

Compte-rendu du CSAL du 26 novembre 2024 sur les sujets Amendes

Toulouse, le 29 novembre 2024

La création du Centre de contacts amendes (CCA) et la question de l'accueil Amendes sur le site de la nouvelle Cité administrative de Toulouse au 1^{er} janvier 2026 étaient au menu de ce CSA local.

Création du CCA (centre de contact amendes)

Dès la première ligne du document fourni par la DRFiP 31, on reconnaît être sous l'ère Macron, avec le vocabulaire guerrier de rigueur (« réarmer la mission »). Mais on sait surtout que sous l'ère Macron, l'armement du service public est plutôt du type « pistolet à bouchon ». **La référence au COM (cadre d'objectifs et de moyens) fait sourire – jaune – dans la mesure où les non suppressions d'emplois étaient elles-aussi au programme 2025 de ce « cadre d'objectif » (et surtout pas de moyens !) et qu'on sait ce qu'il est advenu : 550 suppressions nettes à la DGFIP, dont 730 pour le réseau.**



Le CC Amendes aura les missions classiques d'un centre de contact, à deux détails près : l'encaissement par carte bancaire et la possibilité d'accorder des délais de paiement simplifiés allant jusqu'à quatre échéances. **Il ne faudra pas oublier, lors des inévitables statistiques qui ne manqueront pas d'assurer le suivi du travail des « conseillers », que ces deux missions sont chronophages.**

La création du CCA est programmée au 1^{er} septembre 2025. Nous avons souhaité obtenir des explications sur la phrase « *assurer la montée en compétence du CAS sur les standards de qualité d'un CCA* » qui, à notre sens, est pleine de sous-entendus. Mais pas de réponse de nos élites locales.

Il est ensuite question du nombre d'agents déjà recrutés : 10, dont on ne sait s'ils sont A, B, C ou contractuels. Peut-être une avance prise sur la suppression des catégories ? Mais, bon, pas tout de suite. Le ministre Kasbarian a dû juger, qu'avec tout le reste, c'était un peu « too much ». Mais aucun doute que cette « bonne idée » revienne sur le tapis...

Le CAS a été créé en 2008 sur les cendres du service de la redevance de Toulouse, pour gérer les contacts à distance avec les redevables de 25 trésoreries amendes, gérant 32 département sur 2 régions et demie. Il gère aussi les OTCI (opposition au transfert du certificat d'immatriculation) sur le plan national. La trésorerie de Toulouse amendes est devenue régionale et a fusionné avec le CAS la même année, **permettant au service TTA / CAS de devenir une variable d'ajustement RH très commode pour ajuster les suppressions d'emplois.**

L'encadrement du service est assuré par un·e AFIPA, 2 IDIV CN. Là, on communique des grades précis (on n'est pas loin d'avoir les indices) alors que pour la piétaille des B et C, ce sont des « agents affectés ». C'est un **manque de respect pour les collègues de ces catégories et un mépris pour les doctrines d'emplois, car un C ne perçoit pas la même rémunération qu'un B** (c'est d'ailleurs probablement pour cela que la catégorie B connaît une telle saignée de son effectif en 2025 : il vaut mieux payer des salaires de C, c'est (un peu) moins cher).

Syndicat CGT Finances publiques – Section de Haute-Garonne

Centre des Finances publiques, 17 ter Bld Lascrosses 31000 Toulouse

<https://31.cgtfinancespubliques.fr/>

cgt.drifip31@dgfip.finances.gouv.fr

Suivez-nous sur Facebook et Instagram : [@cgtfinancespubliques31](#), Twitter [@CGTfip31](#)

Les collègues vident et continueront de vider l'océan à la petite cuillère...

Le tableau sur la charge comparée en matière d'appels reçus est parlant en termes de résultats : **le CAS concentre 13,5 % des appels, avec une augmentation de 420 000 appels reçus entre 2022 et 2023 (sur une augmentation globale de 520 000 appels, tous CC confondus)**. Il est clair que face à ces chiffres, les 49 « téléconseillers » (lorsqu'ils-elles seront tous présent-es sur les chaises budgétées) ne seront évidemment pas assez nombreux-ses pour accomplir correctement la mission. **Même les priorités du COM sont bradées ! Imaginez le sort réservé aux autres missions...** En tout état de cause, même avec l'intégralité des recrutements prévus, les 53 collègues du futur CCA chargé de l'accueil à distance de 32 départements, dans un contexte où le nombre d'amendes augmente sans cesse, continueront à écopier...



En revanche, pas une ligne sur les effectifs des autres centres de contacts, ni sur les mails et appels traités par le CAS. Les tableaux relatifs à l'activité de recouvrement des 32 départements sont peu éclairants, en l'absence de données sur les effectifs, mais on constate que l'activité des poursuites s'accroît. Les mails sont en forte augmentation et, logiquement, le courrier décroît. Mais sans référence aux effectifs, tout cela ne sert pas à grand-chose en matière d'analyse du travail.

