

**Au coeur de la fusion** des directions générales de la Comptabilité publique et des Impôts en 2008, le **service des impôts de particuliers (SIP) devait donner corps au « guichet fiscal unique » (GFU)** pour les particuliers et **promettait un accueil généraliste et spécialisé destiné à accompagner les contribuables.**

**L'Administration annonçait à l'époque un réseau de 750 SIP créés sur 3 ans... Il y en eut un peu moins et, aujourd'hui, avec quelques 400 SIP maillant grossièrement le territoire nous en sommes loin.** Reste la promesse initiale – *il faut bien le dire non tenue* – de la mise en œuvre de SIP articulés autour d'une mission « accueil » dotée des moyens nécessaires pour accompagner les usagers dans leurs démarches, et des services exsangues après 15 années de réductions d'effectifs, de suppressions d'implantations et de fusions de services...

### DES SIP EN DÉFICIT DE MOYENS

Pour la direction générale (DG), l'objectif du groupe de travail (GT) du 17 février était de présenter aux représentants des personnels les lignes de force de son projet pour les SIP et de tracer leur avenir. Ce groupe de travail était donc le bienvenu alors que les agents exerçant dans les SIP s'inquiètent fortement des évolutions en cours et ressentent bien souvent celles-ci comme les prémices d'une disparition à venir ou tout au moins d'une transformation telle qu'elle équivaldrait à une disparition pure et simple.

**En réponse à nos propos liminaires (cf. infra, page 3), la DG a tout d'abord tenu à confirmer que les SIP demeuraient un des services essentiels de la DGFIP et qu'ils en constituaient toujours une « vitrine ».**

**Cependant, considérant les récentes évolutions** (*prélèvement à la source – PAS, déclaration automatique, suppression de la taxe d'habitation sur la résidence principale – THP, et de la contribution à l'audiovisuel public – CAP*), **la DG a réaffirmé qu'elle considérait nécessaire de redéfinir le périmètre des missions exercées par les SIP, et que des marges existaient pour réaliser de nouvelles tâches.**

**L'alliance Cfdt-CFTC a contesté à plusieurs reprises la vision selon laquelle du « temps agent » serait disponible.** En effet, les SIP étaient en difficulté avant le PAS, la déclaration automatique et la suppression de la THP-CAP, et les suppressions d'emplois n'ont pour autant jamais cessées, rendant le plein exercice de

l'ensemble des missions dévolues aux SIP toujours plus impossible. En outre ces évolutions ne s'accompagnent pas de la suppression de toutes les tâches afférentes et d'autres charges sont apparues en lien avec GMBI et devrait apparaître avec le recours accru à la taxe sur les logements vacants (TLV) et la taxe d'habitation sur les logements vacants (THLV). **Il est donc illusoire de considérer que les SIP disposent de marges pour absorber de nouvelles missions.**

### OBJECTIFS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

**La DG définit son projet pour les SIP comme un recentrage autour de leur cœur de métier :**

- **Accueil généraliste multicanal** : le SIP est le « *point d'entrée naturel et privilégié* » des particuliers, sauf pour l'accueil téléphonique qui relève – dans la vision de la DG – des centres de contact ;
- **Gestion** : fiabilisation des informations (contrôle qualité des données), accompagnement des contribuables ;
- **Contrôle** : dans le prolongement de la gestion, la lutte contre la fraude et les erreurs déclaratives et une « *mobilisation accrue* » sur le CSP de régularisation (relance amiable, montant sur montant, bulletins de recouvrement, etc.) ;
- **Recouvrement** : recouvrement amiable et pré-contentieux ;
- **Contentieux fiscal et gracieux** dans le prolongement de la gestion fiscale ;
- **Comptabilité** du SIP.

**La DG veut également que les SIP développent l'accompagnement « pro-actif » des contribuables dans l'usage du numérique via en particulier la co-navigation sans plus de précisions.** Il est néanmoins assez peu imaginable que les agents des SIP puissent convertir au numérique des usagers qui sont soit âgés, soit en rupture avec les normes de la communication administrative voire en situation d'illettrisme. Cette intention ressemble plus à un vœu pieux fait pour complaire à quelque haute autorité politique ou administrative, plutôt qu'à une réelle connaissance des situations concrètes.

**De manière plus paradoxale, la DG veut également que les SIP étendent leur périmètre d'accueil au champ couvert par les espaces France services (EFS).** Sur ce

point la DG a néanmoins précisé qu'il s'agissait d'assurer un accueil primaire, essentiellement d'orientation, et qu'il ne s'agissait pas d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives ne relevant pas du SIP.

