



PLAN D'ACTION A LA TCA

Ordre du jour : plan d'action élaboré avec la DG.

- les constats «métier» et les actions projetées,
- la situation des emplois et RH du service,
- l'accueil téléphonique.

Suite à la réunion informelle du 30/07/2020 entre les organisations syndicales (CGT-Solidaires-CFDT-FO) et le drfip Mr Bied-Charreton accompagné de Messieurs Philouze et Franque,

Ont été évoqués les points suivants :

- Certaines mesures vont être mises en œuvre dès le mois de septembre 2020 qui, selon le drfip, sont nécessaires face aux dégradations au niveau «métier» ainsi que sur le plan RH. Il parle d'un plan d'action dynamique pour les années à venir avec une feuille de route pour les 2-3 prochaines années.

1) Interventions de Mr Philouze sur la situation du service : il s'agit d'un travail concerté entre la direction de la TCA et GF1C. Il est constaté une augmentation du volume de prises en charge de plus de 45% entre 2014 et 2019 à hauteur de 3 millions d'amendes.

Il indique qu'il y a une dégradation de la qualité du fichier, beaucoup d'amendes AFM, en NPAI, en PSA (30 à 40% en plus) ainsi que le taux de recouvrement qui est en baisse (de 40%) malgré un recouvrement de 200 millions d'euros chaque année (taux de recouvrement dégradé à 30% se faisant à N+1, N+2, N+3 et un taux de décroché en baisse).

Une augmentation du volume de poursuites de 80 % entre 2014 et 2018 impliquant beaucoup d'appels sur la plateforme téléphonique et augmentant chaque année (900 000 appels en 2019).

Concernant les emplois, entre 2015 et 2019, 17 emplois nets ont été supprimés (augmentation du taux de vacances d'emplois) dont 8 B et 9 C (soit une baisse de 11%).

L'outil informatique étant vieillissant (AMD), nécessité dans les deux années à venir d'action pour l'améliorer (implantation de ROCSP à l'horizon 2023).

2) Interventions de Mr Franque : il intervient sur les mesures «métier».

auparavant, les relations entre la TCA et les services de Bercy GF1C/GF1 étaient compliquées cependant, aujourd'hui, elles s'améliorent.

Il annonce deux idées :

une meilleure information de l'utilisateur, faciliter son parcours, que le service soit plus joignable, avoir une articulation entre la plateforme téléphonique et la TCA.

Une amélioration du portail «impôts.gouv.fr» avec une messagerie plus moderne afin, selon lui, de mieux travailler et plus efficace, en particulier, en matière de procédure communatoire amiable par huissiers (à utiliser davantage).

Projet d'automatisation pour les remboursements (actuellement, chaîne manuelle).

Il indique que le fichier Ficoba est perfectible en améliorant l'injection d'adresses Ficoba et se réfère aux renseignements obtenus via le PAS, selon lui, plus fiable.

La lutte contre la fraude va être étudiée avec GF1C et GF1 via la mise en place d'un atelier (il existe un mécanisme de fraude ne générant pas de mise à jour et/ou fausse identité) en renforçant les relations avec le Procureur de la République, l'officier du ministère public, le correspondant désigné à l'ANTAI pour la mise en place de chantiers à venir (pour la fraude endémique, ne pas émettre les titres frauduleux, cela relève du pénal).

Il faut lever le plafond de blocage automatique sur les PSA (parti sans adresse) pour pouvoir poursuivre, de même, il faut travailler sur des formats plus efficaces, par exemple, pour les coordonnées bancaires en cas de remboursement.

3) Interventions de Mr Bied-Charreton :

Il aborde le volet emplois avec l'objectif d'améliorer le taux de décroché qui, selon lui, est aujourd'hui insatisfaisant (à ce jour, environ à 35% et d'ici, deux ans, objectif de 70%). 20% des appels dans les plateformes téléphoniques concernent la TCA.

Il insiste sur, à la fois, le levier emplois mais aussi à commencer par pourvoir aux vacances d'emplois actuelles.

Il annonce la création de 13 emplois nets dont, dans le projet de loi de finances 2021 (5 emplois) et dans le PLF 2022 (8 emplois) concernant les catégories B et C (de 138 à 151 agents dans les deux ans).

Selon lui, 13 emplois vacants en B et 5 en C (avant de comptabiliser les temps partiels) en faisant le constat d'une proportion importante de vacances d'emplois dans le département à la TCA avec, essentiellement, des départs à la retraite importants depuis 2019 (lors du prochain mouvement, des affectations prioritaires à la TCA). Le drfip précise : «C'est urgent, on n'a pas le temps d'attendre, je n'accepterai pas les vacances d'emplois à la TCA. Il faut enrayer la spirale des dégradations des emplois, je veux un mouvement fléché spécifiquement pour la TCA».

Il annonce l'arrivée de 3 agents de catégorie C en novembre 2020 suite à la liste complémentaire ainsi que des agents contractuels en septembre-octobre 2020 (1 C et 6 B) pour une année renouvelable une fois (fiches de postes).

Ce plan d'action sera formalisé avec la DG puis informations données aux organisations syndicales.

Il ne croit pas au démantèlement de la TCA, reconnaît la spécificité de ce service cependant émet une réserve (réflexions avec GF1C, GT à venir concernant ROCSP) concernant les centres d'appels ayant ou pas compétence sur des services amendes.

Concernant l'accueil téléphonique, mise en place éventuelle d'un serveur vocal interactif en lien avec d'autres plateformes téléphoniques (accueil 1^{er} niveau, contre-appels). Des réflexions sur l'accueil téléphonique (référence à l'organisation de la plateforme téléphonique en matière d'IR?).

Il n'y aura pas d'augmentation des heures de vacations téléphoniques par agent.

La CGT prend note de ces annonces qui vont dans le bon sens quant à l'existence de la TCA cependant avec beaucoup de départs à la retraite annoncés dans les toutes prochaines années (environ 45), la création d'emplois est une urgence afin que cette mission de service public continue d'être assurée.

La CGT était étonnée d'une réunion en plein été. Il a été rappelé l'histoire du module de formation annonçant la fermeture de la TCA suivi d'un démenti (le drfip était au courant).

La CGT continue à rester attentive à l'avenir de la TCA lorsque que l'on parle toujours de recouvrement forcé unifié (harmonisation/mutualisation des pratiques) avec l'application ROCSP, seule et unique application concernant tous les produits.

La politique de continuer à supprimer des emplois à la DGFIP, de perdre des services de pleine compétence (externalisation de missions) avec des agents qualifiés sont de nature à rester attentif.

Notre syndicat national n'était pas au courant de cette réunion informelle.

Les ruralistes peuvent encaisser les amendes depuis le 28/07/2020. La CGT rappelle qu'elle est opposée à cette externalisation.