

# Le « SIP de demain » : L'enfer des Blocs Fonctionnels

Lors du CSAL du 21/03/2024 (*convoqué en 1<sup>re</sup> instance le 8 mars !*), la réorganisation des SIP en blocs fonctionnels devait être présentée aux organisations syndicales, mais l'intersyndicale Solidaires/CGT/FO a une fois de plus été obligée de quitter la salle en raison de la déliquescence du dialogue social à la DRFIP que nos 3 organisations syndicales dénoncent depuis des mois (voir notre déclaration commune<sup>1</sup>).

Même les points inscrits à l'ordre du jour faisaient figure de provocation, à l'image du soi-disant « projet » de mise en place des blocs fonctionnels au sein du SIP 17<sup>e</sup> au 15/04/2024 alors que cette réorganisation a été réalisée il y a près d'un an dans des conditions exécrables : de qui se moque-t-on ?

## *Le contexte de la mise en place des blocs fonctionnels, une conception minimaliste des SIP*

Dans l'idéal DGFIPien, les contribuables particuliers sont des geeks qui connaissent parfaitement la fiscalité (ou qui trouvent toutes les réponses à leurs questions sur internet) et qui disposent de tous les outils et de toutes les compétences pour établir eux-mêmes leur fiscalité et payer (télédéclarations, mise à jour du PAS, de la situation familiale, des comptes bancaires, des occupants des immeubles dont ils sont propriétaires, ...).

Si on y ajoute la suppression de certains impôts (TH principale, contribution audiovisuelle) et l'abandon du recouvrement forcé, il n'y aurait guère plus besoin de SIP sauf pour accompagner les quelques irréductibles qui ne sont pas foutus de faire fonctionner internet, passer les ANV et faire illusion par quelques contrôles de forme.

**Avec une telle conception minimaliste du rôle des SIP, la DGFIP a décidé de supprimer massivement des emplois** (autours d'1/3 des effectifs B et C en 3 ans).

Sauf que ça ne fonctionne pas comme voulu :

- beaucoup de contribuables ne maîtrisent pas la complexité des règles fiscales, les applicatifs DGFIP, voire internet (ils sont notamment nombreux à ne toujours pas comprendre comment fonctionne le PAS),
- certaines réformes sont mal ficelées, mal comprises et l'informatique est loin d'être à la hauteur (Cf : GMBI)
- la dématérialisation incontrôlée et l'automatisation des remboursements de crédits d'impôts ont fait émerger une fraude massive (fraude RICl, usurpations d'identité, fausses déclarations, faux RIB, dépôts multiples de déclarations...)
- les centres de contact ne sont pas calibrés pour les pics de charge et ont besoin du renfort des SIP qui, au lieu d'assurer les missions relevant de leur compétence géographique, doivent venir en soutien du n° national.

*Au lieu de traiter le problème à la source et de revenir sur les suppressions de postes excessives pour garantir un service public de qualité, un traitement équitable des contribuables face à l'impôt et au recouvrement, et établir une juste assiette fiscale, la DGFIP continue à dégrader l'emploi et se lance dans l'industrialisation des tâches en mettant en place les blocs fonctionnels dans ce qu'elle appelle pompeusement « les SIP de demain ».*



## *L'industrialisation des missions du « SIP de demain »*

Déssectorisation et traitements de masse sont les maîtres mots de cette réorganisation en blocs fonctionnels qui implique la fin des SAID et de toute organisation dite « par portefeuille ».

