



Montreuil, le 23/02/2023

GT DU 17 FÉVRIER 2023

LA DG PERSISTE ET SIGNE DANS LE DÉNI !

Une fiche de 3 pages avait été communiquée en amont du GT. A noter que suite à une communication erronée sur la date de ce GT, certaines directions locales ont présenté des fiches beaucoup plus détaillées en CSAL, avant la tenue du GT, malgré des demandes locales de surseoir à ce point !

Annonçant dès le début la couleur en ayant pour objectif *de tirer profit des réformes intervenues sur la dernière période en matière de fiscalité des particuliers*, la fiche était divisée en 4 parties, baignant toutes dans la novlangue insupportable de l'administration.

I • CONTENU DES FICHES

1°) Assurer l'accueil généraliste multicanal des usagers particuliers

Le périmètre de l'accueil des SIP doit être élargi à celui couvert par les espaces France services (EFS), sur un champ plus étendu qu'aujourd'hui, incluant l'information ou l'orientation vers d'autres services de la DGFiP ou d'autres administrations compétentes.

2°) Recentrer les tâches de gestion sur le cœur de métier et le développement de l'accompagnement des usagers

Malgré l'apparente contradiction avec l'orientation précédente, l'activité des SIP doit se recentrer sur les missions de pleine compétence, **tout en développant l'accompagnement pro-actif des usagers dans l'usage du numérique.**

La fiche semble indiquer que plusieurs activités ont vocation à être prises en charge par d'autres services, en particulier l'activité foncière, le CSP d'initiative et le recouvrement des amendes. A noter que cette orientation ne semble pas partagée par tous les directeurs locaux, certains demandant à l'accueil du SIP d'imprimer des plans cadastraux...

3°) Une organisation décloisonnée et connectée avec les autres services en charge des particuliers

Volonté affichée de décloisonner assiette et recouvrement **en favorisant la polycompétence des agents** en développant les échanges entre les SIP et les autres services infra-départementaux.

4°) L'animation et le pilotage des services nécessitent de mettre en place de nouveaux outils partagés

Afin d'améliorer la qualité du service comme le pilotage de l'activité, le réseau disposera d'**outils informatiques de pilotage et de traçabilité** des échanges. Apparemment le premier objectif a été totalement oublié au profit du deuxième...

II • COMMENTAIRES DE L'ADMINISTRATION

Après les déclarations liminaires, l'administration a constaté le consensus sur le fait que le SIP constitue la vitrine de l'accueil des usagers. C'est malheureusement le seul point de convergence car la présentation lénifiante de l'allègement des charges et les suppressions d'emplois induites par SPIB a très vite tendu les échanges... Nous avons eu droit à toute la panoplie de la novlangue : retrait d'emplois, changement de paradigme, mission TH supprimée (ne reste que des « comètes »), effort demandé aux SIP inférieur aux calculs de suppressions d'emploi possibles,...

Pour expliciter la fiche, il nous a été précisé que la baisse des réceptions au guichet et que le constat d'un accueil téléphonique en deçà des standards de qualité de service nécessitaient ces nouvelles orientations, que les nouveaux outils n'avaient aucunement pour but de « fliquer » les agents et que tout se mettrait en place sur un

Compte-Rendu de la CGT Finances Publiques
@cgt_finpub (Syndicat National CGT Finances Publiques) | @cgt_finpub (CGT Finances Publiques)
@cgt_finpub (Syndicat National CGT Finances Publiques) | @cgt_finpub (CGT Finances Publiques)
@cgt_finpub (Syndicat National CGT Finances Publiques) | @cgt_finpub (CGT Finances Publiques)



« temps long », à savoir la durée du COM. Bien évidemment, la DG ne pouvait que proposer des « pistes » et les directeurs locaux conservaient toute latitude pour les décliner (sage précaution oratoire car le contenu des fiches CSAL est souvent plus ambitieux).

Dans la même veine, il a été précisé que les transferts de taxes d'autres administrations étaient (théoriquement) accompagnés de transferts d'ETP mais que, faute de volontariat pour accompagner la mission, les services seraient en vacance en attendant les recrutements. Belle promesse qui n'a convaincu personne...

Il a par contre été annoncé un moratoire des suppressions de SIP jusqu'au 31/12/2026... vite tempéré par la possibilité de fusionner des SIP en cas de « décroissance de charges ».

