

Groupe de travail « missions et organisation des SIP. »

13 février 2023

L'objectif est de tirer profit des réformes intervenues sur la dernière période dans le domaine de la fiscalité des particuliers (prélèvement à la source, déclaration automatique, suppression de la contribution à l'audiovisuel public, suppression de la taxe d'habitation sur les résidences principales) pour recentrer **les SIP sur leur cœur de métier**, à savoir **l'accueil généraliste et multicanal des usagers** (1) ainsi que sur **leurs missions essentielles de gestion**, en mettant l'accent sur le **contrôle qualité des informations traitées** et **l'accompagnement des contribuables** (2). Ce recentrage doit également permettre la mise en place **d'organisations moins cloisonnées** et à même d'assurer la **circulation de l'information** entre les services pour apporter la **meilleure réponse possible** à l'utilisateur (3). Des outils **adaptés et modernisés** ont vocation à être mis progressivement à la disposition des services pour les accompagner dans la mise en œuvre de ces orientations et leur permettre d'assurer le suivi et le pilotage de leurs activités (4).

Ces orientations ont donné lieu à une réflexion conduite au cours de l'année 2022 dans des groupes de travail ayant étroitement associé le réseau.

1. Assurer l'accueil généraliste multicanal des usagers particuliers

Les SIP constituent le **point d'entrée naturel et privilégié** des usagers particuliers. Hormis pour l'accueil téléphonique, qui relève en premier lieu des centres de contacts, les SIP doivent assurer **l'accueil généraliste multicanal des usagers**, et apporter des réponses adaptées à leurs diverses sollicitations.

Le périmètre de l'accueil physique réalisé par les SIP doit être **élargi à celui couvert par les espaces France services (EFS)**. Les SIP seront ainsi amenés à intervenir sur un champ **plus étendu** qu'aujourd'hui, dépassant les seules questions fiscales, mais selon un **degré variable**, allant de la gestion (pour les questions fiscales) à l'information ou l'orientation des usagers, vers les autres services compétents, au sein de la DGFIP ou d'autres administrations compétentes (pour les questions non fiscales).

2. Recentrer les tâches de gestion recentrées sur le cœur de métier et le développement de l'accompagnement des usagers

L'activité des SIP doit se recentrer sur leurs missions de pleine compétence :

- La **mise à jour et la fiabilisation des fichiers des contribuables** sont au cœur des missions des SIP et doivent permettre d'assurer **la qualité de la taxation** ainsi qu'un **accompagnement adapté des usagers**. Cela implique notamment :

- des démarches de **validation des données**, en liminaire de tout contact avec les usagers,
- le **renforcement des actions de lutte contre les erreurs et la fraude déclaratives**,
- ainsi qu'une **mobilisation accrue sur le CSP de régularisation**.
- Le **recouvrement amiable et pré-contentieux** doit être maintenu dans les SIP.
- La gestion du **contentieux fiscal et gracieux** demeure également de la compétence des SIP, dans le prolongement naturel des travaux de gestion.
- Enfin, la **comptabilité** doit également continuer d'être exercée en SIP.

Les services devront également développer **l'accompagnement pro-actif** des usagers dans **l'usage du numérique** comme dans **l'accomplissement de leurs obligations**, et favoriser ainsi le **civisme fiscal**.

0.1. A l'inverse, plusieurs activités actuellement réalisées par le SIP ont **vocation à être prises en charge par d'autres services** :

- **L'activité foncière** des SIP relève en priorité des services départementaux des impôts fonciers (SDIF).
- Le **CSP d'initiative** n'a pas vocation à être exercé au sein des SIP, et relève d'un service du PCR.
- Le recouvrement des **amendes** doit être prise en charge par une structure dédiée distincte du SIP mais pouvant lui être adossée.

A) 3. Une organisation décloisonnée et connectée avec les autres services en charge des particuliers

En charge de missions de gestion désormais resserrées, les SIP doivent tendre autant que possible à **décloisonner les missions d'assiette et de recouvrement**, en favorisant la **polyvalence des compétences des agents** et ainsi appliquer la logique de l'interlocuteur fiscal unique. Pour la gestion des pics d'activité, les antennes pourront se voir confier ponctuellement des missions en soutien de l'activité des SIP.

Par ailleurs, il sera nécessaire de **développer les échanges entre les SIP et les autres services infra-départementaux appelés à traiter la situation des usagers particuliers** (foncier, recouvrement forcé, contrôle).

4. L'animation et le pilotage des services nécessitent de mettre en place de nouveaux outils partagés

Plusieurs types d'outils apparaissent nécessaires pour permettre aux services de mettre en œuvre l'ensemble des orientations de la présente note et d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers comme le pilotage de l'activité. Il apparaît ainsi nécessaire de mettre à la disposition du réseau :

- **Des outils informatiques** permettant :
 - de **piloter l'activité** à l'aide d'un **tableau de bord** adapté, en tirant profit de l'ensemble des données disponibles concernant les usagers afin de pouvoir renforcer l'accompagnement profilé mis à leur disposition ;
 - de **mieux gérer la relation usagers** grâce à un outil permettant d'assurer la **traçabilité des échanges** avec les usagers quels que soient les canaux de contact (guichet, messagerie sécurisée ou téléphone). Un outil de ce type est indispensable pour assurer un accueil efficient.

- Des **outils RH** (lettres de mission ou fiches de profil et de compétence pour les encadrants) et **de formation** adaptés pour permettre aux SIP de s'organiser autour d'une fonction d'accueil élargie et d'une activité de gestion recentrée, en instaurant une plus grande polyvalence des agents.
- Une **documentation** et des informations consolidées, centralisées et accessibles en ligne par un point d'accès unique, facilitant la recherche d'informations sur le calendrier des tâches, les opérations à réaliser et les interlocuteurs compétents¹.

Pour assurer le pilotage de la mise en place de l'ensemble de ces outils et assurer l'animation et l'accompagnement du réseau dans sa démarche de transformation, **une cellule dédiée sera mise en place au sein du bureau GF-1A en 2023.**

Enfin un réseau de SIP témoins sera mis en place parallèlement afin de poursuivre la co-construction avec le réseau des évolutions métiers, organisationnelles ou applicatives à proposer aux services, et de les tester avant un déploiement national.

1 Un site « SIP en ligne », à l'image du « [SIE en ligne](#) » pourrait ainsi être construit et mis en ligne sous Ulysse.