

Centre Amendes Services de Toulouse

Trésorerie de Toulouse Amendes

LETTRE OUVERTE

Monsieur le Directeur Général,

La TTA-CAS est un service à compétence nationale rattaché à la DRFIP31. Depuis plusieurs années une partie de ses emplois a été détournée pour atténuer la pénurie dans les autres services.

40 emplois disparus depuis la création du poste, déficit permanent de 10-13 emplois après mouvement de mutation auquel se rajoutent des absences de longue durée non remplacées.

Aujourd'hui le point de rupture est franchi.

- Plusieurs centaines de milliers de retours d'avis non traités
- Explosion du volume des appels téléphoniques : 274 671 appels au mois d'octobre, **soit 20 % du total des flux téléphoniques des Centres de Contact de la DGFIP.**

274 671 appels de **46 052 redevables** qui ont tenté de joindre le CAS, soit 2 093 appelants par jour. Taux de réponse : 2,24 %, 5 600 appels répondus par une moyenne de 10 agents par jour en demi-journée. Une poignée d'agents face au tsunami quotidien ! Une absence quasi totale de service rendu.

Monsieur le Directeur Général, veuillez nous dire ce qu'est un centre d'appel qui ne peut répondre qu'à 2 % d'appels entrants, alors que les amendes ont été définies comme mission prioritaire ?

- Des lettres, des milliers de mails – une moyenne de 900 mails/jour auxquels il est impossible de répondre. Les mails sont triés par mot clé afin de traiter–prioritairement certains sujets comme le blocage des cartes grises. Quel est le sens de notre travail ?

- La dimension régionale de la TTA n'a jamais été pris en compte. Les collègues des services Comptabilité et Contentieux en relation avec les juridictions et les redevables des 8 départements sont surchargés et sous pression permanente en raison du manque d'effectifs. **Comment assurer le recouvrement de plus de 220 000 comptes regroupant plus de 600 000 amendes avec seulement 11 agents** qui doivent gérer les retours de SATD employeurs, des centaines de cotes prescrites, des jours amendes dont le nombre a doublé et qui exigent un travail manuel fastidieux et énergivore du fait de l'absence d'automatisation et d'outils adaptés.

Le niveau des effectifs en totale inadéquation avec les besoins, les moyens de paiement inadaptés, les avis illisibles, la dette d'amendes absente des actes de poursuite, les dysfonctionnements permanents de la Justice et de l'Intérieur alourdissent quotidiennement les journées de travail.

Les conditions de travail sont de plus en plus difficiles. Le CAS et la TTA sont confrontés tous les jours à la pénurie de moyens, aux difficultés croissantes rencontrées par les

redevables en raison de leur situation mais aussi et surtout en raison des dernières réformes mises en place en matière d'amendes.

L'annonce aujourd'hui de la réactivation du paiement préalable du FPS en cas de réclamation n'est pas une bonne nouvelle pour les postes amendes! Nombreux sont les redevables de bonne foi qui ne reçoivent pas les avis alors que l'adresse de la carte grises est à jour.

Après le projet de réingénierie des amendes (PRA) de 2005 qui a porté la création du CAS et de la TCA, après une très longue période de vaches maigres, le recouvrement des amendes devient à nouveau une mission prioritaire de la DGFIP en 2023. Vous annoncez le renforcement des Trésoreries amendes en effectifs. A ce jour, nationalement, ni la TTA, ni le CAS n'en ont bénéficié !

A mots couverts et sans qu'une annonce soit publiée nationalement nous apprenons que le CAS serait maintenu dans le cadre de la mise en place des centres de contact.

Connaissez-vous le Centre Amendes Service de Toulouse ? Ses compétences ? Son périmètre d'intervention ? son volume d'opérations ?

Pour le découvrir nous vous remettons la plaquette qui avait été diffusée au réseau lors de sa création. **Compétences sur 32 départements dont de grandes villes comme Lyon, Bordeaux, Grenoble... + pôle national en matière d'OTCI (oppositions au transfert de certificat d'immatriculation).**

Depuis plusieurs années nous n'avons eu de cesse de vous interpeler sur les conséquences de la lente agonie de notre service à la fois sur nos conditions de travail et sur le service rendu.

Cette situation nous fait ressentir un profond mépris de la part de la direction et davantage encore aujourd'hui lorsque la DG se félicite de l'activité d'Epinal sans jamais évoquer l'existence du CAS alors que les agents n'ont cessé de faire des efforts pendant des années pour maintenir un minimum de service auprès des usagers et des trésoreries.

Le CAS s'est forgé ses propres outils de travail, encaisse plusieurs millions d'€ par carte bancaire par téléphone (en 2009, avec des effectifs plus nombreux, le CAS a encaissé 15 millions d'€ et effectué 62 000 mainlevées d'OTCI).

Mais qui lui demande ses indicateurs d'activité ! La priorité amendes va-t-elle changer la situation ?

Nous les agents(tes) de la TTA/CAS exigeons des réponses et des engagements fermes et réalistes. Compte tenu de notre situation actuelle nous vous demandons de préciser clairement vos intentions concernant le devenir de notre service :

• Le CAS sera-t-il maintenu ? Si oui avec quels emplois ?

Dans le cadre du plan de lutte contre la fraude prévoyant 1500 emplois d'ici 2027, vous annoncez pour 2024 l'implantation de 350 emplois supplémentaires au bénéfice de la lutte contre la fraude et du recouvrement des amendes, après les 280 emplois réimplantés en 2023.

En 2023 aucun emploi supplémentaire n'a été affecté nationalement à la TTA, aucun emploi au CAS qui sert toujours de réservoir pour le département (mission SIV...).