<sup>1</sup> À retrouver sur notre site <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/750/>

Les « SIP de demain » imaginés par la DGFIP s'organisent autour de 3 blocs fonctionnels (BF) :

- 1 BF *front office* appelé **BFRU** (relation usager)
- 2 BF *back office* appelés **BFG** (gestion) et **BFCRF** (comptabilité et recouvrement forcé)

<b>BFG</b> Gestion	<b>BFCRF</b> Comptabilité et recouvrement forcé	<b>BFRU</b> Relation usagers
Saisie et traitement des déclarations Relance défaillants Contentieux et econtacts complexes CSP de régularisation Fraude RICI Travaux impôts locaux	Comptabilité Recouvrement amiable Recouvrement forcé Econtacts recouvrement complexes ANV BS notaires	Accueil – téléphone – Balf APRDV – Courrier – BNI econtacts simples (assiette et recouvrement) Contentieux simples
25-35% des effectifs B et C	15 % max des effectifs B et C	50-60 % des effectifs B et C

Pas besoin d'être grand clerc pour se rendre compte que cette organisation est conflictuelle et déséquilibrée : comment décide-t-on qu'une question est simple ou complexe et doit relever du BFRU ou des blocs de back office ? On voit également très vite qu'outre la comptabilité, les contraintes organisationnelles vont peser sur une partie des personnels qui devront de surcroît subir toute la pression de la relation usager.

Quant au calibrage du BFCRF, force est de constater qu'il entérine l'abandon de la mission de recouvrement forcé : ceux qui veulent faire du recouvrement n'auront qu'à aller bosser au PRS comme dit Mme Mahieux.

En outre, la disparition des portefeuilles a pour effet une perte complète d'autonomie et de sens du travail pour les catégories B et C. Les tâches sont morcelées, déconnectées de la logique de la mission, et doivent être distribuées par une armée mexicaine de cadres A et A+. Quelle perte de technicité et de motivation pour les agentes et les agents, et donc à terme d'efficacité !

Enfin, cette organisation est présentée comme devant répondre aux problèmes de *trous dans la raquette* suite aux départs de collègues et des suppressions de postes. Mais la direction affirme elle-même que cette réorganisation « n'est possible que sur les SIP dont les effectifs sont suffisants pour permettre le juste calibrage des blocs fonctionnels ». C'est le chien qui se mord la queue. Une conclusion s'impose, **il faut remettre des emplois en SIP !**

### Calendrier de la mise en place des blocs fonctionnels à Paris

Voilà la liste des premiers SIP à passer en organisation en blocs fonctionnels, mais pas de jaloux, les autres y passeront également, en même temps que d'autres restructurations (fusions, déménagements, ...) :

SIP	Fusions de secteur à faire	Fusions de SIP prévues	Mise en place des Blocs Fonctionnels	Emplois B & C						
				emplois 01/01/22	Suppressions de postes				Total	%
					01/09/22	01/09/23	01/09/24			
Paris centre			01/01/25	54	-6	-9	-3	-18	-33 %	
5e - 6 e		01/01/25	01/01/25	53	-5	-11	-2	-18	-34 %	
7e										
9e-10e	X		01/01/25	50	-5	-6	-3	-14	-28 %	
13e La gare		01/01/25	01/01/25	49	-4	-5	-4	-13	-27 %	
13e Maison Blanche										
14e	X		01/01/25	40	-4	-5		-9	-23 %	
17e			15/04/24*	52	-6	-8	-2	-16	-31 %	
19e			01/01/25	54	-7	-7	-4	-18	-33 %	
20e Charonne		01/01/25	01/01/25	51	-7	-7	-4	-18	-35 %	
20e Père Lachaise										

\* cette date officielle de mise en place des blocs fonctionnels au SIP 17<sup>e</sup> est mensongère puisque la réorganisation a été mise en place voilà près d'un an dans des conditions exécrales .

## La désastreuse expérience du SIP 17e

La DRFiP Paris annonce de manière mensongère la mise en place des blocs fonctionnels au sein du SIP 17<sup>e</sup> au 15/04/2024 alors que cette restructuration est effective depuis près d'un an, comme le démontre le message adressé à la directrice régionale par les élus Solidaires Finances Publiques Paris à la Formation Spécialisée le 04/07/2023, message que nous reproduisons ci-après tant il reprend les différentes problématiques de cette expérimentation cachée.

