raisons de bon fonctionnement alors qu'en réalité, elle se contente de s'adapter aux suppressions d'emplois.

Les PNSR :

PNSR gestion des professionnels :

Sa création est prévue à PAU dès 2021 et il sera composé, en cible, d'une vingtaine d'agents, prioritairement A et B. Il a pour but d'apporter une expertise sur l'ensemble des impôts et taxes des professionnels, en soutien technique aux services locaux. Les agents de catégorie A (1 AFIPA, 1 IP et 18 inspecteurs) seront recrutés sur fiches de postes. Ceux des catégories B et C seront recrutés selon des priorités qui restent, à ce stade, « à discuter » selon la réponse qui a été faite à nos demandes d'éclaircissements. Bien évidemment, les services locaux ont un besoin criant en matière de soutien technique lié principalement au déshabillage des SIE. Mais, il s'agit ici, de siphonner encore davantage les SIE en retirant la technicité et les emplois du niveau local pour les intégrer dans une structure à distance et on ne voit pas où est le gain pour les services.

PNSR actions juridiques complexes du recouvrement forcé :

Cette structure sera spécialisée dans le traitement, le suivi et le contentieux des actions juridictionnelles, dites actions lourdes

(saisies immobilières, mise en cause de dirigeants de sociétés, mise en cause de tiers détenteurs ...). Le schéma préconisé allonge la procédure puisque la Direction locale continue à juger de l'opportunité de l'engagement de la procédure. Officiellement, l'idée n'est pas de remplacer les Directions mais de les assister lorsqu'elles n'ont pas l'expertise suffisante. Par ailleurs, malgré notre demande de précisions, nous ne savons pas, à ce stade, comment les IDIV experts recouvrement s'insèrent dans le projet.

Une expérimentation est lancée d'octobre 2020 à avril 2021 dans 8 directions :

Directions « transmétrices » :
03, 08, 14, 44, 49, 67 et 90 ;

Directions aidantes :
30, 34, 54, 75, 69, 93, 83 et 78.

Service de gestion des quitus :

Dans le but de n'avoir qu'une seule démarche en vue de l'immatriculation des véhicules (obtention du quitus fiscal et du certificat d'immatriculation), une structure nationale sera créée et expérimentée à partir du 1^{er} janvier 2022, avec une généralisation envisagée en août 2022.

Ce service assurera l'intégralité de la gestion des quitus :

- ▶ examen des demandes,
- ▶ encaissement de la TVA,
- ▶ traitement du contentieux,
- ▶ gestion des cautions des professionnels,
- ▶ dispense de visa,
- ▶ interface usagers.

Ce poste comptable, implanté à Denain, sera composé de 26 agents : 1 A+, 2 A, 8 B et 15 C.

En phase expérimentale, il traitera les demandes de 4 départements (Nord, Moselle, Bas-Rhin et Pas-de-Calais).

A la généralisation, il traitera 30 % des demandes nationales.

La suppression de la délivrance des quitus va entraîner des charges en moins dans les SIE, donc des suppressions d'emplois mais la Direction Générale n'est pas en mesure de nous en communiquer le détail.

Suite à nos interrogations sur la volumétrie et les effectifs concernés, nous avons appris que les quitus représentaient 350 000 dossiers par an.

Le calibrage des effectifs a été effectué non pas uniquement à partir de ces chiffres mais également de l'analyse des risques (30 % de fraude).

Cette analyse se fonde sur une trentaine d'items, notamment la valeur de l'argus, le régime de TVA.

Elle a été effectuée par un travail commun de la DNEF et de la Direction de Lille. Compte tenu de ces éléments, 22 agents effectueront le travail en gestion et 4 autres seront chargés de l'accueil dès le 1^{er} septembre 2021 pour le Département du Nord.

Cela devrait permettre aux collègues de s'acclimater au nouvel environnement métier avant une extension du périmètre de compétence géographique à partir du 1^{er} janvier 2022.

L'équipe de 26 agents ne devra répondre à l'ensemble des demandes des 4 départements qu'à cette date. Le calibrage a été discuté avec la DRFiP de Lille à qui il semble raisonnable mais il est clair que l'on a adapté la mission aux moyens alors qu'un service public devrait faire l'inverse.

Guichet TVA commerce en ligne :

A compter du 1^{er} juillet 2021, la législation communautaire prévoit une extension du dispositif de collecte de la TVA sur l'essentiel des transactions transfrontalières du e-commerce en vente en B2C (ventes des entreprises auprès de particuliers).

En conséquence, il est envisagé la création d'un service national assurant la gestion intégrale de cette mission.

Les agents de cette structure seront affectés par fiches de postes et la composition est calibrée à 10 emplois (1 A +, 1 A, 4 B et 4 C).

En fonction du développement de l'activité, il est envisagé un renfort de 10 agents supplémentaires. Le service sera localisé dans l'Oise car les sièges des entreprises qui sont gérées par ce service sont situés, pour la plupart, à proximité, en région parisienne.

Il s'agit donc bien d'un sujet de relocalisation au succès pour l'instant relatif car la Direction Générale n'est pas certaine que toutes les entreprises voudront basculer dans ce processus.

