

## Antenne d'Agen et SIE : loin de l'auto-satisfecit de la Direction, nous avons fait entendre la « vraie vie des services » et les revendications des personnels !

La Direction présentait lors du CSAL du 23/05 un point d'étape sur la création de l'antenne d'Agen. Le bilan présenté était bien sûr fantastique et « tout va bien dans le meilleur des mondes » !

Notre démarche syndicale aura été de faire entendre la « vraie vie » des services et pointer les difficultés rencontrées par les collègues des SIE.

Nous avons ainsi porté nos revendications et analyses, en nous appuyant sur les nombreux témoignages reçus des collègues que nous avons sollicités :

- Nous dénonçons le mécano infernal du bloc professionnel : CC pro, antenne « back-office » et SIE. Cette usine à gaz, bien loin de l'interlocuteur unique tant vanté, multiplie les liaisons kafkaïennes et affaiblit le « sens du travail » pour les agent-e-s engendrant une illisibilité majeure pour les entreprises.
- Il ne s'agit pas pour nous de dénigrer les collègues de l'antenne mais de souligner les difficultés rencontrées.
- La situation des effectifs des divers SIE est inquiétante avec une charge de travail démesurée et source de souffrance au travail. La situation des effectifs de l'antenne nécessitera également des affectations (7 départs) pour ne pas déstabiliser plus encore la mission.
- Nous sommes revenus dans les débats sur toutes les questions techniques et métier : difficultés dans la gestion des AVISIRS ; charge de travail maintenue pour les équipes ; liaisons à améliorer ; mutualisation et formation ; rôle des encadrants, en particulier des adjoints, avec suivi et pilotage denses ; chaîne de la défaillance et suivi ; nouveautés envisagées sur les TO « particuliers » et futures liaisons avec les SIP...



Nous poursuivrons nos expressions et interpellations de la Direction sur ce dossier et relayerons nationalement la nécessité de défendre un « bloc professionnel » cohérent et renforcé ! N'hésitez pas à nous contacter sur ces questions.

## Quelques extraits des témoignages reçus des agent-e-s des SIE :

« ... Nous rencontrons effectivement de nombreuses difficultés. Ce que nous surnomons avec humour le "qui fait quoi ?". Toujours très difficile de s'y retrouver. Même aujourd'hui nous avons encore du mal à savoir qui fait la remise des amendes, quid de l'IS puisque c'est nous qui liquidons. C'est une usine à gaz.

Autre exemple : j'ai reçu un message pour une mise à jour de dossier récemment, il était passé dans les mains de toutes les antennes (Pau, Agen, puis enfin nous). Un délai rallongé, pour une manip simple à faire. Ça aussi c'est très pénible.

En gros une complication pour nous qui ne savons plus qui fait quoi, où réaffecter un message, qui les regardons voyager de service en service. Pas plus clair pour le redevable qui reçoit des relances de l'antenne mais un AMR du SIE.

Les amendes qui sont émises parfois aveuglément sans tenir compte du contexte et de l'enjeu. L'impression que des listes sont descendues sans discernement. Et c'est bien tout le problème puisque dans un but de rationalisation de moyens, on en oublie que c'est bien le gestionnaire de l'IFU qui a le plus de recul sur le dossier qu'il gère.

Et l'angoisse prégnante de se demander si un jour on sera totalement absorbés par les antennes.

Concernant la fiche elle est fidèle à tout ce qui a été fait par l'ensemble des services

l'antenne est perfectible au niveau qualitatif mais cela est normal, il faut leur laisser le temps de s'approprier les missions.

Le sujet est plus à mon avis du côté des SIE, les agents qui ont perdu leurs missions : arrivent-ils à s'y retrouver ? à voir avec les retours éventuels et les mutations locales ?... »

Ma crainte au niveau de l'antenne est surtout sur le mouvement local sur lequel nous n'avons pas la main, ils ont 7

départs mais vont-ils tous être remplacés ? On a mis les missions à hauteur du staff de 25 personnes. Le 47 va-t-il jouer le jeu et combler tous les postes alors qu'ils ne travaillent pas pour eux ??? J'ai de sérieux doutes... la situation sera plus compliquée... »

« ... Suite à ta demande, je te fais remonter, un peu en vrac, quelques points négatifs que les collègues du SIE rencontrent avec les missions confiées à l'antenne d'Agen.

On a l'impression de faire "le service après vente" de l'antenne d'Agen en répondant à des nombreux mails, e-contacts ainsi que des rendez-vous téléphoniques ou même physiques suite à relance effectuée par l'antenne d'Agen.

