

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

Fiche 2 – Les services travaillant à distance pour le compte de services des impôts des entreprises

1. Mise en place progressive des antennes de SIE

La relocalisation de services sur le territoire national a offert la possibilité de développer le travail à distance dans un site installé hors du département exportateur et réalisant des missions pour le compte d'un ou plusieurs services des impôts des entreprises (SIE) de ce département.

Dans ce contexte, il a été prévu de créer 18 antennes de SIE sur la période 2022/2024 : 12 antennes ont d'ores et déjà été créées depuis septembre 2022 dont 7 antennes depuis le 1er septembre 2023 ; 6 antennes seront mises en place en septembre 2024.

Généralement dotées de 25 agents¹, ces services prennent en charge certains travaux pour le compte des SIE d'export.

En 2024, ces 18 antennes seront dotées de 497 agents et travailleront pour le compte des SIE de 17 directions d'export, la DRFiP de Paris disposant de deux antennes, l'une à Vierzon (18) et l'autre à Fécamp (76).

2. Une convention conclue entre la direction d'export et la direction d'accueil définit les missions de l'antenne

Les missions transférées, la méthode de travail et les relations entre les deux directions sont précisées dans une convention.

Cette convention décrit le périmètre exact des missions transférées, le rôle des directions d'accueil et d'export en termes de ressources humaines, de logistique ou de métier, et les liaisons entre elles. Elle précise les conditions dans lesquelles la direction d'export associe l'antenne aux actions de mutualisation qu'elle organise sur les aspects métier afin de permettre le partage des bonnes pratiques et faciliter les liaisons antenne/SIE. La convention porte également sur la formation des agents et, de manière générale, sur l'ensemble des moyens mis à la disposition de l'antenne.

3. Le périmètre des missions des antennes extra-départementales

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

Ce panel est constitué de la gestion des Avisir, de la gestion des locaux dans Gespro, du contentieux CFE/IFER, des travaux de relance des défaillants déclaratifs ou de paiement, des remboursements de crédit de TVA, des procédures d'imposition d'office, de la liquidation de l'IS via l'application Acis V2 et de certains travaux dans Medoc Web.

¹ À l'exception de l'antenne de Dax (20 agents), celle de Vierzon (50 agents), Fécamp (44 agents) et Vendôme (33 agents).

Les directions d'export choisissent les missions qu'elles souhaitent transférer en fonction des particularités de leur tissu fiscal, des déséquilibres éventuels entre les charges et les ressources sur certains de leurs propres sites ou encore des processus qu'elles souhaitent professionnaliser en les regroupant au sein d'une même équipe.

Les directions peuvent transférer à l'antenne un ou plusieurs processus, de certains SIE ou de l'ensemble des SIE du département. Des préconisations ont été formulées dans ce cadre à l'attention des directions d'export : les directions d'export doivent rechercher à diversifier les processus transférés et à maintenir ce choix dans la durée afin de garantir la stabilité de l'organisation opérationnelle de l'antenne. De même, il est recommandé de prévoir le transfert de blocs de compétence pour plus d'efficacité et pour dégager des synergies. L'harmonisation préalable des pratiques au sein des SIE d'export apparaît également nécessaire pour chaque mission transférée afin de permettre à l'antenne de l'exercer selon les mêmes modalités pour l'ensemble des SIE.

En pratique, les directions d'export ayant participé à la mise en place des antennes depuis le 1er septembre 2022 ont fait des choix diversifiés tenant compte des conditions rencontrées localement.

4. L'organisation interne des antennes extra-départementales de SIE

L'organisation interne de ces services est la suivante (sauf exception) : l'encadrement est constitué par un cadre A+ qui encadre deux cadres A, chargés de l'animation de 15 B et de 7 C.

Ainsi, les directions d'export disposant d'une antenne depuis le 1^{er} septembre 2022 ont mis en place une organisation adaptée à leur tissu et au contexte local afin de permettre à ces services de remplir leurs missions dans de bonnes conditions et de répondre à leurs besoins.

5. Un espace applicatif adapté aux missions des antennes

Le socle applicatif dont disposent les antennes est composé de 25 applications.

Des évolutions informatiques ont permis d'adapter les documents produits par les agents à partir de ces applications afin de tenir compte de la création des antennes et d'afficher leurs coordonnées.