L'effectif de la TTA CAS est actuellement de : 68 dont 3 A+ ; 5 A ; 30 B ; 30 C. Le périmètre du CCA sera identique. Son effectif sera de 53 dont 2 A+ (1 AFIPA ou IP et un IDIV transféré de la TTA CAS), 2 A (transférés également) et 49 B ou C (encore sans distinction) (dont 34 transférés de la TTA CAS, encore sans distinction + arrivée de 15 B ou C (toujours sans distinction) au projet de loi de finances 2025). Sur les 15 arrivées, on demande à voir, d'autant que le document annonce déjà que ce chiffre pourrait être lissé sur plusieurs PLF. **Le DRFiP, questionné sur le nombre de suppressions d'emplois pour 2025 en Haute-Garonne, n'a pas**

voulu nous communiquer les chiffres. Il nous a expliqué avoir demandé à Bercy de revoir sa copie, ce qui est fort mauvais signe pour le département !

Si nos calculs sont bons, il resterait donc à la TTA : 2 A+, 3 A et 26 B et C. Le DRFiP nous a informé avoir prévu deux affectations de C supplémentaires à la TTA par rapport à la charge de la mission accueil (sous réserve évidemment de la dotation définitive du département, car ce qui sera donné aux uns... sera pris aux autres !).

L'organisation du travail sera identique à celle qui existe dans les CC classiques : un superviseur chargé de chapeauter 5 ou 6 collègues. Nous avons demandé des explications sur le tableau fourni, intitulé « dotation initiale PLF 2024 car **comment la DRFiP peut prétendre doter le Tagerfip (tableau des emplois) de 8 postes de B et 41 poste de C, sans connaître le nombre de suppressions d'emplois 2025 et, surtout, lorsqu'elle les amalgame tout au long du document ?** Nous n'avons pas eu de réponse à cette question.

On apprend dans le document sans surprise que **la téléphonie sera gérée par le logiciel Genesys, outil de pression et de flicage bien connu des anciens du CC impôts des particuliers de Toulouse** et qu'expérimentent les collègues des SIP avec le (scandaleux) renfort obligatoire des CC Particuliers. Nous prévenons d'ores et déjà les collègues que leurs pauses pipi ou pauses cigarettes seront décomptées de leur activité téléphonique et nous mettons en garde l'encadrement



et la direction sur la tentation facile et déjà constatée dans le département d'évaluer ces collègues sur la quantité et non sur la qualité du travail fourni.

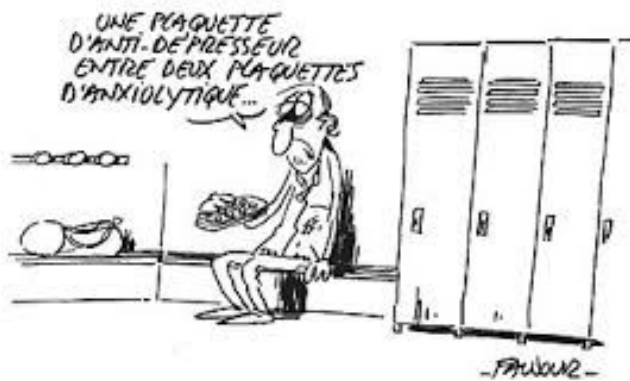
Nous avons regretté le paragraphe sur **la gestion du courrier**, qui est suffisamment flou pour être inquiétant. **La direction nous a confirmé que dans la délégation de missions entre les 32 trésoreries et le CCA, la gestion du courrier ne sera pas intégrée.** Il ne perdurera donc que le courrier des départements de l'ex-région Midi-Pyrénées et le service courrier tel que nous le connaissons n'existera plus. **La DRFiP réfléchit à la mise en place d'un pôle courrier départemental sur le site du Mirail, dans les locaux laissés libres par le déménagement des services de ce site** (probablement au rez-de-chaussée du bâtiment). Si cette option n'était pas retenue, il pourrait être proposé, aux collègues qui gèrent le courrier des Carmes, des postes dans d'autres services identiques sur l'agglomération toulousaine aux collègues volontaires qui souhaiteraient poursuivre la mission courrier. Nous serons attentifs à la gestion humaine des agents de ce service, d'autant plus qu'en matière indemnitaire, l'administration n'a jamais voulu reconnaître le traitement de masse effectué par les collègues de ce service (nous avons revendiqué pour eux l'attribution de primes identiques à celle des agents des centres d'édition, refusée par la DRFiP)

Les horaires d'ouverture téléphonique au public sont fixés de 8h00 à 16h30 du lundi au vendredi mais **« l'adaptation des horaires pourra être envisagée afin de mieux répondre aux attentes des usagers »**. La délégation CGT s'est fermement opposée aux possibilités d'élargissement de la plage d'accueil téléphonique, **tant le calibrage de la mission est insuffisant en matière d'effectifs !**