Le SIE doit aussi rattraper de nombreuses erreurs faites par Agen lors de la création ou transfert de dossiers dans GESPRO. Un dossier créé sans OCFI par l'antenne par exemple et on a relevé bien d'autres erreurs : des AVISIRS de transfert qui avaient été clôturés sans être traités ou bien encore des OCFI de CFE pour des transferts qui ont été créés avec un événement "création simple" au lieu de "transfert même com EPCI", ce qui a généré l'envoi automatique de 1447C à tort ...

Sur certains protocoles particuliers, comme la création de dossiers de SCCV ou des entreprises chinoises domiciliées sur Toulouse, le SIE garde la main pour éviter des erreurs de traitement.

La formation qu'ont eue les collègues d'Agen n'a peut-être pas été assez conséquente ou bien assimilée... »



« ... Pour répondre à ta question sur nos relations avec l'antenne d'Agen nous n'en avons aucune, cela se limite au reroutage de courriels ou de réponses de contribuables suite à une action de l'antenne (relance, contestation de TO ...) effectué par nos chefs de services... aucun agent du SIE ne participe aux réunions ou aux groupes de travail avec l'antenne, il faut dire que le sentiment qui prédomine dans le service c'est :

- que l'on s'est bien fait avoir avec la création de cette antenne car ça a entraîné un morcellement des tâches trop important, voire une déstructuration du service,

nous n'avons plus aucune vision d'ensemble des dossiers et pour l'instant les collègues d'Agen n'ont pas assez de technicité pour voir les différents impacts de leur action (ex création d'un individuel ayant une activité artisanale ... trop souvent omission par Agen d'appliquer la taxe chambre des métiers et surtout de l'exonération artisan qui permet de ne pas avoir de CFE... conséquence pour nous : réclamation contentieuse à la réception de l'avis CFE ... en fait cette répartition des tâches génère des conséquences plus longues à traiter pour nous que la mission qu'on nous a enlevée,

- que pour le contribuable le SIE reste son interlocuteur et que toutes demandes arrivent chez nous (balf, e-contact, courrier ...) à charge pour le SIE de rebasculer sur le service concerné d'où le sentiment de certains d'être les secrétaires d'Agen,

- que l'on ne traite au SIE que les cas les plus compliqués que Pau et Agen n'arrivent pas à traiter, donc en gros toutes les « merdes » sont pour nous,

- qu'il est difficile de respecter la répartition des tâches de chacun => exemple Agen gère la défaillance résultats, actuellement le SIE reçoit des demandes de délais pour le dépôt des déclarations mais l'applicatif dans « Surveillance Relance » ne permet pas pour l'instant d'annoter une date de report donc soit tu renvoies toutes les demandes sur Agen, soit c'est toi qui notes les blocs-notes et qui répond aux contribuables ... parfois il est plus rapide de traiter une demande que de la scanner pour ensuite l'envoyer à Agen,

En résumé le sentiment qui prédomine c'est qu'on fait beaucoup d'efforts pour faire exister ces nouvelles structures mais que les collègues du SIE se retrouvent avec des missions moins intéressantes, trop répétitives, que l'on a vidé les SIE de ce qui les rendait attrayants à savoir la diversité des missions, que l'on n'a plus les effectifs pour faire les choses correctement et surtout le pire c'est qu'il y a une lassitude et un manque de motivation criants... »

« ... Pour ma part, il y a quelques points pour lesquels je suis directement concernée. Je pense que les collègues d'Agen n'ont pas les informations permettant de gérer ces problématiques correctement :

- les adresses de correspondance (qui sont souvent différentes de l'adresse fiscale) ne sont pas correctement renseignées et engendrent beaucoup de courriers BNI que nous avons à traiter par la suite. Ces adresses sont renseignées dans les AVISIRS la plupart du temps.

- le versement libératoire de l'impôt est très souvent oublié pour les micro-entreprises.

- il y a certains dysfonctionnements sur les taxes consulaires.

Je ne donne que mon point de vue individuel : je trouve que depuis la création de l'antenne, la maîtrise des dossiers (notamment concernant la défaillance ou le retour des questionnaires) est plus compliquée à gérer : c'est à mon sens plus chronophage pour les agents des SIE (du moins sur XXX) car cela nous demande de comprendre ce

qui a été fait avant de finaliser les tâches que nous avons à faire sans pouvoir interroger la personne qui a travaillé dessus si la gestion du dossier est complexe.

Est-il prévu que nous puissions échanger directement avec les collègues d'Agen sur les dossiers que nous pouvons avoir en commun?