**Ce recentrage autour de ce que la DG considère comme le cœur de métier des SIP, l'a conduit à préciser que les missions foncières (en dehors de l'obligation déclarative faite au propriétaires à compter du 01/01/2023), les amendes et le CSP d'initiative ne relèvent pas du champ du SIP.** Si ces clarifications apparaissaient comme souhaitables, en particulier concernant la mission amendes, des problèmes risquent de persister en raison des difficultés rencontrées par les services fonciers et amendes qui sont en sous-effectifs. En outre l'accueil des redevables « amendes », en particulier lorsque les services amendes sont implantés au niveau du SIP, continuera de poser questions et la DG n'a pas apporté à ce stade de solution aux difficultés rencontrées.

Par ailleurs, si les SIP ne sont pas, en l'état de leurs effectifs, en capacité d'assumer une part du CSP d'initiative réservé actuellement aux PCRP, il est dommageable que cette mission d'intérêt pour l'État, les citoyens et les agents manque globalement de moyens.

### **CSP&FRAUDE**

**Concernant les contrôles dévolus aux SIP, même si la DG reconnaît que les SIP peuvent ponctuellement avoir une charge de travail limitant leurs capacités de contrôle, elle considère qu'il existe des marges de progression pour réaliser du CSP de régularisation.**

En outre, **concernant les fraudes déclaratives et en particulier de fraudes aux crédits d'impôt, la DG a bien identifié la difficulté et proposera dès cet année des moyens techniques permettant d'isoler certaines fraudes simples aux CI.**

### **TÉLÉPHONIE**

**Les centres de contact (CC) ne sont pas en mesure d'assumer l'ensemble des appels téléphoniques, tant pour des raisons de charge que de technicité. Dans ce contexte les directions locales et en particulier les SIP sont fortement sollicités.** Des cellules téléphoniques départementales ont parfois été mises en place. **La DG s'est engagée à étudier la question est à fixer des orientations voire des prescriptions si nécessaires. L'alliance Cfdt-CFTC sera particulièrement attentive aux conditions de travail et de rémunération des agents exerçant dans ces cellules téléphoniques départementales.**

### **POLYVALENCE**

**La DG entend « décloisonner » les SIP, comprendre favoriser la polyvalence des agents dans l'accomplissement de leurs**

missions d'assiette et de recouvrement... L'organisation en secteurs d'assiette est rejetée par la DG. Alors qu'à l'origine des SIP le respect des filières avait été érigé en principe permettant de conserver le niveau de technicité souhaité et que la plupart des services de la DGFiP sont aujourd'hui engagés dans des processus de spécialisations, parfois très poussés, cet objectif de polyvalence dans les SIP apparaît paradoxal voire incongru. Il répond en réalité à un déficit de moyens bien que la DG s'en défende et invoque des synergies entre l'assiette et le recouvrement. En tout état de cause atteindre la polyvalence est une gageure tant la complexité des missions et le manque de temps la rendent impossible.

### **LIAISONS**

**La DG veut également « connecter » les SIP avec les autres services de la DGFiP en charge des particuliers (foncier, recouvrement forcé, contrôle).** Il s'agit essentiellement de partager les informations disponibles dans un optique de fiabilisation, mais également d'amélioration du service rendu au contribuable et du contrôle. Si l'objectif peut être partagé, l'alliance Cfdt-CFTC a néanmoins insisté sur les moyens humains et techniques que nécessitent une coopérations inter-services plus poussée.

### **INFORMATIQUE**

**Côté informatique, la DG veut développer des outils facilitant l'exercice des missions :**

- **Un outil de relation usagers** permettant d' « assurer la traçabilité des échanges » avec le contribuable.
- **Un tableau de bord** permettant de piloter l'activité grâce à l'agrégation d'informations figurant dans le lac de données.

Si ces outils peuvent avoir un grand intérêt pour les agents – à condition de ne pas les utiliser pour suivre l'activité des agents plutôt que remplir les missions – et la qualité du service rendu, à ce stade aucun calendrier précis de développement ni encore moins de déploiement n'a été avancé. Au demeurant, au regard des difficultés rencontrées par la DG dans les développements en cours on peut craindre que ces annonces prometteuses soient longues à accoucher concrètement.

