

Groupe de travail du 20 novembre 2020

La relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels

Fiche 4 – Les services travaillant à distance hors du département exportateur

1. Le contexte de la démarche

Le travail à distance est déjà largement répandu dans le domaine de la gestion des professionnels. Il a été mis en place à de nombreuses reprises à l'intérieur d'un même département, à l'issue d'expérimentations menées en 2015 : près de la moitié des directions ont déjà développé ponctuellement ou de façon pérenne ce type d'organisation qui a été accueilli globalement de manière favorable aussi bien par les directions que par les agents.

La relocalisation des emplois dans la sphère des professionnels offre une nouvelle possibilité : le travail à distance dans un site installé hors du département exportateur et réalisant des missions pour le compte d'un ou plusieurs SIE de ce département.

Dans cette perspective, 17 services travaillant à distance hors des départements sur lesquels sont implantées des métropoles, seront progressivement créés sur une période allant de 2022 à 2024¹. Ils seront chargés de travailler à distance pour le compte d'un ou plusieurs SIE d'un même département dont le chef-lieu est une métropole.

D'une taille minimum de 25 agents, ces services prendront en charge un certain nombre de travaux pour le compte d'un ou plusieurs SIE des directions d'export. L'organisation de ces « services » pourra s'appuyer largement sur les expériences des directions en matière de travail à distance à l'intérieur d'un même département et sur la documentation associée dans le « SIE en Ligne »².

Dans la perspective de la création de ces services dès septembre 2022, un groupe de travail, associant à la fois des directions « exportatrices » et les directions d'accueil sera prochainement lancé afin de construire collectivement les périmètres des missions pouvant être exercées à distance, l'organisation à mettre en place et les relations à formaliser entre les deux directions.

2. Les missions concernées

Les directions exportatrices pourront choisir parmi un panel de processus métiers susceptibles d'être exercés à distance ceux qu'elles souhaitent transférer dans le service travaillant à distance.

Il s'agit de la gestion des Avisir, de la gestion des locaux dans Gespro, des travaux de relance des défaillants déclaratifs ou de paiement, des remboursements de crédit de TVA, des procédures d'imposition d'office, du contentieux CFE/IFER et de certains travaux dans Médoc Web. Ces processus correspondent à ceux déjà documentés pour les antennes infra-

1 Sites d'implantation des services travaillant à distance : Pont-Audemer, Laon, Verdun, Forbach, Chaumont, Vierzon, Fontenay-le-Comte, Agen, Dax, Valence.

2 Accessible depuis Ulysse national.

départementales. Ils pourront, le cas échéant, être enrichis ultérieurement d'autres travaux en fonction de l'évolution du périmètre des missions des SIE.

La direction opérera ce choix en fonction des particularités de son tissu fiscal, des déséquilibres éventuels entre les charges et les ressources sur certains de ses propres sites ou encore des processus qu'elle souhaite professionnaliser en les regroupant. Elle aura la possibilité de transférer un ou plusieurs processus de tous les SIE du département vers le service travaillant à distance ou seulement de certains SIE.

À cet égard, le groupe de travail entre les directions étudiera les différents schémas possibles en veillant à maintenir une attractivité métier pour les agents travaillant dans ces services.

3. Le pilotage et les relations entre la direction exportatrice et la direction d'accueil

Les missions transférées, la méthodologie de travail, les relations entre les deux directions seront décrites dans une convention.

Cette convention détaillera le périmètre exact des missions ainsi que les modalités de suivi et de reporting des travaux menés pour le compte des SIE des métropoles. Elle portera notamment sur les aspects de soutien des agents et des conditions de vie au travail et de manière générale sur l'ensemble des moyens mis à sa disposition. À cet égard, le service travaillant à distance sera pleinement intégré dans la vie de la direction locale.

Le *vademecum* du travail à distance actuellement disponible dans le « SIE en Ligne » sera enrichi de tous les aspects concernant les travaux réalisables au niveau extra-départemental.

Des responsables de projet seront désignés dans les deux directions afin de suivre la préparation de l'implantation de ces services, tant au niveau de la direction d'export pour les aspects métiers que de la direction d'accueil pour les aspects ressources humaines, immobilier, logistique et des réunions bilatérales entre les deux directions seront régulièrement mises en place.

Des modèles de convention seront élaborés dans le cadre du groupe de travail qui sera mis en place entre les directions afin de permettre une cohérence, au niveau national, des modalités d'organisation retenues.