

Accueil des usagers des amendes : La colline accouche d'une souris...

Toulouse, le 17 décembre 2021

L'intersyndicale CGT – Solidaires – FO – CFDT avait demandé à la direction son « plan d'action » concernant la problématique de la mission amendes, notamment en ce qui concerne la mission de l'accueil des usagers, tant l'accueil physique, téléphonique que par courriel.

Le 14 décembre, la direction a réuni les OS pour leur présenter ce « plan d'action ».

Dès l'introduction, le représentant de la direction a précisé que sa démarche était circonscrite à des difficultés ponctuelles et qu'il ne traiterait pas de l'ensemble de la problématique amendes. En cela, il répond à la pétition des agents du service des « recettes non fiscales » de la place Occitane, qui a dénoncé l'organisation des conditions de l'accueil « amendes ». Ce service assure l'accueil généraliste de l'ensemble du site (qui comprend notamment la RFTM, les paieries régionale et départementale, le service RNF ...) et est le seul site qui possède le logiciel AMD de gestion des amendes.

Le responsable de la direction a présenté les points de son plan :

- Rappel de la nécessité de soutien des cadres, notamment en cas de situation conflictuelle au guichet.
- Dans cette même optique de sécurité, recrutement d'un vigile.
- Affectation d'un équipier de renfort au service RNF pour pallier l'absence d'un des collègues qui assure l'accueil.
- Recrutement en cours d'un service civique.
- Remise aux normes de l'accueil.
- Examen de la mutualisation de l'accueil sur plusieurs services de la place Occitane. Solution non retenue : selon la direction, diluer l'accueil n'aurait pas vocation à améliorer la situation et il faut donner au service RNF les moyens de fonctionner.
- Lancement du recrutement d'un contractuel (la personne qui serait retenue est un ancien collègue de la DGFIP qui était détaché à la Préfecture depuis quelques années).
- Le responsable de la TTA / CAS a estimé à cinq emplois le nombre de collègues qui seraient nécessaires au traitement de 500 des 1 000 courriels quotidiens. Le traitement particulier des courriels relatifs à des questions de comptabilité (paiement, annulation ...) permettrait, selon la direction, de diminuer le nombre d'appels et de déplacements dans les accueils en mettant un terme aux dossiers qui peuvent être résolus plus rapidement. L'affectation de cinq collègues de l'équipe de renfort est envisagée, en fonction des besoins qui émergeront des autres services. Une collègue de l'EDR est d'ores et déjà affectée dans le service.
- Examen de la suspension provisoire des poursuites ou de leur espacement. Les échanges directionnels ont conclu au fait que la reprise des poursuites après une interruption plus ou moins longue ne serait pas une solution à long terme.
- Il est prévu qu'en 2022 la prise en charge manuelle des relevés de condamnation pénale (tâche qui pèse lourdement sur l'activité du service amendes) soit automatisée via une interface informatique (elle est évaluée à 2 ETP / an par la direction). Mais celle-ci est annoncée depuis des lustres, donc ... wait and see. La prise en charge des frais de justice mobilise également un agent une semaine par mois et l'automatisation de cette tâche reste à faire.



L'analyse de la CGT :

Nous avons rappelé, au préalable, que la présentation de ce plan d'action intervient au lendemain de l'annonce de la suppression de 96 emplois. Alors, on pourra tordre la réalité dans tous les sens, la volonté d'amélioration du sort des uns impactera négativement le sort des autres. D'autre part, les EDR (promis dans tous les services) qui seront affectés aux amendes ne seront pas affectés ailleurs. La vraie question est d'en finir avec les suppressions d'emplois (21 000 en onze ans!)

Nous avons également dénoncé le recrutement d'un service civique pour l'accueil de la place Occitane.



Pour le tiers du prix d'un agent de recouvrement expérimenté, l'administration donne l'illusion aux usagers qu'un agent est présent pour les accueillir. Nous nous sommes déjà exprimés sur cette fumisterie que constitue pour la jeunesse ce type de recrutement au rabais, qui ne leur apporte aucune qualification et les sort très utilement des statistiques du chômage pour huit mois.

Que dire du recrutement d'un vigile de plus sur le département ? Nous n'avons évidemment rien contre les vigiles en qualité de salariés mais force est de constater que pendant que l'on réduit l'ouverture des accueils en même temps que les effectifs, on recrute des salariés du privé pour calmer les énervements potentiels des usagers, notamment ceux excédés par la gestion

dégradée de leur situation, du fait de l'abandon total de la mission « amendes » et des collègues qui sont affectés à sa gestion.

Nous avons rappelé à la direction les termes de la motion des agents de la TTA/CAS de Toulouse remise lors du CTL du 1^{er} juillet 2021 :

Face à cette situation il vous incombe d'assumer vos responsabilités et de définir clairement vos intentions sur la mission. Il ne suffit pas de faire de la communication en mettant en avant des offres de service visant à faire croire que la DGFIP multiplie les points d'accueil et propose des services modernes et disponibles aux usagers. Cet affichage est pour nous insupportable. Nous ne voulons pas servir de caution à des constructions politiciennes qui ne reposent nullement sur la satisfaction de l'intérêt général et absolument pas sur la réalité du service rendu.

L'égalité de traitement des citoyens, la bonne exécution de la chaîne pénale impliquent de donner tous les moyens et toutes les garanties aux redevables pour accomplir leurs obligations de paiement. Cela nécessite également au nom du respect des règles de droit d'apporter satisfaction à leurs réclamations contentieuses bien souvent issues de la désorganisation des services de l'Intérieur et de la Justice (...)

Pour la cohésion collective du pays, nos services ont un réel rôle à jouer !

Aussi, nous exigeons des réponses sur l'avenir de notre structure et souhaitons que nos revendications soient réellement prises en compte.

Six mois après cette interpellation, rien de neuf sous le soleil des amendes ...

Nous reviendrons rapidement vers les collègues de la TTA / CAS pour actualiser avec eux les revendications et réfléchir ensemble aux moyens de les faire aboutir.

L'urgence est au combat collectif contre les suppressions d'emplois et de missions et à la cohésion entre tous les agents vers un seul objectif : nous retourner, ensemble, vers ceux qui mettent en péril les missions du service public en fermant ou délocalisant les implantations, en précarisant les salariés, et en supprimant dogmatiquement des milliers de postes de fonctionnaires. Résistance !

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