La direction va même jusqu'à inventer une réunion de présentation aux agents en mars 2024 alors que cette réunion a eu lieu en avril 2023. **Une telle falsification de la réalité est inacceptable !**

Comment la Direction peut-elle à ce point faire comme si cette expérimentation n'existait pas et ignorer les alertes des représentants du personnel alors que :

- le Pôle Gestion Fiscale s'est déplacé sur le site le 08/06/2023 ?
- le médecin de prévention, alarmé par la hausse des arrêts maladie et des sollicitations des collègues, s'est rendu dans le service en juin 2023 ?
- nous avons interrogé la Directrice à ce sujet en question diverse lors du CSAL du 19/07/2023 ?
- 2 visites de la Formation Spécialisée Santé Sécurité et Conditions de Travail ont eu lieu les 05/10/2023 et 23/11/2023 ?

Sur le fond, cette restructuration est invivable pour les collègues du bloc relations usagers qui ne peuvent plus bénéficier ni d'un minimum de liberté d'organisation, ni des horaires variables. Ils sont matin et après midi positionnés sur des tâches imposées par les nombreux plannings nécessités par ce mode d'organisation (jusqu'à 13 plannings différents en période de campagne IR, sans compter les plannings congés et télétravail !).

Elle a engendré de trop nombreuses situations de souffrance, d'arrêts de travail (y compris dans l'encadrement) et de départs en mutations (5 postes vacants au 1er septembre 2023).



**Solidaires Finances Publiques exige l'arrêt immédiat de cette désastreuse expérimentation et de sa généralisation qui mettent en danger la santé des agentes et agents (y compris des cadres de proximité qui ont de l'empathie pour leur équipe) et leur fait vivre un enfer.**

**Message du 4 juillet 2023 sur « la situation du SIP 17e »  
adressé par les élues et élus Solidaires Finances Publiques Paris de la Formation Spécialisée  
Santé Sécurité et Conditions de Travail (FSSSCT)  
à la Directrice régionale des Finances Publiques de Paris et d'Île-de-France**

**Madame la Directrice,**

**Nous souhaitons vous alerter sur les conditions de travail des collègues du SIP 17ème qui se sont très nettement dégradées depuis la mise en place, à titre expérimental, d'une nouvelle organisation de travail en trois blocs fonctionnels.**

**Avant de porter à votre connaissance les éléments que nous avons recueillis auprès des collègues, nous tenions à déplorer l'absence totale de communication sur le sujet : aucune information n'a en effet été portée à la connaissance des représentant-es des personnels dans le cadre du CSAL et de la FSSSCT alors que l'article 4 de la loi 2019-828 du 6 août 2019 indique bien que le CSAL est compétent en matière d'organisation et de fonctionnement des services et la FSSSCT en matière de conditions de travail.**

**Cette façon de procéder nuit très gravement au dialogue social à la DRFiP de Paris.**

**Nous vous demandons par conséquent de bien vouloir inscrire à l'ordre du jour d'un prochain CSAL et de la Formation Spécialisée cette problématique de la réorganisation du SIP 17ème.**

**Nous avons été alerté-es que pas moins de 6 collègues ont été mis en arrêts de travail suite à la mise en place de cette expérimentation, plusieurs de ces collègues ont même saisi la médecine de prévention.**

**Un médecin de prévention s'est d'ailleurs présenté sur le site, mi-juin, pour s'entretenir avec les responsables locaux.**

Tout a commencé par une réunion d'information, qui a eu lieu courant avril au SIP 17ème. Les collègues ont appris que dès le mois suivant, en pleine campagne de déclarations, ils devraient effectuer différentes tâches au sein de trois blocs fonctionnels distincts :

- un bloc relation usagers
- un bloc recouvrement forcé
- un bloc gestion

Il leur a été également indiqué lors de cette réunion, que dès le mois de septembre, le SIP 17ème se verrait doté d'un accueil téléphonique dédié, un bureau devant être équipé à cet effet pour servir de standard téléphonique. Il leur a aussi été indiqué que « le taux de décroché » étant de 30 % actuellement, l'objectif de 60 % devait être ainsi atteint avec cette nouvelle organisation.

