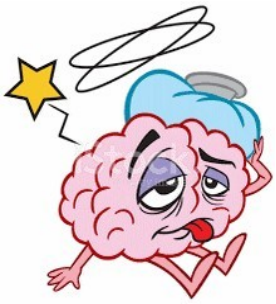
Sections de la région Occitanie

Le « Remue-méninges » et les SIP
Les directeurs ont imaginé « le SIP de demain » : Entre « fil à couper le beurre » et « tout numérique »

Après avoir brossé un portrait général des documents issus du séminaire des directeurs sur le « Remue-méninges » en particulier les 5 « lignes stratégiques », document que vous pouvez retrouver sur le site https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/308-remue-meninge-sans-s.html *Solidaires Finances Publiques* va s'attacher à décrypter ces documents par missions.



Vous le verrez dans les lignes qui suivent, les participant·e·s aux ateliers ont redécouvert « le fil à couper le beurre », preuve comme sur les autres missions, de leur méconnaissance profonde de la gestion fiscale des particuliers. A la lecture de la « *Réflexion Thématique n°4 : quelles missions pour le SIP de demain ?* » on constate en effet que nombre de dérives dénoncées depuis des années par *Solidaires Finances Publiques* leur apparaissent comme des lumières à allumer !!!

Pour autant qu'elles et ils tracent de nouvelles perspectives pour les SIP, elles sont guidées par la pensée unique du tout numérique d'un côté et de « désintoxication du guichet » de l'autre. Et puis, et puis c'est dans cette « réflexion thématique » que l'on trouve à longueur de phrases le terme de

« *clients* » en lieu et place d'usagers, de citoyens, à qui nous n'avons rien d'autre à vendre que le service public qu'ils sont en droit d'attendre de nous. *Solidaires Finances Publiques* tient à rappeler aux directrices et directeurs l'article 15 de la déclaration universelle des droits de l'homme (à qui il manque la femme) et du citoyen (à qui il manque la citoyenne) : « *La société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration* ». Tout çà pour leur dire que c'est ici que se tient leur responsabilité et non devant un gouvernement quel qu'il soit et qu'ils ne sont toujours pas, même si ça les frustre, des dirigeants d'entreprises.

Avertissement : dans le texte qui suit vous trouverez beaucoup de textes en italiques, c'est normal. Nous avons jugé utile de reproduire in extenso les passages concernant les SIP dans le séminaire des directeurs.

Les SIP et les 4 « lignes stratégiques »

Une constante qui vaut pour toutes les missions et services pour les directeurs : « … *La révolution numérique doit toutefois être l'occasion de réformer en profondeur les métiers afin d'instaurer un système plus simple pour le contribuable, plus efficace contre la fraude, et qui puisse contribuer à permettre des économies budgétaires.* ».

Pour eux, « *la révolution numérique* » vaut pour outils, méthodes, métiers, RH, comme pour relation aux usagers. Rien de nouveau enenfer ! Si ce n'est le paradoxe dans le même texte quelques lignes plus loin : « … *il faut de fait rester dans le qualitatif (intérêt pour nos agents) et ne pas être « l'usine » ou « l'automatisation » des autres...* » ! Et puis il y a la question de l'accueil, qui fera l'objet d'un tract spécifique, mais la ligne générale est claire : « *la présence physique – là aussi engagée à travers le réseau France Services, mais à renforcer* » même si elle est contradictoire avec ce que l'on peut lire plus loin dans l'atelier spécial SIP.

Enfin le contrôle, avec aussi des contradictions : « *les participants du groupe identifient des missions qui pourraient, le moment venu, faire l'objet d'un transfert à des back-offices relocalisés… voire le CSP à distance sur des dossiers à plus forts enjeux...* ». C'est pas comme si on en avait jamais entendu parler !!! Mais ils ont des instants

de lucidité : « … *les ateliers ont proposé quelques pistes de renfort au bénéfice notamment : - du contrôle fiscal des particuliers...* ». Tout en soulignant qu'il faudrait : « … *-adapter les systèmes déclaratifs pour qu'ils emportent des contrôles automatiques...* » et plus loin : « … *embarquement des contrôles dans les applications nouvelles ou à l'occasion de leur refonte en s'appuyant sur les assistants digitaux et l'intelligence artificielle...*».

