

Les Personnels de la TTA-CAS de Toulouse relancent la DG

Le 11 décembre 2023 dernier les personnels de la TTA-CAS de Toulouse s'adressaient au Directeur Général d'alors, parti depuis sous d'autres cieux un peu précipitamment... L'alerte lui avait été remise lors de sa venue à Toulouse le 15 décembre et nous l'avions longuement interpellé lors de l'audience qu'il nous avait accordée. Début janvier la Direction locale communiquait des « éléments de réponse » qui sont loin de nous satisfaire. Aussi, en ce 5 février 2024, les personnels ont-ils relancé la Direction Générale.

Pour retrouver la lettre du 11 décembre 2023 nous vous invitons à consulter le site de Solidaires Finances Publiques 31 au lien suivant : <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/408-venue-du-dg-a-toulouse.html> mais aussi <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/409-action-visite-dg-15122023.html>

LETTRE OUVERTE du 5 février 2024

Trésorerie de Toulouse Amendes - Centre Amendes Services de Toulouse

Les personnels de la TTA-CAS à Monsieur le Directeur Général par intérim,

En date du 04 janvier nous avons reçu un courrier « d'éléments de réponse » à la lettre ouverte du 11/12/2023 que nous avons adressé à votre prédécesseur. Ce courrier nous a été adressé par le DRFIP31. Nous ne pouvons en aucun cas nous en contenter. Nous avons bien saisi le Directeur Général. Nous sommes toujours dans l'attente de vos réponses.

Dans le cadre de la priorité amendes, la DG a annoncé la création de 3 centres de contact : développement d'Épinal, création de Rennes et maintien de Toulouse.

Pour notre service, l'annonce de la création de 10 emplois au Tagerfip 2024 ne constitue pas un abondement fléché nationalement, alors que c'est le cas pour le CCA d'Épinal (+15!) et que 18 emplois sont créés à la DDFiP 35.

De même les affectations complémentaires en 2025 ne sont pas abordées. Nous n'avons toujours pas de visibilité sur notre devenir contrairement aux autres centres de contact.

Comment notre direction locale peut-elle envisager le relogement de notre service sans prendre en compte les emplois nécessaires à l'exécution des missions actuelles du CAS ou à leur nouvelle configuration suivant les projets nationaux ?

Actuellement 23 agents sont affectés au CAS (il a perdu 46 emplois depuis sa création en 2005). L'installation dans les locaux de la nouvelle cité administrative de Toulouse comporte au plus 34 postes de travail, soit l'effectif actuel + les 10 emplois du TAGERFIP 2024.

Allez-vous doter d'emplois supplémentaires en 2025 ?

Quels sont vos projets concernant le CAS de Toulouse ? Quel est son avenir ?

Depuis l'intégration de nouveaux effectifs en 2023, le taux d'appels répondus est passé de 2,24 % en octobre 2023 à près de 5 % en janvier 2024. C'est la preuve incontestable que seul un apport réel en effectif permet d'améliorer la réponse aux usagers. Compte tenu du volume d'appels le serveur vocal est aujourd'hui dans l'incapacité de dérouler les messages destinés à renseigner les redevables.

Les 10 emplois supplémentaires en 2024 ne permettront pas de faire face aux 2 200 appelants quotidiens (près de 300 000 appels par mois en raison des multiples tentatives désespérées des redevables). Le seul SVI ne pourra pas répondre à la demande et ne sera toujours pas en état de fonctionner normalement.

Concernant la Trésorerie de Toulouse Amendes, la réponse faite par notre Drfip 31 est indigente en soulignant uniquement les « bons résultats » en matière de recouvrement et sans aucune réponse sur la réalité de la charge de travail et le calibrage du service, eu égard au périmètre régional et au nombre de comptes gérés.

Nous ne pouvons pas en effet, nous contenter du simple taux de recouvrement comme principal élément d'évaluation du bon ou mauvais fonctionnement de la TTA.

La réalité quotidienne des agents et les difficultés sont ainsi niées : gestion des échéanciers, des annulations, opérations comptables, prises en charge, gestion des consignations, des paiements tardifs ... Sans outils adaptés



aux traitements de masse (en dehors de l'assistant digital BDF) le taux est réalisé grâce à l'investissement quotidien des agents de la TTA, à leur créativité, à leur pugnacité. Sans leur attachement à la mission et au service public, le taux ne pourrait pas être réalisé.