Nous avons également dénoncé la durée excessive la plage de réponse téléphonique de 5 h imposée aux agents. Au CPS, puis au CC impôts des particuliers de Toulouse, la plage téléphonique quotidienne était de 4h15. Cette limite avait été obtenue après un mouvement de grève massif des personnels des CPS et correspondait à une aspiration forte des collègues en matière de

conditions de travail. La mission de recouvrement des amendes, c'est connu de tous, impose des tensions dans le contact avec les redevables supérieures à celles rencontrées dans les autres types de mission et il n'est pas raisonnable, en matière de santé au travail des agent-es, de les soumettre à cette pression 5 heures par jour. De surcroît, à cette heure, nous n'avons aucun engagement concernant l'installation des collègues en matière de téléphonie. La norme NFX 35-102 qui préconisait 15 m² par agent dans les centres d'appels ayant été détricoté par le gouvernement parallèlement à la sortie de la circulaire Borne en matière de politique immobilière de l'État, plus rien

LA NOUVELLE RESTAURATION D'ENTREPRISE



ne vient empêcher les employeurs de faire le minimum en la matière. **Nous avons rappelé à notre DRFiP et président de l'instance, qu'en revanche, le code du travail n'a pas encore aboli la responsabilité pénale de l'employeur concernant la santé des fonctionnaires placés sous son égide. M. Perrin a répondu positivement à cette demande de limitation de la plage téléphonique à 4h15, décision que nous ne pouvons qu'approuver.**

Concernant la restauration, nous avons rappelé nos craintes au sujet de l'exiguïté de la salle de restauration sur le site Lemareshuier, que la DRFiP continue à minimiser.

Rien à dire concernant les formations, dans la mesure où le document est muet sur leur contenu...

Nous avons ensuite abordé la question centrale de l'accueil Amendes, que la DGFiP compte mettre en place début janvier 2026 sur le site de la nouvelle Cité.

La direction a tenté d'expliquer sa vision de l'accueil, vision qui n'était pas compréhensible à la lecture du document qui nous a été fourni. Comme cela avait déjà été explicité en Formation spécialisée, **la DRFiP doit revoir sa copie au niveau des boxes d'accueil, qui sont à cette heure aveugles et en dessous de tout au niveau de la sécurité, pour les SIP, SIE et a fortiori pour la réception Amendes.**

La CGT a revendiqué un minimum de deux boxes d'accueil amendes sécurisés avec vitre anti-effraction, comme cela est installé de longue date dans les trésoreries chargées du recouvrement des amendes.

Nous avons également porté la mise en place de deux caisses distinctes entre le SIP et la TTA (proposée à l'origine par une autre organisation syndicale), pour des raisons évidentes de facilité de gestion des flux comptables et d'indépendance des missions des deux services. Le DRFiP propose plutôt l'équipement du (ou des deux) box d'accueil avec des TPE. Pour nous, l'un n'empêche pas l'autre.

Le document de travail expose la volonté de limiter à 40 usagers la présence dans le hall d'accueil. À notre sens, cela va générer des files d'attentes démesurée devant l'entrée principale de la Cité.



Par ailleurs, lors du groupe de travail « Nouvelle Cité » du 12 mars 2024, l'administration avançait, que cet accueil, allait générer entre 100 à 150 personnes par jour (chiffres déjà dénoncés par la CGT comme étant sous-évalués, notamment lors des envois de SATD automatiques). **Comment peut-on imaginer recevoir dans des conditions optimales ? Même simplement 100 personnes à deux guichets, cela fait une moyenne de 4 min 12 par usager en 3h30, sans pause !** Cela n'est vraiment pas sérieux ! D'autant qu'à ce stade, un seul guichet est positionné sur les plans. Par ailleurs, sept

boxes de réception sont présents sur le plan de l'accueil. Si deux sont réservés à la TTA, un au SIE, il ne subsisterait, en période de campagne IR que quatre boxes d'accueil pour le SIP. Est-ce cela la vitrine de la nouvelle Cité administrative ? Non, décidément, **ce projet de réinstallation pour la DRFiP dans les conditions immobilières désastreuses imposées par la nouvelle politique immobilière de l'État n'est pas acceptable, ni pour les usagers, ni pour les personnels !**

La direction sous-estime clairement l'ampleur que peut prendre cet accueil amendes et la pression qui peut y exister. **Les collègues de la TTA/CAS présent-es à l'instance en qualité d'expert-es ont fort justement exprimé qu'en l'absence des mesures de sécurité requises au démarrage de cette mission, elles-ils exerceraient leur droit de retrait et la CGT les appuiera sans problème dans cette démarche.**

Bref, le compte n'y est pas. Malgré les restrictions budgétaires annoncées, la DRFiP a sollicité des budgets complémentaires à Bercy pour rattraper les ratages de la conception de l'accueil. Et après, on nous parle de faire des économies sur nos salaires, l'indemnitaire, la GIPA ! Quelle morgue de la part de nos gouvernants et dirigeants !

L'ensemble des OS a voté contre ces deux points et l'instance est reconvoquée le 6 décembre 2024.

La CGT a sollicité une formation spécialisée qui aura lieu mi-décembre sur le sujet de la Cité administrative. Elle continuera à y revendiquer l'amélioration des conditions de travail des agents et, pour appuyer l'ensemble des revendications, invite les personnels à faire grève et à manifester le jeudi 5 décembre, avec l'ensemble de la Fonction publique !