J'ai également l'interrogation (à titre personnel bien-sûr) de savoir ce que les agents de catégorie C vont devenir au long terme s'ils n'envisagent pas de passer les concours par exemple. En effet, on sait que les tâches à effectuer sont hiérarchisées et que les agents C, nous sommes chargés de traiter les BNI, les questionnaires, et E-contact et courriel Balf de 1er niveau notamment. Ces tâches sont-elles emmenées à partir sur Agen au long cours ?... »

« ... Parfois effectivement on fait corriger dans Gespro des dossiers qui sont mal codifiés et c'est souvent des erreurs qui se répètent (concerne surtout les LMNP de résidences de services avec TVA ).

Certains remplissent bien le bloc note lors de la création pendant que d'autres s'abstiennent !!!!!

Par contre beaucoup d'associations ont été taxées pour non dépôt de 2070 alors qu'il n'y a aucun enjeu... »

« ... Dans les SIE, il reste le traitement de la défaillance CA12 sortie en mai 2023 portant sur l'exercice 2022 et toutes les CA3 antérieures au 1er septembre 2023.

Mais les postes vacants (départ à la retraite en 2022 et 2023, mutation prioritaire dans le cadre du transfert de mission...) n'ont pas été distribués aux agents sous prétexte que les missions étaient transférées au 1er septembre 2023. Il reste donc tout l'antérieur au 1er septembre 2023 et il n'y a plus d'agents dans les SIE pour traiter la défaillance considérée transférée... Et ça concerne aussi sûrement d'autres paragraphes que la défaillance TVA.

Et aussi en attendant le transfert de certaines missions, les SIE gardent la charge de travail sans les agents...

Faire toujours plus avec moins !!! »

### **Concernant les AVISIRS :**

« ... nous avons constaté et fait remonter (directement via mails à l'Antenne puis la Direction) beaucoup d'erreurs sur notre secteur sur la prise en compte des AVISIRS

La correction des erreurs est de la compétence de l'Antenne sur le papier, mais très rapidement nous avons corrigé nous-mêmes les erreurs (et simplement envoyé des mails à l'Antenne pour explications et vigilance à apporter) car faire des copies écrans, faire un mail explicatif... nous prenait un temps fou (temps que nous n'avons plus puisque les postes ont été transférés à l'Antenne) : force est de constater que sur

notre secteur nous retrouvons encore et toujours les mêmes erreurs signalées maintes fois.....nous corrigeons et n'avons plus de temps à perdre à faire remonter les erreurs (puisqu'à priori cela n'a aucun effet).

Les erreurs les plus courantes sont :

- des erreurs sur les régimes applicables de plein droit, des mises à jour d'OCFI non faites, l'obligation CFE omise lors du traitement de transfert, beaucoup d'erreurs sur le régime TVA, .....
- des créations d'obligations résultat et TVA sur des établissements secondaires (ajout d'une nouvelle exploitation à tort) qui va générer de la défaillance à tort et des messages d'incompréhension du contribuable (donc du temps perdu pour le CCpro et le SIE ensuite) et à l'inverse pas d'ajout d'une nouvelle activité déclarée et donc des obligations à mettre à jour...
- la non codification des adresses de correspondance pour l'activité de location meublée qui génère dès la création plusieurs BNI donc temps perdu encore à recodifier Gespro et renvoyer les courriers de création à la bonne adresse
- des options codifiées au vu de l'AVISIR (option pour la TVA ou pour l'IR des sociétés à l'IS) alors que ces options nécessitent obligatoirement une option expresse et écrite.
- Nombreuses codifications à tort des CFE en coin de table (donc domicile de l'indépendant ou du dirigeant) : ce qui prouve que la vérification dans Adonis avant codification n'est pas faite, ce qui explique également la non mise à jour du dirigeant dans les dossiers et des BNI pour ceux réellement en coin de table (les compléments d'adresse connus à l'IR ne sont pas ajoutés dans Gespro et génèrent des retours pour "défaut d'accès ou d'adressage" donc à nouveau du retraitement de notre part qui pourrait être évité facilement)

De même pour la mise à jour d'office des CFE en motif "autre" (motif qui n'a pas à être codifié par l'Antenne contrairement au coin de table) à tort et à travers : ces dossiers seront taxés à la CFE minimum et sont transparents pour nous car mis à jour d'office donc non retraités si la société ne répond pas (c'est via les réponses reçues des questionnaires que nous avons vu des sociétés en motif "autres" alors qu'elles disposaient de locaux parfois très importants... »

### **Concernant les L10BA :**

« ... il est bien indiqué que l'Antenne doit appliquer l'article L10BA : or au niveau du SIE XXX nous n'avons eu aucun retour, nous avons même envoyé des courriers L10BA constatant dans certains blocs-notes l'indication