La priorité amendes du contrat d'objectifs et de moyens de la DGFIP va-t-elle se traduire par un renforcement de la TTA et par la prise en compte de son périmètre ?

Se traduira-t-elle enfin par un GT national sur la mission amendes ?

Les Web conférences nationales évoquées ne résument pas les sujets que nous évoquons ; le dialogue nécessaire sur la mission ne peut pas se résumer à un pilotage avec les seuls chefs de services mais être en lien avec les personnels en première ligne.

L'inquiétude que nous avons soulignée dans notre courrier est plus que jamais présente. Son amplitude est d'autant plus forte du fait de l'absence totale d'informations de part de la direction locale et de la Direction Générale.

C'est insupportable !! Comment pouvons-nous le ressentir ?

Le CAS est né en 2005 et a fusionné en 2008 avec la TTA. Les outils de travail, l'implantation physique des agents ont été co-construits par les agents et les différents chefs de services. La rénovation de ses locaux en 2010 a été réalisée sur la base d'une étude ergonomique. Le site des Carmes permet l'extension du service sur 2 étages supplémentaires complètement aménagés, étages libérés par des centres d'appels (ex-CPS et ex-Pôle National Redevance). Le site tout entier a été rénové.

La localisation envisagée en 2025 sur le site de la nouvelle Cité Administrative n'est absolument pas crédible, à la limite de l'irrationnel, au vu des enjeux que nous soulignons : effectif projeté et nécessaire pour la TTA-CAS, prise en compte des besoins ergonomiques et des espaces de travail, problématique du courrier (600 000 plis/an). Sans concertation et dans la plus grande opacité la direction locale impose à la TTA-CAS une installation dans des locaux déjà structurés et aménagés en fonction des besoins définis par les services qui devaient s'y installer initialement.

Si le CAS est reconfiguré en centre de contact, comment envisager une installation dans des locaux inadaptés sans perspective d'élargissement et sans avoir défini ses compétences et son périmètre géographique.

Est-ce que son rôle de pôle national OTCI sera supprimé ? Est-ce que son périmètre géographique sera modifié ? Disposer de ces éléments de réponse permettrait de définir un objectif d'effectif optimal .

Le CAS doit être traité comme les autres centres de contact. Nous demandons un GT particulier pour le CAS, en lien avec les postes amendes des 32 départements percutés par nos conditions de travail actuelles.



Le déménagement de la TTA entraînerait la réouverture au public. La problématique de l'accueil amendes n'est jamais présentée, ni abordée avec les personnels et nous maintenons nos questions et inquiétudes sur ce dossier ainsi que notre demande de concertation. Les réflexions autour de l'accueil amendes doivent faire l'objet de groupes de travail avec les personnels concernés ainsi qu'avec les représentants du personnel.

Quelles sont les préconisations de la direction générale en matière d'accueil amendes, en dehors des centres de contact. Dans quelles conditions les flux d'accueil physique doivent-ils être gérés aujourd'hui dans un contexte important d'insécurité ? Les postes amendes disposeront-ils d'outils adaptés pour gérer les mails ?

Le courrier de la DRFiP 31 se satisfait d'une situation « presque à l'effectif » avec « seulement » deux emplois vacants. C'est un peu vite oublier les suppressions des années précédentes (-46) , le déficit permanent de 12-14 emplois, les typologies d'affectations générant un fort absentéisme et surtout le caractère « fragile » des emplois actuels avec pas moins de 6 contractuels et de nombreux départs en retraite et perspectives de mutation. L'inquiétude sur la réalité des effectifs de notre service en 2024 nécessite de véritables engagements tant sur les emplois à pourvoir que sur les nécessaires renforts supplémentaires, une démarche programmatique comme celle d'Épinal.

Sans renfort d'effectifs, la mission amende de la TTA/CAS aboutira à un échec. Elle sera sacrifiée pour répondre à de simples impératifs de politique immobilière définie unilatéralement par la direction locale.

Encore une fois, l'intérêt général sera occulté, le service rendu auprès du public ignoré, les agents méprisés.

La mise à niveau de nos effectifs concrétise la priorisation du produit amendes. A défaut, cette dernière ne sera que tromperie.

Nous attendons des réponses claires et précises de votre part. Dans l'attente nous demandons la suspension des projets immobiliers concernant notre service.

Les personnels de la TTA-CAS de Toulouse