### **FORMATION&DOCUMENTATION**

**Côté formation et gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC), la DG a reconnu que des travaux étaient nécessaires en la matière et que la formation devait être renforcée mais sans rien préciser.**

**Côté documentation, la DG annonce la création d'un « SIP en ligne » sur le modèle de « SIE en ligne » qui centralisera en ligne des informations consolidées (calendrier des tâches, les opérations à réaliser et les interlocuteurs compétents, etc.).**

M. le président,

En, préambule et alors que le gouvernement demeure sourd à l'opposition d'une très large majorité de français à son projet de réforme des retraites injuste et précipité au regard d'une pseudo-urgence budgétaire qui n'existe pas, l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques rappelle son opposition à tout report de l'âge légal de départ à la retraite et au projet de réforme porté par le gouvernement.

Concernant le sujet qui nous réunit ce jour, l'« avenir des SIP », l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques se réjouit que ce sujet arrive enfin sur la table du dialogue social alors que l'inquiétude est grande dans ces services depuis déjà plusieurs années maintenant. Les évolutions législatives et la réforme du NRP ont en effet bouleversé le cadre d'exercice des missions dans la sphère de la fiscalité des particuliers, et cette situation inquiète les agents des SIP.

**Cela étant, l'alliance CFDT-CFTC Finances publiques s'étonne qu'aucune fiche d'état des lieux n'ait été jointe aux documents préparatoires.** Il eut été plus qu'utile d'avoir déjà un bilan de la situation avant que de présenter les orientations choisies pour les SIP. Il eut été tout d'abord souhaitable de faire un état du réseau, largement **impacté par le NRP avec la disparition des SIP-SIE (186 en 2017) et le resserrement du réseau des SIP (513 en 2017 contre une cible à 408 en 2023) mais aussi avec la disparition des trésoreries mixtes et impôts (1126 en 2017, 2 en cible 2023)** qui assuraient une mission connexe. Il eut été également nécessaire de revenir sur l'évolution des moyens humains disponibles pour accomplir les missions de fiscalité des particuliers. D'après les données des PLR (Projet de loi de règlement), entre 2012 et 2021, les ETPT (équivalents temps plein travaillés) consacrés par la DGFIP aux fonctions d'assiette et de contentieux de la fiscalité des particuliers sont passés de 12 968 ETPT à 11 151 ETPT, **soit une diminution de 14 %**. Parallèlement les ETPT consacrés au recouvrement passaient de 8 364 ETPT à 6 415 ETPT, **soit une diminution de 23,3 %**. Si on s'intéresse maintenant au TAGERFIP, les ETP affectés aux SIP et équipes SIP des SIP-SIE sont passés de 17 580 ETP en 2017 à 15 525 ETP en 2022, soit une diminution de 2055 ETP. Vous eûtes sans aucun doute apporté des chiffres plus précis mais qui auraient néanmoins illustré la même chose : une forte diminution des moyens alloués à la gestion de la fiscalité des particuliers et un affaiblissement sans précédent du réseau des SIP, pourtant service au fondement même de la DGFIP, de notre pacte social et du principe constitutionnel de la charge contributive du citoyen via l'impôt.

En outre, pour faire bonne mesure, un bilan détaillé aurait dû expliciter et quantifier les charges de travail des SIP. Mais sans doute un tel bilan n'aurait pas été pleinement conforme à vos souhaits et vous eussiez dû reconnaître que les moyens consacrés sont insuffisants pour accomplir pleinement la mission.

**En l'absence d'état des lieux, il est bien difficile d'aborder le devenir des SIP et les évolutions que vous proposez sans s'interroger sur le flou quant à la faisabilité de votre programme** qui comporte des points intéressants et d'autres plus discutables mais qui en tout état de cause apparaît hors de portée des SIP tels qu'ils sont aujourd'hui, avec leurs moyens insuffisants.

**Concernant l'accueil**, mission dévolue aux SIP depuis leur création et pour laquelle des moyens devaient être mobilisés mais qui ne l'ont jamais réellement été, l'alliance **CFDT-CFTC** Finances publiques s'interroge sur le paradoxe, apparent sans doute, qu'il y a à vouloir « *recentrer les SIP sur leur cœur de métier* » et à élargir le périmètre de l'accueil physique réalisé dans les SIP à celui couvert par les EFS (Etablissement France Services). On s'étonnera en outre que cette idée n'ait pas été avancée lorsqu'il s'agissait de revoir le maillage territorial de la DGFIP. Les trésoreries mixtes – renforcées –, auraient pu servir de point d'appui à des EFS plutôt que de faire disparaître le réseau de proximité de la DGFIP. Ici, sur les quelques 400 SIP, en général dans des villes dotées d'EFS, on s'étonne de voir émerger cette mission d'accueil physique. **Quelle forme prendra-t-elle exactement ? Jusqu'où les SIP devront-ils endosser le rôle d'EFS ? Quels moyens humains supplémentaires et quelles formations seront déployés pour permettre d'accomplir cette nouvelle mission ?...** Car rien doutons pas l'offre créera la demande, et le SIP, point d'entrée des services publics apprécié des usagers deviendra aisément un point d'accueil France services (FS) très sollicité.