Dans cette réorganisation, il a été décidé que le bloc « relation usagers » comprendrait désormais 25 agent-es au lieu des 8 agents préalablement affecté-es à cette mission. Les collègues ont été informé-es que la constitution des blocs et notamment du bloc relations usagers se ferait sur la base du volontariat.

Mais, au vu de l'effectif du service, (qui comme partout ailleurs, ne correspond plus à la réalité de la charge de travail, tant les suppressions d'emplois ont été importantes depuis des années), au vu également de l'absence de moyens alloués pour assurer cette nouvelle organisation, et au vu enfin du peu de volontaires, un certains nombres de collègues travaillant en recouvrement ou en gestion, ont été basculé-es d'office dans ce bloc, ce qui a été très mal vécu.

Aucune étude d'impact ni plan de formation préalable n'a été établi(e) avant cette expérimentation qui est venue percuter une organisation du travail déjà très contrainte pour les collègues et qui plus est en pleine campagne 2023 de déclarations de revenus qui est LE temps fort de la Direction Générale des Finances Publiques.

A titre d'exemple, un collègue faisant partie du bloc recouvrement forcé s'est vu inscrit sur le planning pour tel jour, le matin sur de l'accueil à la volée (Accueil), et l'après midi sur de l'accueil sur rendez-vous téléphonique (APRDV-TEL), en plus des tâches qui lui sont propres, liées à son bloc fonctionnel.

En plus de ces contraintes, le planning peut changer du jour au lendemain ce qui est très déstabilisant pour les collègues.

Voici les différentes tâches sur lesquelles sont inscrits les collègues indépendamment de leur bloc fonctionnel d'origine :

TACHES	LEGENDE	Missions exercées en télétravail
Accueil	Accueil généraliste à la volée 8H45-12H45	E-contacts
Renfort	Renfort accueil généraliste à la volée	Courrier/Contentieux
AC NATIONAL 1	Renfort téléphonique national 8H30-11H	Gestion BALF
AC NATIONAL 2	Renfort téléphonique national 10H30-13H	
AC NATIONAL 3	Renfort téléphonique national 12H30-15H	
AC NATIONAL 4	Renfort téléphonique national 14H30-17H	
AC NATIONAL 5	Renfort téléphonique national 15H30-18H	
TEL-M	Accueil téléphonique SIP 9H-12H	
TEL-APM	Accueil téléphonique SIP 13H30-16H30	
APRDV-TEL	Accueil sur rendez-vous téléphonique	
APRDV-PHY	Accueil sur rendez-vous physique (avec contre-appel)	
APRDV-TEL (R)	Accueil sur rendez-vous téléphonique – Renfort	
APRDV-PHY (R)	Accueil sur rendez-vous physique – Renfort	

Dans ce contexte, la direction du Pôle Gestion Fiscale, s'est déplacée le 08/06/2023 pour rencontrer les collègues mais aucune information ne leur a été donnée concernant les moyens alloués ou les plans de formations existants pour assurer cette nouvelle organisation.

On est loin de la note du 16 mai 2023 23IR123-2023/03/3901 qui posait comme principe d'organisation des SIP qu'ils « doivent s'articuler avec l'objectif de maintenir les compétences techniques des agents, l'intérêt au travail et l'attractivité des missions ».

Au vu notamment de la profonde dégradation des conditions de travail qu'entraîne cette expérimentation, nous vous demandons, Madame la Directrice, de stopper de toute urgence cette expérimentation (dont le bilan ne peut d'ores et déjà que conclure à un échec).