“défaillance TVA classée sans suite car aucun compte bancaire” : ce motif était la principale raison de l'envoi du L10BA par notre service (pour invalider le numéro TVA faute de pouvoir taxer car pas de compte bancaire), à priori l'Antenne classe sans suite tous les mois sans autre action... »

### **Concernant les fiches navettes :**

« ... l'antenne les a pré-remplies mais un travail de nettoyage a dû être fait par les agents, 50 % des dossiers au moins n'étant pas à mettre sur la fiche navette : nous espérons une meilleure organisation pour la prochaine campagne (temps perdu pour le SIE et parfois pour le SFDL lorsque le tri n'a pas été fait et qui a créé des dossiers pour rien).

Nous avons pris beaucoup de temps pour faire remonter les problèmes, faire des fiches, des mails explicatifs... nous sommes confrontés aux mêmes erreurs récurrentes.

Les tuteurs du SIE n'ont jamais été contactés par les agents en charge des AVISIRS.

Tous ces problèmes engendrent une perte de temps (et d'énergie) pour corriger ou signaler les erreurs ; temps que nous n'avons plus au vu des effectifs qui ont fondu comme neige au soleil ; nous n'avons pas le temps de travailler sur nos missions et avons parfois l'impression d'être devenus l'antenne de l'antenne.

Les agents sont agacés ou découragés de toujours retrouver les mêmes erreurs.

Les missions de l'Antenne sont élargies alors que les missions de base ne sont pas maîtrisées (par exemple ils ont demandé à gérer les options alors même que les régimes de plein droit ne sont pas maîtrisés, les concordances entre les régimes et les exclusions de régime non respectées.....).

Certains agents regrettent de ne pas être conviés aux réunions avec l'Antenne (notamment les tuteurs associés pourtant aux formations).

Bref, beaucoup trop d'erreurs sur les AVISIRS notamment, bases du dossier, qui engendrent beaucoup de problèmes, de perte de temps ensuite pour leur retraitement par le CCpro et les SIE : temps que nous n'avons plus et qui génère un découragement des collègues... »

« ... Il semble qu'il y a moins de problèmes ici, il y a des erreurs, mais il y en avait avant. Les agents du SIE corrigent aussi directement les erreurs rapides à corriger (problèmes de régime, d'option ...) mais envoient un mail pour les erreurs plus longues à corriger (réactivations par exemple). Dans ce dernier cas les retours de l'Antenne sont rapides.

Les agents du SIE ayant formé les agents de l'Antenne qui s'occupent des dossiers, les échanges sont plus faciles et les modalités de traitements des défaillances et des Avisirs semblent respecter la méthodologie et les pratiques du SIE..

D'après mes infos ce n'est pas encore mis en place pour les L10BA. Il semble aussi que chaque SIE a aussi un peu donné à ses référents des consignes différentes et que les missions ne soient pas tout à fait identiques entre l'Antenne et les différents SIE. Ainsi le traitement des changements de régimes est fait par le SIE, ainsi que l'exploitation des retours des défaillants CFE.



Concernant les fiches navettes, même retour mais c'était aussi comme cela que ça se passait avant ici : les agents traitant les Avisirs faisaient des copies d'écran des Avisirs N-1 traités après l'extraction de la CFE fin Janvier. Comme ils ne s'occupaient pas de la mise à jour des locaux, forcément ils ne pouvaient pas renseigner cette partie pour le SFDL et donc cette partie était revue par les Contrôleurs. Donc tant que l'antenne ne fera pas la mise à jour des locaux ce sera je pense comme ça.

Reste que pour les cessations, les signalements de l'Antenne permettent d'éviter beaucoup de contentieux.

Certes cela a supprimé des tâches mais comme les emplois ont aussi été supprimés les agents du SIE sont toujours aussi noyés sous la masse de tâches à accomplir.

Ils rencontrent plus de problèmes avec le CCpro qu'avec l'Antenne.

Le SIE reste quand même l'interlocuteur privilégié et doit faire aussi la liaison avec d'autres services comme le PCE pour les alertes Alpage. Ce sera sans doute aussi le cas lors des TO résultats BNC, BIC pour les conséquences financières à l'IR. Ces tâches ne sont sans doute pas prises en compte par la DG.

**ENFIN je me permets de faire le parallèle avec ce qui se passe en SPF et SAPF. L'Antenne d'Agen va monter en puissance, avec des missions élargies, et ce qui était un service d'appui finira, je pense, par être le seul service, comme cela s'annonce pour le SAPF... »**