

Services Impôts Particuliers : Après la préfiguration : la précipitation !!!

Inspecteur adjoint dans les SIP : Être ou ne pas être ?

Le constat : les SIP ont besoin d'adjoints

Les SIP sont composés d'un ex-CDI (centre des impôts), et du secteur recouvrement transféré, soit d'une trésorerie spécialisée impôts, soit d'une trésorerie mixte. Ils regroupent au final un effectif d'agents souvent supérieur à 15. Comme la CFDT l'a demandé, il faut donc doter les SIP d'emplois d'adjoint auprès des responsables. L'aspect management y devient essentiel, avec la nécessité de faire travailler ensemble des personnels issus de deux réseaux différents (DGCP et DGI).

La contrainte majeure du respect des métiers

La DGFIP a d'emblée posé le postulat du respect des métiers. Ainsi, excepté pour l'accueil, la polyvalence n'existe pas entre les personnels des secteurs recouvrement et d'assiette de l'ex-CDI. Le dispositif retenu, pour compenser la rigidité découlant de ce postulat, s'appuie sur le transfert de l'adjoint de la trésorerie mixte chargé du recouvrement pour aider d'abord les agents Trésor à effectuer les tâches quotidiennes.

Un adjoint dévalorisé, un rôle dénaturé

La DG doit entendre les inquiétudes qui s'expriment de plus en plus, de la part des inspecteurs adjoints dans les SIP. Ceux-ci se sentent souvent dévalorisés. En effet, leur rôle d'adjoint du responsable est dénaturé par le fait qu'ils n'ont pas la vision globale du fonctionnement de la structure, qu'ils devraient avoir la responsabilité de gérer, conjointement avec le chef du SIP.

Pour de vrais adjoints dans les SIP : la CFDT soutient leurs aspirations à constituer de vrais binômes avec leurs responsables !

Après une première phase de préfiguration au second semestre 2008), la DGFIP a lancé la deuxième vague de SIP (services des impôts des particuliers à partir du 1^{er} avril 2009. Ce sont ainsi plus de 250 SIP qui se sont mis en place dans toute la France. Les résultats sont contrastés d'un site à l'autre. Aussi, la CFDT a cherché à analyser les raisons des difficultés rencontrées au plan local.

► **La CFDT sur le terrain** : avant la mise en route des SIP, chaque TPG et chaque DSF a dû réunir les représentants des personnels pour leur exposer les conditions dans lesquelles ils allaient mettre en œuvre les directives nationales. Grâce à ses équipes locales, la CFDT s'est vite rendue compte de l'écart entre les bonnes paroles du DG, et les actes des directions locales. Ainsi, loin de donner « du temps au temps », pour bien organiser les opérations, certains TPG n'ont pas hésité à proposer à la DG de mettre en place jusqu'à 5 SIP en même temps ! Devant un tel zèle, la CFDT a demandé dans ces départements un point d'étape pour pouvoir juger de la qualité des conditions de travail imposées aux agents.

► **La CFDT dénonce la précipitation de certaines directions locales, et fait le constat suivant** : le lancement d'un SIP, dans un département sans direction unique, complique singulièrement les choses. Il n'est pas prévu dans ces départements un pilotage unique du dossier par un cadre référent, chargé du suivi des opérations SIP. Les collègues s'interrogent ainsi systématiquement sur l'interlocuteur compétent habilité à répondre à leurs problématiques matérielles quotidiennes (commandes de fournitures par exemple). A noter également que l'administration n'applique pas une méthode éprouvée basée sur une expertise en la matière. Trop souvent, aucun calendrier n'est présenté aux représentants des personnels. Ceux-ci constatent alors que les mêmes types d'erreurs se reproduisent : l'administration n'aurait-elle aucune mémoire ?

Salut, je m'appelle Sip.
J'arrive de la planète Bèr-Ssi,
galaxie des Teknocrates...



Cherchez pas, y'a rien à comprendre !!!

Suite de la première page ...

