

Toulouse, le 9 juillet 2025

Source: <https://www.ladepeche.fr/2025/07/09/les-contrevenants-ny-comprennent-plus-rien-aux-finances-publiques-le-service-des-amendes-fait-la-greve-du-telephone-12815486.php>

L'intersyndicale des Finances publiques (Solidaires, CGT FiP, FO et CFDT) appelle les agents à débrancher leur téléphone ce jeudi. Elle proteste contre des conditions de travail qui ne permettent pas de bien traiter les usagers.

À Toulouse, les personnels de la trésorerie Toulouse Amendes (TTA), qui gère les huit départements de l'ex Midi-Pyrénées et du centre de contacts Amendes (CCA) qui centralise l'accueil téléphonique des particuliers pour 32 départements, multiplient ces dernières années les initiatives pour mettre en avant leurs revendications et les difficultés de ces deux services. Ce jeudi matin, les personnels débrancheront le téléphone symboliquement et adresseront également une lettre ouverte à la direction générale des Finances publiques et à la direction locale. L'intersyndicale veut aussi alerter les élus dans une lettre ouverte aux parlementaires du département portant sur les difficultés rencontrées dans le cadre de leur mission.

"Les incompréhensions sont souvent nombreuses avec l'absence d'information des usagers ou une chaîne de décision peu compréhensible, en particulier pour les recours à engager et des délais de traitement très importants, expliquent les syndicats Solidaires, CGT, Force ouvrière et CFDT. La question de la faiblesse des taux de recouvrement est souvent soulignée. Dès lors la situation des services Amendes en charge de cette mission est particulièrement tendue avec des services largement sous calibrés et sous tension. Cela entraîne l'incompréhension des usagers, qui ont des difficultés à obtenir des informations et des interlocuteurs, et crée souvent des tensions fortes au guichet".

Alors que La mission Amendes est une des trois priorités désignées par la direction générale sur son « orientation stratégique » 2024-2027, les syndicats constatent que " les agents et collègues n'y croient plus du tout, tant les moyens mis à leur disposition pour remplir leurs missions sont ridicules".

Un manque de moyens d'autant plus préjudiciable à la bonne marche des services que "la problématique Amendes est particulièrement sensible pour les populations au vu des contraventions du quotidien mais aussi des décisions de justice ou amendes forfaitaires délictuelles qui se multiplient", assurent les syndicats. Pour eux, il est important que les usagers soient mieux accueillis et guidés dans leurs démarches.

8 millions d'euros d'amendes recouvrés

" Justement, l'accueil du public et le recouvrement des amendes de toute nature constituent une priorité pour la Direction générale des Finances publiques, explique l'administration en retour. Dans ce cadre, les moyens du département de la Haute-Garonne ont été renforcés en 2024, avec la création de 10 emplois et en 2025, avec la création de 15 postes supplémentaires. Soit 25 postes créés en deux ans". Ces postes supplémentaires accompagnent la création d'un nouveau service : le centre de contact amendes de Toulouse. L'objectif principal de ce centre de contact, qui sera doté à terme de 57 emplois, est de répondre aux appels téléphoniques pour 32 départements du sud de la

France. D'ores et déjà, l'apport de moyens nouveaux a permis d'améliorer significativement le taux de décroché téléphonique, en progression d'environ 30 % depuis 2023. Parallèlement, une réflexion est engagée sur l'ouverture d'un nouveau guichet amendes en 2026 à Toulouse, afin de mieux répondre aux attentes du public. Par ailleurs en 2024, les agents du service téléphonique ont traité près de 100 000 appels, 80 000 courriels et encaissé plus de 8 millions d'euros d'amendes.