**Sur l'accueil multicanal**, la charge des *e-contact* est particulièrement conséquente et les usagers ont tendance à utiliser ce canal pour toutes leurs demandes, y compris des problématiques relevant de services ne disposant pas d'*e-contact*. Allez-vous étendre *e-contact* aux autres services pour permettre un contact direct ou permettre aux SIP de transférer plus

facilement certaines questions aux services concernés ? En outre il ne faudrait pas ignorer l'accueil téléphonique et l'accueil physique qui demeurent très importants dans les SIP et dont la charge est mal évaluée. Les centres de contact (CC) ne sont pas les seuls à assurer l'accueil téléphonique, loin de là.

**L'alliance CFDT-CFTC Finances publiques note une intention louable concernant le développement d'un outil permettant d'assurer la traçabilité des échanges avec les usagers.** Quand cet outil sera-t-il disponible ? Comment sera-t-il conçu ? Sera-t-il adossé à l'identifiant fiscal du contribuable ? Sera-t-il interopérable avec d'autres applicatifs afin d'obtenir l'agrégation automatique d'informations de contact (p.ex. depuis les applications de recouvrement forcé) ? Sera-t-il accessible par tous les services qui suivent le dossier du contribuable (CC, SIP, services fonciers, PRS, services de contrôle, etc., au niveau local et national) ?

**Concernant le pilotage de l'activité**, nous souhaitons que vous nous exposiez plus précisément ce que vous entendez par tableau de bord et par accompagnement « *profilé* ». Ce tableau de bord sera-t-il lié à l'outil de gestion de la relation usager ? Comment s'effectuera le profilage et quelles en seront les conséquences sur l'accompagnement des usagers ?

**Concernant les missions fiscales (assiette, recouvrement, contentieux, CSP de régularisation)**, l'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques se félicite de votre intention de les mettre en valeur mais, outre le paradoxe précité, s'interroge sur la faisabilité de votre programme sans renforcer les effectifs.** Quand les agents vont-ils trouver le temps de réaliser le CSP de régularisation – essentiel et largement abandonné depuis de nombreuses années – alors qu'il leur faudra assurer un accueil généraliste multicanal, que les contentieux dus entre autres à la situation extrêmement dégradée des SPF et des services fonciers se généralisent et que d'autres charges sont ajoutées périodiquement. Il est en outre à noter que le passage en mode « ESSOC » a banalisé la notion d'erreur et augmenté le contentieux comme le besoin de régularisation. **L'alliance CFDT-CFTC Finances publiques considère qu'il est impératif de tenir compte de la charge réelle des services pour que vos intentions ne restent pas lettres mortes.**

**En outre des questions vont se poser sur différents points. Tout d'abord la limite entre le recouvrement précontentieux et le recouvrement contentieux.** Le second transféré, si on lit bien entre les lignes, vers les PRS. La frontière demandera à être définie mais il faudra également tenir compte dans le fonctionnement quotidien de la rupture engendré par le passage à une multiplicité d'intervenants sur les dossiers et d'interlocuteurs pour le redevable. **Ensuite, si l'accent mis sur le CSP de régularisation est une bonne chose, il faudra y mettre les moyens humains mais également assurer une véritable formation** à des agents qui n'en ont pour certains jamais fait et dans un contexte où la formation initiale s'est appauvrie et l'expérience des « anciens » disparaît avec leur départ en retraite. **Il faudra également préciser la mission d'« accompagnement pro-actif » des usagers dans l'usage du numérique.** Il faudra surtout quantifier la charge de chacune de ces missions car si on ne dispose pas des moyens nécessaires pour les accomplir, les services risquent d'en laisser certaines de côté ou de fonctionner par « à-coups » laissant pour un temps certaines missions et ne les reprenant que ponctuellement pour assurer l'objectif statistique, engendrant des retards permanents et une baisse de la qualité de service aux usagers, mais aussi une forte démotivation des agents dont les conditions de travail se dégraderont d'autant. **Avec l'absence de cap à long terme, l'introduction d'indicateurs dénués de sens, voilà en effet un des éléments moteur de la Fabrique de démotivation et de démission silencieuse.**

**Il est en outre essentiel d'améliorer la documentation et en particulier son accessibilité.** La documentation est profuse, changeante et souvent très technique. Un point d'accès unique tel que vous l'appellez de vos vœux serait une avancée mais il faut aussi rendre accessible, y compris par un outil de recherche efficace, la documentation métiers avec également des supports de type BAO (boîte à outils).