Concernant le pôle de Toulouse, les agents seront probablement heureux de savoir qu'il ne s'agit pas d'une restructuration... sans possibilité donc de bénéficier des (maigres) contreparties prévues dans cette situation. Leur directeur a daigné les informer qu'il n'y aurait pas de départs « secs », le turn-over permettant d'absorber les suppressions d'emploi.

En (apparente) contradiction avec le contenu de la fiche, il nous a été expliqué que l'objectif du SIP n'est pas de devenir un réceptacle unique des usagers... mais que les agents se devaient de pouvoir répondre à toutes les questions. Il a également été évoqué que le CDIF était le « parent pauvre » de l'accueil téléphonique.

La DG va (généreusement) créer une cellule de 3 agents à GF-1A pour mieux animer les missions de SIP... à mettre en parallèle avec les dizaines de suppressions d'emplois en SIP par département. Supprimer les emplois des agents en charge des missions pour renforcer le pilotage est une décision qui semble peu intelligente...

La lutte contre la fraude déclarative fera l'objet d'une fiche dédiée mise en place avec le « réseau » instaurant des seuils locaux.

Concernant GMBI, il nous a été indiqué que 3 millions de « déclarations » avaient été enregistrées et que des campagnes de communication seraient mises en place. La maquette dynamique était finalisée.

La DG assume de remettre plus de polyvalence en SIP, l'objectif de sa création comme structure polyvalente assiette/recouvrement n'étant pas atteint. La polyvalence est présentée sous deux aspects complémentaires : « défensive » pour varier les tâches des agents et « offensive » pour développer des « marges de progrès ». Il a été brièvement évoquée que la polyvalence n'était pas à la portée pour tous, les agents apprécieront...

Le secteur d'assiette est qualifié de « sous optimal » et sa fin doit être un objectif à poursuivre.

Enfin, il a été précisé que si le CSP avait été négligé, ce n'était pas du fait des charges mais parce que les chefs de service ne l'avaient pas pris en main...

La DG s'est quand même sentie obligée de préciser que son objectif n'était pas de créer de la souffrance au travail...

III • ANALYSE ET INTERVENTIONS DE LA CGT

Nous avons contesté fermement les gains de « productivité » issus des « réformes » ainsi que le « changement de paradigme » en matière de suppressions d'emploi et rappelé qu'au sein du ministère la DGFIP supprime plus d'emplois que le nombre total d'emplois supprimés au ministère et que notre ministère supprime encore des emplois alors que des créations d'emplois sont constatées dans d'autres administrations... La DGFIP continue à payer un lourd tribut !

Nous avons également dénoncé la mascarade des transferts de taxes.

Nous avons critiqué les documents locaux (issus des CSAL) beaucoup plus « ambitieux » que les orientations déjà lourdes de la DG, y compris sur les délais de mise en œuvre. Certains directeurs (probablement impatients de leur prochaine promotion) voulant tout boucler à la fin de l'année !

Les mêmes assument sans état d'âme de considérer 6 mois dans l'année comme période de pointe (avec les contraintes afférentes) !

Nous avons exprimé nos doutes sur le déploiement sans incident (et sans retraitement) de GMBI, ce serait bien la première fois à la DGFIP qu'une nouvelle application fonctionnerait du premier coup...

La CGT a dénoncé des décisions dictées uniquement par un prisme budgétaire (rapport coût/bénéfice) en négligeant, entre autres les conséquences en matière de recettes fiscales de l'abandon du CSP en SIP.

De même, nous avons contesté la qualification de reliquat/comète des travaux en matière de THS et TLV.

Nous avons commenté le sondage « Heureux les usagers des Finances Publiques en 2022 » dont l'échantillon de 250 participants était ridicule face aux millions de contacts d'usagers avec la DGFIP !

Nous avons demandé la synthèse des GT qui se seraient tenus avec le « réseau » et dont les conclusions auraient été reprises mais aucune réponse ne nous a été apportée, ce qui nous amène à penser que, une fois de plus, il s'agit d'un alibi bien factice...

Nous avons regretté que la situation actuelle dans les SIP soit la conséquence de mesures délibérées de la DG, en particulier pour pallier aux insuffisances des CDC, qui amènent les agents de SIP à l'épuisement et les expose de plus à des situations conflictuelles, en insistant sur le risque que la polyvalence amène à une déqualification des agents.

Ce GT n'a pu que nous faire nous interroger une fois de plus sur la capacité de la DG à arbitrer au mieux entre les orientations libérales du gouvernement et la préservation des missions et des conditions de travail des agents de la DGFIP.