Pour 2024 aucun emploi supplémentaire n'apparaît clairement au bénéfice du CAS de Toulouse alors que 15 nouveaux emplois seront attribués à Epinal en 2024 et 18 à la DDFIP 35.

Encore une fois le CAS n'apparaît pas dans les documents de la DGFIP. Pourquoi un tel désintéressement ?

Nous vous demandons aujourd'hui d'affirmer une réelle visibilité sur l'avenir du CAS et surtout des arbitrages pérennes lui permettant d'assurer ses missions. Plus de 65 emplois lui permettraient de remplir sa mission d'accueil. Le CAS doit être traité comme les autres Centres de Contact : dotation nationale d'emplois fléchée et préservée des amputations locales, appels à candidatures spécifiques comme pour Epinal, dotation vacataires spécifique – hors dotation locale – pour le traitement des retours d'avis.

● **Pour la TTA, sa dimension régionale va-t-elle enfin être prise en compte ?** Au-delà du taux de recouvrement, nous vous demandons d'appréhender la réalité de nos missions avec l'ensemble des chaînes de travail (réclamations, demandes d'échéanciers, problématiques comptables comme la gestion des consignations, des annulations, les conditions de prise en charge des amendes...). Eu égard aux enjeux il y a besoin d'arbitrages pérennes en effectifs !

● **Pour l'avenir de notre service nous sommes d'autant plus inquiets quand notre Direction locale nous annonce notre déménagement dès fin 2024 dans la future Cité Administrative à Jolimont. Les plans proposés ignorent l'implantation de tous nos effectifs et nous amputent d'office de toute évolution** de nos missions du fait d'affectation de personnels supplémentaires... Notre implantation actuelle est similaire à celle du Centre de Contact d'Epinal et de la TCA. Pourquoi en changer ? (cf la réalité de nos besoins : espaces de travail adaptés à l'activité téléphonique, problématique retours d'avis et volume du courrier ; non prise en compte des effectifs nécessaires (tant les effectifs attendus, que les vacataires, apprentis,...). A ce stade nous n'avons aucune garantie pour des conditions correctes d'exercice de nos missions dans le projet qui nous « enlève » d'un site complètement aménagé et adapté à nos missions.

● **De plus nous tenons à vous signifier notre inquiétude profonde sur les problématiques d'accueil dans cette future Cité Administrative pour lesquelles aucune réflexion n' a été proposée aux agents (tes) et aux OS, jamais aucun bilan de l'accueil de la TTA n'a été réalisé.** Quelles sont les orientations nationales en matière d'accueil amendes en dehors des centres de contact ? Comment la TTA régionale peut-elle gérer un accueil physique pour l'ensemble du périmètre de l'ancienne région Midi-Pyrénées ? Quelles conséquences sur le régime indemnitaire des agents ? **En préalable à toute évolution, nous exigeons un niveau d'effectifs adaptés au champ de nos missions**

Nous exigeons la garantie de ces moyens avant la mise en œuvre effective d'un éventuel déménagement vers la nouvelle Cité administrative de Jolimont.

De longue date, avec des suppressions d'emplois ou une localisation d'emplois non pourvus, notre administration s'est désintéressée honteusement de la problématique amende, tant pour les personnels de la DGFIP que pour les usagers.

Aujourd'hui nous attendons des réponses précises sur le niveau de nos emplois et sur notre avenir : emplois et missions pérennes tant nationalement que localement ;

transparence sur les missions confiées (visibilité sur les outils, les problématiques métiers, le dossier accueil).

Nous demandons plus de transparence et de collégialité dans l'élaboration des choix stratégiques et process de travail.

Nous demandons que la DG renoue le dialogue avec les postes amendes et pas uniquement au travers de réunions annuelles de l'encadrement.

Nous demandons l'ouverture d'ateliers de travail ou comités utilisateurs pour recréer du lien au sein du réseau DGFIP, avec les informaticiens, ou pour faire des bilans réguliers de l'activité des Centres de Contact avec les Trésoreries.

Nous demandons des modules de formation actualisés et déconcentrés ainsi que des modules adaptés à l'accueil physique des redevables.

Nous demandons la tenue rapide d'un groupe de travail amendes avec les organisations syndicales.

Nous demandons une réponse adaptée à nos attentes mais également à la hauteur de nos critères et exigences professionnelles vis de nos contrevenants pour lesquels la réalité de service auprès du public n'existe plus du fait de votre inaction et indifférence .

Nous demandons également à être respectés dans l'exécution de nos missions dans le contexte de démultiplication des amendes avec notamment les nouvelles AFD.

Sans renfort d'effectifs, vous nous condamnez fatalement à un échec, ce qui équivaldra une nouvelle fois à une profonde marque de mépris à notre rencontre et à l'égard du public .

Des décisions politiques peuvent être prises mais si elles ne sont pas accompagnées par une affectation de moyens, elles remettront en cause la notion de respect de la sanction pénale ainsi que des principes du Droit.

Elles discréditeront inévitablement les services publics de la Justice et des Finances.

Nous attendons des réponses claires et précises sur l'ensemble de ces questions par l'intermédiaire de nos représentants syndicaux.

Les personnels de la TTA-CAS de Toulouse

Une copie de cette lettre est adressée à :

Monsieur le Délégué Inter-régional
Monsieur le Directeur Régional
Monsieur le Chef du service de la Gestion Fiscale
Monsieur le Directeur de la Sous-direction des Particuliers
Monsieur le Chef du Bureau GF1C

Contact pour votre réponse : regis.lagrifoul@dgfip.finances.gouv.fr

jean-jacques.muller@dgfip.finances.gouv.fr