**L'alliance CFDT-CFTC Finances publiques prend acte que l'Administration reconnaît enfin, même si c'est à demi-mot, que l'expérience des SIP-Amendes est un échec.** Nous avons alerté dès les premières expérimentations de l'absence de réelles synergies entre les deux missions et de l'absurdité de vouloir les agréger. On s'interrogera néanmoins sur ce que vous entendez à ce stade par un recouvrement amendes « adossé » au SIP. La question de l'accueil « amendes » dans les SIP demeurera posée si on maintient un accueil commun. Comment comptez-vous articuler l'accueil dans ce cadre ? Plus globalement, comment comptez-vous faire évoluer le réseau des trésoreries amendes ?

**Concernant l'organisation décloisonnée des missions d'assiette et de recouvrement et la polyvalence souhaitée, l'alliance CFDT-CFTC Finances publiques s'étonne de ce retour de la polyvalence à l'heure où la DGFIP promeut la spécialisation et au moment où la concentration des SIP aurait dû conduire à des tailles critiques permettant la spécialisation.** L'accueil des contribuables, leur accompagnement, la gestion et le contentieux sont des missions

exigeantes techniquement avec une législation dense et mouvante. En l'absence d'équipe dédiée au recouvrement, on peut craindre qu'il soit le laisser pour compte, tout comme le CSP de régularisation dont vous faites à juste titre la promotion. Encore une fois, des moyens humains et une solide formation seront indispensables pour réaliser vos objectifs.

**Il convient également que vous précisiez la doctrine organisationnelle que vous entendez mettre en œuvre pour les antennes de SIP puisque vous semblez sous-entendre qu'elles pourraient avoir des missions spécifiques et intervenir en appui du SIP lors de pics d'activité.** A ce titre, nous souhaiterions que vous nous expliquiez les raisons qui ont conduit à la création d'un SIP à SAINT-GENIS-LAVAL dont l'antenne à LA-PART-DIEU (LYON) a plus d'effectifs et qui ne disposait pas d'agents d'assiette dans la mesure où le SIP fait suite à une trésorerie et n'a pas été renforcé.

**Concernant les échanges avec les autres services départementaux, l'alliance CFDT-CFTC Finances publiques ne peut que souscrire au souhait que s'améliorent les échanges.** Cependant, les autres services, comme les SIP, sont en sous-effectifs et font face à des difficultés qui les contraignent à se concentrer sur leur activité interne quotidienne. Il est difficile dans un contexte de forte attrition des moyens et d'augmentation de la charge de consacrer une partie du temps de travail à l'amélioration des échanges interservices... En attendant un outil de gestion de la relation usager, interconnecté, interopérable et partagé par tous les services, qui pourrait améliorer la fluidité de traitement des dossiers des particuliers, on voit mal comment les échanges interservices pourraient significativement s'améliorer.

**Concernant les outils RH,** pouvez-vous nous expliciter jusqu'à quel niveau hiérarchique vous entendez développer la lettre de mission et la fiche de profil et de compétence ? Dans quels buts ? Qu'attendez-vous de cette pratique ? **Par ailleurs, quelle doctrine du télétravail** comptez-vous mettre en œuvre dans les SIP alors que l'accueil généraliste multicanal, donc aussi physique, devient une priorité ?

**En matière immobilière,** la DG se lance dans une grande revue des mètres carrés pour réduire à tout prix l'empreinte budgétaire des dépenses liées à l'immobilier. Quelle sera votre politique en ce qui concerne les SIP, services d'accueil, de gestion, de contrôle et en quelque sorte vitrine de la DGFIP ?

**Pour l'alliance CFDT-CFTC Finances publiques, le SIP, comme le SIE pour les professionnels, est un maillon essentiel de la chaîne métier. Il est le gage d'une bonne connaissance du tissu fiscal, de la qualité des informations d'identification et des données déclaratives, d'un recouvrement amiable efficace et du suivi du civisme fiscal. Il doit pouvoir constituer le premier maillon de la chaîne de contrôle. Mais pour ce faire la DGFIP se doit de lui donner les moyens humains et techniques. Et sur ce point, nous sommes loin d'être rassurés avec les 3000 suppressions d'emplois que va encore supporter la DGFIP sur la période 2023-2027**

# AVENIR DES SIP

