



ACCUEIL SIP et BACK OFFICE

05/04/2023

La DRFIP 13 a présenté un projet de réorganisation de l'accueil des Services des Impôts des Particuliers lors du CSAL du 22 février 2023 (point 2), qui doit être réalisé avant la fin de l'année.

Le 13 février, un groupe de travail national « missions et organisation des SIP » indiquait que les SIP doivent se recentrer sur leur cœur de mission, dont l'accueil généraliste et multi-canal des usagers. Ces textes reprennent des orientations déjà présentées dans le « grand remue-ménages » de 2022, et le document d'orientation du COM (Contrat d'Objectifs et de Moyens).

Un groupe de travail CGT Finances Publiques 13 s'est tenu le 27 février 2023 afin d'étudier ce projet et ces textes, qui vont globalement dans le même sens, même s'ils se contredisent sur des détails. Il ne s'agit pas d'une simple réorganisation de l'accueil des SIP, mais de la plus importante restructuration des SIP depuis leur création suite à la fusion DGI/DGCP.

Les SIP vont être séparés en deux : la Cellule Relations Usagers d'un côté, la CRU, et le back office de l'autre, dont l'avenir est loin d'être assuré. Cette configuration existe déjà sur certains sites, notamment les services restructurés récemment (Aix-en-Provence), mais le périmètre des missions change drastiquement.

La CRU : ça déborde !

La CRU est évidemment chargée de tout l'accueil actuel des SIP : accueil généraliste et sur rendez-vous, qu'il soit physique ou téléphonique, ainsi que des « autres questions » de la messagerie e-contacts (75 % du total) et du recouvrement amiable des impôts des particuliers.

Mais il ne s'agit que de la partie émergée de l'iceberg, elle devient dans le projet de la DRFIP 13 une assistance de premier niveau pour toutes les finances publiques, et devra traiter les cas simples :

- du foncier (plan cadastral, matrices) ;
- des professionnels (création d'espace, prise de rendez-vous) ;
- des produits locaux et des recettes hospitalières (encaissement, délais, orientation si contestation) ;
- des amendes (encaissement, délais, orientation selon le type d'amende en cas de contestation).

Mieux, selon le groupe de travail national du 13 février 2023, le périmètre de l'accueil doit être élargi à celui couvert par les espaces France services (EFS), il devra informer et orienter les usagers sur tout sujet administratif (CAF, Sécurité Sociale, Préfecture, Pôle Emploi...).

Si l'utilisateur semble au cœur du projet, le niveau de polyvalence requis pour renseigner correctement l'utilisateur sur tous les domaines administratifs est impossible à atteindre.

Comme dans le privé (banque, assurance, internet...), les services spécialisés s'éloignent de l'utilisateur, qui devra obligatoirement passer par une assistance de premier niveau pas forcément compétente pour lui répondre.

Pour une question très simple, ou sur un coup de chance, l'utilisateur aura une réponse correcte. Mais il sera souvent baladé entre services, voire recevra une information incorrecte, et la CRU devra gérer le mécontentement de l'utilisateur lorsque ses démarches n'aboutissent pas.

La gestion des cas d'urgence, précisé dans le projet local, est à ce titre édifiante. Le projet insiste sur l'absence d'accueil spécialisé sans rendez-vous, sauf en cas d'urgence. Dans ce cas, un accueil physique immédiat en box est requis, sans autre précision : qui définit l'urgence, qui traite si tous les agents sont affectés sur une autre mission (rendez-vous, téléphone), où les recevoir et surtout comment les traiter ? Les équipes d'accueil et leurs chefs de service apprécieront le flou du projet.

Pour les agents de la CRU, il s'agit d'une véritable reconversion professionnelle : ils doivent être au service de l'utilisateur, et devenir totalement polyvalents : assiette et recouvrement, missions fiscales comme non fiscales. Même si les textes prévoient un important effort de formation, le niveau de connaissances qu'il faudrait atteindre paraît inaccessible. De plus, le besoin de formation est déjà énorme avant cette réforme : les confinements, les e-formations, et la spécialisation en pratique des agents ont compliqué la situation.

Les conditions de travail risquent d'être difficiles : accueil téléphonique avec casque toute la journée, formation insuffisante, frustration des usagers pouvant causer des violences verbales, déjà fréquentes, voire physiques. Une fuite des cerveaux est probable, ce qui entraînerait un turn-over difficile à supporter pour les usagers, toujours en face de nouveaux interlocuteurs peu formés, comme pour les agents affectés à la CRU. Cependant, la fuite vers le back office ne sera pas forcément une solution.

Si ce n'est pas CRU : c'est cuit !

D'une part, les nombreuses suppressions d'emplois que connaissent les SIP vont fortement impacter le back office, qui va se retrouver avec peu d'agents pour fonctionner. D'autre part, les missions comme les structures vont évoluer puisque toutes les procédures sont en cours d'automatisation, de numérisation et d'externalisation.

La mise en place de GMBI (Gérer Mes Biens Immobiliers) est ainsi une véritable externalisation, la mission d'affectation des usagers dans les locaux d'habitation est transférée au privé (les propriétaires) et à la CRU, chargée de répondre aux questions des usagers. Aucun contrôle n'est pour le moment prévu.

La saisie des déclarations papier peut ne pas durer éternellement : le scannage actuel de ces déclarations après saisie peut vite se transformer en scannage au lieu d'une saisie, avec traitement des anomalies si l'écriture manuelle n'est pas reconnue par l'application.

Le contrôle de régularisation, qui nécessite une mobilisation accrue d'après le groupe de travail national, est basé sur une vieille application, ILIAD. La montée en puissance de GESTPART devrait permettre d'industrialiser encore le processus.

Le recouvrement forcé (RAR) devrait rejoindre des pôles au mieux départementaux, gérant toutes les dettes des usagers (fiscales personnelles et professionnelles, hospitalières, produits locaux).

Le back office risque de devenir rapidement et seulement un Centre d'Analyse et de Correction des Anomalies (le C.A.C.A), tâche rébarbative qui n'a pas forcément vocation à rester sur place.

La répartition des tâches entre la CRU et le back office va créer des tensions, la division entre les deux n'étant pas aussi claire que la vision de la direction. Par exemple, le partage des e-contacts entre « autres questions » et le reste des messages n'est pas pertinent : l'utilisateur peut commencer une requête sous un motif, puis la continuer sous un autre.

La répartition à l'intérieur des équipes va aussi causer problème. Un « sachant » traitera les messages ou anomalies les plus complexes, ce qui impactera forcément le nombre d'affaires traitées. Les statistiques n'étant que quantitatives, il pourrait être pénalisé lors de l'entretien professionnel (objectifs et indicateurs). Un jeune agent pourrait à l'inverse recevoir des critiques sur la mauvaise qualité de son travail, alors que la cause principale serait le manque de formation, et le manque d'aide faute de temps.

Sous l'apparence d'un meilleur service rendu à l'utilisateur, la restructuration de l'accueil des SIP n'est qu'une machine à détruire le service public et les agents.

Il faut combattre cette réforme et exiger des services de pleine compétence sur tout le territoire

La CGT Finances publiques 13

Tel. 04 91 17 92 06/ 9767

cgt.drifip13@dgifip.finances.gouv.fr <https://13.cgtfinancespubliques.fr/>