Les centres de contact des professionnels (CC Pros) :

Arguant du succès de la mise en place des centres de contact pour les particuliers et de « l'opportunité » de la relocalisation de services sur le territoire national (autrement dit « démétropolisation »), la Direction Générale prévoit la création sur la période 2021/2024 de 10 CC Pros : Lons-le-Saunier, Pau, Perpignan, Carpentras, Cahors, Decazeville, Châlons-en-Champagne, Alençon, Lisieux et Morlaix.

Composés de 35 à 50 agents ils prendront en charge l'accueil à distance des usagers de l'ensemble des SIE et jusqu'à trois départements maximums par CC Pros. A l'horizon 2024, ils couvriront environ 45 % de la population nationale et au-delà de 2024 une couverture nationale est envisagée ...

Au dernier quadrimestre 2021, une expérimentation sera menée à Lons-le-Saunier en assistance au département du Rhône et à Pau pour les départements de Gironde et de Haute-Garonne.

Le périmètre des missions sera le suivant :

- ▶ gestion des appels téléphoniques,
- ▶ accompagnement des usagers dans leurs démarches,
- ▶ traitement des courriels,
- ▶ actes de gestion dits de premier niveau,
- ▶ prises de rendez-vous pour les SIE.

Seuls les sujets métiers ont été évoqués et lorsque nous évoquons les modalités de recrutement, les problématiques RH, effectifs, formations, recrutement, l'administration nous répond n'en être « qu'aux prémices ».

La Direction Générale indique que la création de centres de contact pour les professionnels relève d'un besoin exprimé par les usagers mais également par le réseau.

Nous n'avons pas la même vision de ce que souhaite le réseau et les usagers. Ce que le réseau demande, c'est évident, ce sont des moyens humains notamment afin d'exercer les missions qu'ils ne souhaitent pas voir appauvries. Et ce dont les usagers ont besoin, ce sont des réponses à leurs questions ainsi que de proximité. Or, l'objectif visé n'est pas de rendre un service supplémentaire à l'utilisateur mais de l'en éloigner tout en supprimant des emplois dans les SIE.

L'administration prétend par ailleurs que les entreprises ont eu du mal, parfois, à contacter leur SIE. Cette affirmation n'est évidemment étayée d'aucun indicateur de satisfaction, dont l'affichage est prévu à compter de janvier 2021.

Par ailleurs, on confie aux SIE de nouvelles missions urgentes et à prioriser dans le cadre de la crise : fonds de soutien, reports d'échéances, remboursements à gérer dans l'urgence. Dans le même temps, on prétend que l'indice de satisfaction des usagers ne serait pas satisfaisant pour justifier la suppression d'effectifs supplémentaires au profit de plates-formes téléphoniques éloignées des entreprises.

Par ailleurs, selon la Direction Générale, la mise en place des CC, s'inscrirait dans la continuité de celle déjà réalisée pour les particuliers, les missions s'appuyant largement sur leur expérience. Nous souhaiterions par conséquent que soient prises en compte dans la démarche les inquiétudes légitimes des agents. Pourtant, les conditions de travail dans les CC ne sont pas évoquées dans les documents de travail. Tout au plus avons nous appris la tenue d'un GT ouvert en octobre avec les 5 directions concernées et qui a pour objectif d'évoquer les modalités d'organisation des missions et l'accompagnement des agents.

Travail à distance, hors du département exportateur :

Partant d'un satisfecit sans faille concernant le travail à distance entre SIE au sein d'un même département et là encore saisissant « l'opportunité » du NRP, l'administration envisage de créer 17 services de 2022 à 2024.

Leur activité s'exercera pour un ou plusieurs SIE de départements dont le chef-lieu est

une métropole. Le nombre d'agents sera de 25 au minimum ...

Les missions pourront concerner la gestion des AVISIR, gestion des locaux, relance des défaillants (déclarations ou paiement), remboursement de crédits TVA, impositions d'office, contentieux CFE/IFER et certains travaux Médoc Web. Elles pourront dans l'avenir être étendues à d'autres travaux ...

Pour **F.O.-DGFIP**, ce qui est présenté signifie la disparition pure et simple des SIE à un horizon proche, peut-être dès 2024, à l'aune du prochain contrat d'objectifs et de moyens ??

Une question se pose à ce stade : l'apport en emplois de ces structures se fait-il par créations d'emplois ou par redéploiement ? Nous connaissons bien sûr la réponse qui est révélatrice en elle-même, les créations d'emplois c'était il y a très très longtemps !

Au-delà des missions, il y a les conséquences RH.

La Direction Générale ne supprime pas tout de suite des structures, elle les vide de leur substance. En interne à chaque service, un agent exerçant une mission qui disparaît se voit confier une autre tâche par son responsable direct et ainsi de suite.

Au grès des départs et de la pyramide des âges propre à chaque poste, ces mêmes structures fondent pour disparaître.

L'argument **final et fatal**, comme pour les « petites trésoreries », sera de dire qu'elles n'ont pas la taille critique et en prime les agents comme les responsables en seront rendus à demander leur fermeture. Sans pour autant qu'ils ne perçoivent de prime à la mobilité...

Quelques raisons de plus d'exiger le retrait du Nouveau Réseau de Proximité qui ne concerne pas que le secteur public local !