

LE SIP IDÉAL ÉNIÈME VERSION : PAR LA MÉTHODE COUÉ ...

MAIS OUBLIÉS LES AGENT.ES, LES USAGERS, LES MISSIONS

Comme d'habitude, la DG oublie l'un des 9 principes de prévention des risques professionnels essentiel « adapter le travail à l'homme » et ne parle que des outils « nécessaires à l'animation et au pilotage de la conduite du changement » donnant pour les SIP la priorité à l'accueil généraliste et multicanal des usagers, la gestion et la lutte contre la fraude versus 2023.

La note de service du 16 mai 2023 par laquelle J. Fournel acte « l'avenir des Services des Impôts des Particuliers (SIP) » semble hors de la réalité des services et ne fait que répondre à une xième commande politique. Le salut viendrait de la réflexion portée sur les « nouvelles priorités » et les « nouveaux outils » !

LES NOUVELLES PRIORITÉS ?

- ☛ L'accueil... généraliste, multicanal, élargi (bientôt grâce à la réception en visio en horaires décalés) mais par **quel.les agent.e.s ?**
- ☛ Recentrer l'activité des SIP sur leurs missions de pleine compétence (à géométrie variable) ;
- ☛ Remettre les SIP sur la lutte contre la fraude fiscale des particuliers (par un CSP de masse).

Le décroché téléphonique doit être assuré tous les jours, matin et après midi, **par les agent.e.s** avec une durée minimale de 30 heures/semaine. Les **agent.e.s** des SIP doivent répondre aux e.contacts des usagers relevant de leurs compétences dans les délais requis. L'ensemble des agent.e.s (... l'« agent.e » en tant que personne s'annule s'il est question de l'ensemble) doit pouvoir être mobilisé sur l'accueil si le contexte le justifie.

Pour fiabiliser les fichiers, la validation des données **par les agent.e.s** est un préalable.

Pour lutter contre la fraude fiscale des particuliers, les **agent.e.s** des SIP devront pratiquer à nouveau le CSP de régularisation.

Il faut décrocher les missions d'assiette et de recouvrement, en favorisant la polyvalence des compétences des agents (là aussi l'« agent » s'annule s'il y a polyvalence devant).

Il faut développer les échanges entre services pour alimenter le dossier de l'utilisateur de l'ensemble des informations le concernant. Des protocoles et des instances doivent être mis en place au niveau local **par des agent.e.s.**

LES NOUVEAUX OUTILS ?

Informatiques pour piloter et gérer la relation usagers, RH et de la formation en instaurant une plus grande polyvalence des agents (oups ! on a parlé d'agent... mais non, il y a polyvalence devant) et de la documentation avec un point d'accès unique.

Ils **seront** progressivement mis à disposition du réseau, une cellule dédiée **sera mise en place** à la centrale courant 2023 qui devra en premier **mettre en place un calendrier de mise en place** de ces outils. Ils seront testés par des SIP témoins dont nous n'avons ni la liste, ni le nombre.

Pour plus de précision, en annexe, **il est envisagé** un outil de suivi et de partage entre les services de la relation usagers, des outils ont **vocation à être proposés** aux services, une réflexion **sera engagée** sur les possibilités d'approfondir l'accompagnement des agents d'accueil, des outils de rapprochement ou d'IA **sont à développer...** bref, on ne part pas le jour où l'on embarque !

Dans cette note, l'administration, démontre le rôle essentiel **de l'humain** dans les diverses missions du SIP, mais en niant totalement les moyens nécessaires **en personnel et** l'énorme investissement demandé **aux agent.e.s (ceux mentionnés en rouge ont été ajoutés pour la rédaction du tract, il ne sont pas dans la note).**

- ☛ **Les agents** doivent valider les infos saisies par les contribuables ou d'autres acteurs extérieurs pour éviter le futur contentieux et lutter contre la fraude déclarative. Toutefois la note ne va pas jusqu'à leur laisser l'initiative du CSP et les rend tributaires de listes de data-mining. Quid de l'intérêt du travail ?
- ☛ **Les agents** doivent répondre à tous les appels et e.contacts des usagers dans des délais, transférer ou orienter vers les services compétents pour rendre un service public de qualité. C'est nier la masse des e.contacts reçus suite à la mise en place de GMBI.
- ☛ **Les agents** assurent l'accueil physique, font la comptabilité du SIP, accompagnent les contribuables dans l'usage du numérique.

Les agent.e.s sont dans les SIP quand « les nouveaux outils » arriveront plus tard.

Depuis la télédéclaration, les SIP, comme de nombreux autres services, subissent une pseudo-modernisation de leurs missions où les suppressions d'emplois devancent l'efficacité de la mise en œuvre des outils et des organisations, et bientôt pire, de l'intelligence artificielle. Seule l'automatisation des tâches est prise en compte sans évaluation des travaux induits et non quantifiés, bref du travail réel. Encore une fois, l'administration va s'appuyer sur la connaissance, la conscience professionnelle et les sens du service public de ses agents. A l'heure où les ministres parlent de travailler sur la qualité de vie au travail et non plus de conditions de vie au travail dans notre administration, quel sera le nombre de suppressions d'emplois dans les SIP à la rentrée 2024 ?

Pour la CGT Finances Publiques, le préalable à tout changement d'organisation est l'écoute des agent.e.s qui doivent pouvoir maîtriser leur travail et non le subir.

L'amélioration des conditions de vie au travail et de nos missions passe par ce préalable et la création des emplois nécessaires pour effectuer notre mission essentielle de service public.

La CGT Finances Publiques appelle chaque agent à débattre collectivement autour de cette note pour agir pour la défense et la réappropriation de ses missions, de son travail et de ses conditions de travail.

En lien avec les organisations syndicales, il faut définir des moyens d'action pour faire avancer au plus près du terrain les revendications élaborées collectivement.