► **La CFDT propose à la DG de tester les SIP pour juger du niveau d'impréparation de certaines directions locales** : les exemples ne manquent pas, sur la précipitation avec laquelle certains SIP ont été mis en route. Dans tel département, des SIP ont des problèmes de boîtes vocales. Les messages d'absence ne fonctionnent pas. Les transferts d'appels sont impossibles. Dans un autre, des problèmes sont signalés dans les commandes de cachets qui sont indispensables pour identifier les courriers adressés aux contribuables. L'accueil des usagers, pourtant au cœur de la problématique des SIP, n'est donc absolument pas satisfaisant. **En matière de formation**, les sessions se chevauchent, et sont organisées durant la campagne d'impôt sur le revenu. L'offre de formation à la sphère fiscale est par ailleurs limitée en nombre de places et arrive a posteriori. Pour la CFDT, l'absence de mise en place de calendriers départementaux prévisionnels cohérents constitue la cause directe de ces difficultés actuelles. **En matière d'habilitation** des personnels à travailler sur des applications informatiques indispensables au traitement des dossiers, comme ILIAD ou SISPEO, la gestion n'est pas satisfaisante dans certains départements. Ce problème peut s'avérer très pénalisant pour certains SIP, qui doivent alors faire appel à l'équipe mobile de renfort dont les agents ne sont pas toujours habilités.

► **La CFDT dénonce le manque d'organisation de certains services, avec des locaux parfois inadaptés** : certains SIP se mettent en place dans les pires conditions d'accueil du public. L'inorganisation constatée est la conséquence du zèle de certaines directions locales à mettre en place des SIP le plus rapidement possible. Dans tel département, l'absence de calibrage du flux des contribuables entraîne des files d'attente qui obligent les contribuables à rester à l'extérieur des locaux. Dans tel autre, les services du SIP sont organisés sur deux étages. Conséquence directe : le public doit faire trois démarches successives. Il doit d'abord retirer une pré-quittance au guichet du rez-de-chaussée. Il doit ensuite monter au 1^{er} étage pour se présenter à la caisse pour y régler son impôt, récupérer sa quittance et se représenter à l'accueil du rez-de-chaussée pour montrer qu'il a bien réglé à l'agent qui a établi la pré-quittance.

► **La CFDT dénonce l'accumulation des réformes et le zèle de certains responsables locaux** : la mise en place des SIP s'effectue alors que d'autres réformes se poursuivent parallèlement. Ainsi, le basculement de certains postes comptables à l'application Hélios en même temps que des regroupements de trésoreries en milieu urbain. Lorsque l'on ajoute à ces opérations de restructuration la poursuite des suppressions d'emplois et l'énorme besoin en formation d'agents qui doivent digérer de plus en plus rapidement de nouvelles procédures, la situation, conséquence directe du zèle de certains responsables, est de plus en plus difficile à vivre pour l'ensemble des personnels concernés. La CFDT en a fait la démonstration lors de sa dernière enquête sur les conditions de travail. A chaque fois que des responsables locaux précipitent les opérations, ils font supporter un stress de plus en plus important aux personnels en première ligne.

► **La CFDT dénonce également l'absence de méthode de l'administration** : la CFDT pointe l'incapacité de l'administration à gérer avec méthode la mise en place d'une nouvelle organisation du travail dans le cadre d'une nouvelle structure. Les actions se succèdent dans un ordre incohérent et inapproprié. Ainsi, l'administration commence par gérer la mise en œuvre des espaces de travail avant de traiter d'abord l'ensemble des questions traitant de l'organisation du travail, de la formation des personnels et de la gestion des relations humaines.

► **La CFDT insiste depuis longtemps sur la nécessité de former les cadres au management**. La mise en œuvre de la réforme de la DGFIP, et des SIP qui en sont le symbole le plus emblématique, met en lumière, une fois encore, les efforts très importants que doit faire l'administration pour former de vrais gestionnaires. La réussite d'une réforme passe par la capacité des responsables à recueillir l'adhésion des personnels. En précipitant les choses, sans réflexion globale préalable sur les calendriers de réalisation de travaux immobiliers ou sur les importants besoins en formation, l'administration prend le risque de dégrader encore plus la qualité du service public et la qualité des conditions de travail de ses personnels.

Qui a dit :

Tout le temps, on restructurera
Plein d'emplois, on supprimera
Et aussi plein de services
publics, et cætera
Car l'intendance suivra
Jusqu'à ...

la Bérézina !!!



A chaque étape de la réforme de la DGFIP, la CFDT sera avec les personnels pour défendre leurs conditions de travail et obtenir un meilleur service public de proximité, y compris dans les services des Finances publiques.