

## RETOUR EXPÉRIENCE SIP DÉPARTEMENTAL ANTENNE AGEN

Le SIP Départemental se caractérise par un manque de moyens entre l'objectif affiché et la gestion au jour le jour de l'Antenne d'AGEN.

- Mise en place très longue. L'organisation a été floue pendant plus 3 mois et ceci a posé des difficultés dans le travail au quotidien.

La comptabilité centralisée a posé le problème de la masse de travail à effectif constant obligeant le service recouvrement à venir l'épauler et le mobilisant une grande partie du temps (notamment au niveau comptabilité avec 4 Banque De France, les comptes d'imputation provisoires, les journaux du Département Informatique, les dégrèvements...).

On traite surtout l'urgent tout en essayant d'aider les collègues.

La nouvelle organisation n'a pas été pensée avant le 01/01/2022. En effet un agent en renfort à la comptabilité mais en congé parental au bout de 3 semaines, situation connue par la DDFIP à l'automne 2021.

- La centralisation sur Agen a amené de nouvelles tâches et une hausse de celles existantes : tri du courrier, appels téléphoniques (numéro unique sur les poursuites...) etc.

- la relation avec les collègues des autres sites est bonne mais il est parfois compliqué de se joindre.

Le recouvrement sur 3 sites géographiques posent plusieurs problèmes :

- répartition alphabétique alors que la gestion est répartie géographiquement.

Un problème d'assiette, par exemple une demande de dégrèvement, pourrait être réglé facilement avec les collègues sur place.

La départementalisation nous oblige d'abord à déterminer quel est le secteur d'assiette concerné (par code commune sur ILIAD), et procéder par mail et scan pour toute demande. (==> perte de temps).

- Confusion pour le contribuable, toujours aujourd'hui, même s'il doit être correctement renseigné depuis n'importe quelle antenne. (un dossier de Fumel de la lettre A, une poursuite qui vient d' Agen et un dossier géré par Tonneins!)

- Usagers mécontents par les mises en demeure envoyées après des SATD (6 avril = cachet ecopli 3 mai!)

- Problème de communication entre collègues, l'essentiel des informations est véhiculé par mail plutôt que verbalement (==> perte de temps)

- Encadrant à distance et non plus sur place (pour le RAR).

- Manque de connaissance de l'organisation des secteurs de gestion et du recouvrement (y compris à Agen)

- Habilitations tardives à certaines applications.

- Cachets du nouveau poste comptable très longs à venir

- Retrait du lecteur de chèques « Panini » pourtant très pratique pour les recherches (oui nous avons encore des chèques...)

- Problème à la caisse résiduelle : beaucoup de documents ne sont pas encore au format avec le code Datamatrix
- Automate des poursuites à régler : SATD sur 2 comptes bancaires en même temps et positifs pour la même dette. Même un cas où 2 SATD positives plus le paiement de la personne !

Qui répond à l'usager après ? Qui retraite l'excédent de versement ?

SURENDETTEMENT : 370 dossiers à Agen avant 2022, environ 550 après le 1<sup>er</sup> Janvier pour une seule personne ! Quelqu'un qui aide ?

Le management n'est pas à la hauteur de ce que les agents attendaient. Il est fortement ressenti un manque de communication avec les agents C et B, il faut passer par le cadre A qui gère le service gestion (ex assiette). Ordre du chef du SIP.  
Le service gestion antenne d'Agen se sent eseuulé et le service est désorganisé.

Il demeure beaucoup de retard dans les listes 2, 3, 4 de l'émission de la campagne impôt sur les revenus 2021, le contentieux TH, TF, IR des années antérieures non prescrites. De plus à compter du 01/09/2022 le service gestion se retrouve à gérer le recouvrement amiable en plus de la banque d'accueil, les rendez-vous physiques, téléphoniques, le contentieux taxes foncières. Sans oublier les agents désignés volontaires dans les permanences France Services.

Plus de 350 e-contacts en attente au mois de Juin . La priorité était donnée à la saisie des déclarations papier (ah bon il y en a encore...). Aujourd'hui plus de 1000 e-contacts pour tout le département !

Les e-contacts sont traités par toutes les antennes quel que soit l'usager et la commune de résidence, donc par tous les agents, sans parfois être suivis par la personne qui a répondu à la 1<sup>ère</sup> demande.

Aucune initiative ne doit être prise, il faut attendre que le cadre A nous donne le travail à effectuer sur un planning ou par distribution au jour le jour.

RIB des antennes supprimés au 1<sup>er</sup> Juillet 2022 : problèmes pour les délais longs antérieurs à 2022, aux virements des employeurs et aux contribuables en surendettement. Des virements du mois de Juillet 2022 des caisses de retraite ont même été rejetés.

Quelle information donnée par le SIP Départemental et/ou la DDFIP 47 ?

Les notaires n'ont, semble t'il, pas tous été informés de la création du SIP Départemental ?

Les collègues des autres services (ainsi que les collègues du 0 809...) sont ils au courant de la nouvelle organisation suite à la note du chef de service du 5 Septembre 2022 soit il y a un mois maintenant ?