La« réflexion thématique 4 : quelles missions pour le SIP de demain ? »

Un atelier réservé aux SIP, faut-il s'en réjouir ou en avoir peur ? Il y a des points que l'on pourrait positiver (avec prudence), mais la ligne générale plombe tout, comme pour toute la DGFiP. Mais d'abord trois constats des directeurs dans cet atelier : « … *1. l'avenir des SIP en tant que structure n'est pas remis en cause à moyen ou long terme… Le principal enjeu est de préciser le contenu des missions, dans un contexte d'optimisation des travaux et des moyens … et de réorganisation du réseau, tout en permettant de préserver l'intérêt du métier pour les agents.*

2 – Souhait unanime que le SIP demeure un service emblématique (« vitrine ») de la DGFIP pour les particuliers, eu égard à sa grande visibilité externe et au nombre d'agents qu'il emploie toujours pour le moment.

3 – Le souhait du maintien d'une maille territoriale assez fine, du moins en front office, est majoritaire (qu'il y ait un ou plusieurs services dans le département). L'idée de la mise en place d'un guichet pour les particuliers capables de traiter également des sujets « amendes » et « SPL »... aurait du sens (idée = accueil polyvalent sur tous nos sites)… ».

Consensus pour confier compétence foncière aux SDIF et recouvrement forcé aux PRS après mise en œuvre de RocSP.

Nous avons mis ces trois points, plus un, dans leur quasi-intégralité parce qu'ils ne manquent pas d'importance. Le SIP en soi ne serait donc pas en danger (c'est tout relatif), mais son extension de compétences poserait la question accueil/sécurité d'un côté et de l'autre celle de la formation/qualification.

Pour le reste les directeurs redécouvrent des vertus premières d'un SIP qu'il se sont évertués à démolir : « *Le cœur de métier est la tenue et la mise en qualité du « fichier fiscal clients ». La mission restera centrale... la fiabilité du fichier fiscal implique le renforcement des contrôles (lutte contre les fraudes déclaratives, développement du contrôle interne) pour assurer la qualité des informations… Utiliser les progrès attendus dans la complétude et la fiabilité du fichier pour mieux « alerter» les autres services (CF ou autres)… l'accueil pourrait évoluer dans une logique de guichet de l'usager particulier… Nécessité de front office au plus près de l'usager et à même de traiter toutes les questions simples des particuliers, avec renvoi aux services compétents des questions plus complexes…* »

Eh oui il fût un temps où, dans les CDI puis les SIP, on contrôlait le système déclaratif ce qui permettait de limiter les fraudes, de produire plus de civisme fiscal et de recouvrer l'impôt au mieux. Avec la télé-déclaration et les télé-corrections, les personnels des SIP constatent, à leur grand désarroi, que « le coffre-fort est grand ouvert » et que nombre de contribuables ont perdu tout sens de l'impôt. Avec le travail de masse, désectorisé, inintéressant et répétitif, le travail a perdu tout intérêt et la chaîne de travail assiette/contrôle/recouvrement a perdu tout son sens. Quant aux structures, de la départementalisation à l'hyper concentration, on se demande comment nous pourrions être plus près de l'usager. Et ce ne sont pas les EFS qui résoudront la problématique générale de l'accueil des publics, notamment les plus défavorisés.

Au final, sans avoir pu totalement entrer dans le détail, on s'aperçoit que la grande méconnaissance des métiers fiscaux, de leur imbrication et des réalités du terrain, ont conduit à la destruction idéologique d'un modèle que ces documents réinventent pour une part. Si l'orientation devait être de revenir à des structures plus professionnalisées, maîtresses de leur chaîne de travail et plus proches des citoyens. Si elle était de rendre de l'autonomie aux personnels et un intérêt au travail. Si c'était cela le SIP de demain, il y aurait matière à discuter. Mais n'oublions pas que « en même temps » ces directeurs plébiscitent les centres de contact ou de gestion et la numérisation à tout-va. *Solidaires Finances Publiques* fera tout, avec vous, pour que l'avenir du SIP ne continue pas de s'écrire au passé.