

Lettre ouverte aux usagers de la nouvelle Cité administrative de Toulouse

Toulouse, le 10 mars 2025

Madame, Monsieur,

Vous vous rendez pour la première fois en tant qu'utilisateur à la nouvelle Cité administrative de Toulouse, dans les services des Finances publiques (service impôts des particuliers (SIP) et impôts des entreprises (SIE)) qui ouvrent aujourd'hui.

Ces services ont été fermés au public pendant environ quinze jours durant la période de déménagement de l'ancienne cité vers celle-ci. Nous vous demandons d'être particulièrement bienveillants avec les collègues qui vont vous recevoir dans des conditions de démarrage qui ne seront pas optimales.

Nous avons interpellé, à de nombreuses reprises, le préfet et notre directeur régional sur les graves lacunes de l'organisation de l'accueil général et de l'accueil Finances publiques, ce qui est un comble pour un bâtiment dédié au service public. La direction générale des Finances publiques (DGFIP) est l'administration qui accueillera, et de loin, le plus grand nombre d'utilisateurs (25 000 réceptions par an, en moyenne, ces deux dernières années, soit une moyenne de 125 personnes par demi-journée).

L'intégration de la trésorerie de Toulouse aménage avec ouverture d'un accueil physique au public (ce dont la CGT se félicite) modifiera complètement le contexte de l'accueil à compter du 1^{er} janvier 2026. Les prévisions de flux d'accueil pour cette seule mission exprimée par l'administration sont de 100 à 150 utilisateurs / jours, ce qui nous semble sous-estimé.

Mais, d'ores et déjà, l'organisation de l'accueil est un recul par rapport à ce qui existait à l'ancienne Cité administrative.

Les surfaces imposées par la nouvelle norme de politique immobilière de l'État limite la présence à l'intérieur des locaux à 30 utilisateurs pour les Finances publiques. Lorsqu'il pleuvra ou qu'il fera des températures extrêmes, vous serez contraints de patienter debout, dehors, dans des conditions qui ne seront pas meilleures qu'à l'ancienne Cité administrative.

Les box d'accueil sont au nombre de sept et en période de campagne de déclarations des revenus ou de sortie des avis d'impositions, cela sera insuffisant. Ils sont par ailleurs très sombres et exigus, dégradant les conditions de travail des collègues qui vont y travailler au moins 3h30 par jour ainsi que pour les utilisateurs (dans certains, il est quasiment impossible d'être reçu à deux ou d'entrer avec une poussette).



Il n'est prévu qu'un seul box d'accueil sur rendez-vous pour le service impôt des entreprises, ce qui en période d'échéance de la cotisation foncière des entreprises (CFE) ne suffira pas non plus.

Au 1^{er} janvier 2026, le box d'accueil principal du service des Amendes, situé à gauche dans le hall d'accueil général, même ajouté à un box fermé, ne suffira pas à absorber même seulement 100 usagers / jour !

Nous sommes un service public, pas un musée !

Les représentants des personnels ont demandé, sans résultat à ce jour, que d'ici à l'ouverture au public de la trésorerie de Toulouse amendes, des modifications de la configuration de l'accueil soient étudiées, notamment en créant deux espaces d'accueil supplémentaires dans le hall général. La configuration des locaux le permet et, à ce stade, on ne nous a opposé que des considérations d'esthétique !



La conséquence de tout cela, c'est que vous allez être reçus dans des box que nous préférons appeler des « parloirs », tant ils sont sombres et exigus.

Enfin, la direction régionale des Finances publiques a réorganisé les périmètres de cinq services impôts des particuliers du département et celui de Toulouse Cité a abandonné la gestion des dossiers de quartiers plutôt favorisés de Toulouse (Carmes, Jardin des plantes, Palais de justice) composés de petits immeubles et maisons mitoyennes et s'est vu transférer celle de secteurs plus « populaires » (Jolimont, Roseraie), constitués de grands ensembles. L'expérience montre que plus la sociologie d'un quartier est composée population à faible moyenne de revenus, plus cette population est demandeuse de services publics, notamment en termes d'accueil physique. **Ce ne sont malheureusement pas les trois agents supplémentaires promis au SIP de Toulouse Cité au mois de septembre prochain qui permettront au**

service accueil de vous recevoir dans de bonnes conditions et dans des délais convenables.

L'ouverture de cette nouvelle Cité administrative, au rabais en matière de conditions de travail et de qualité d'accueil, se double d'un drame social, dans la mesure où **nos collègues du personnel de nettoyage** de l'ancienne Cité ne sont pas reprises à cette heure par le nouveau prestataire.

L'intersyndicale des administrations de la Cité continuera à défendre ces personnels précaires, car il ne suffit pas d'affirmer que les chômeurs ne cherchent pas du travail, il faut encore permettre à celles et ceux qui veulent travailler de pouvoir le faire !

Vous pouvez les soutenir en signant la pétition : <https://chnng.it/vx84HZ6RhT>

ou en scannant le QR code :

