

Ouverture d'un accueil physique amendes à la Cité administrative : Quand la DGFIP « réarme la mission » avec un pistolet à eau !

Toulouse, le 5 décembre 2025

Nous avons rappelé en préambule que l'installation de la mission Amendes à la nouvelle Cité administrative est un non-sens, qui a déjà été maintes fois dénoncé, en termes de surfaces (notamment pour l'activité téléphonique du CCA) et de dimensionnement de l'accueil (pour la TTA, le SIP et le SIE). Ces deux écueils, également dénoncés par l'ensemble des acteurs de prévention, présagent mal de la réussite de ces deux projets.

A la lecture de l'introduction du sujet de l'ouverture de l'accueil de la trésorerie de Toulouse Amende (TTA), un premier terme nous a fait déjà bondir : « **réarmer la mission** ». Il va falloir que la DGFIP (et la DRFiP) redescende d'un cran au niveau du vocabulaire et des actes. Non contente d'utiliser à tout bout de champ le terme « réarmer », voici que sont intervenus dans plusieurs réunions de cadres de hauts gradés de l'Armée et de la Gendarmerie, pour faire entendre la petite musique de la probable guerre avec la Russie à échéance de trois ou quatre ans. L'État macroniste poursuit sa propagande belliciste pour formater la population à l'approbation des futurs budgets militaires, poussés par l'OTAN, aux ordres de Trump et de l'Union Européenne.

Cette introduction guerrière fait place à la fameuse méthode « Coué » : « *Dans cette optique, le Centre Amende Service a évolué en Centre de Contact Amende le 01/09/2025, ce qui permet d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers amendes (accueil téléphonique et traitement des courriels)* ». La



phrase magique, qui ne repose sur rien de tangible, ça ne coûte rien et ça fait toujours plaisir (à celle ou celui qui l'écrit). Comme cela fonctionne, on « réarme » la méthode « Coué » pour une deuxième salve : « *l'hypothèse de l'ouverture d'un accueil physique pour le public des redevables d'amendes a été intégrée à la réflexion collective (Directions État et Réseau, PPR, SIP Cité) pour en déterminer les modalités opérationnelles et offrir un service de proximité de qualité, notamment pour les publics fragiles.* » Avec tous ces gens qui ont réfléchi, on ne peut aboutir qu'à « *un service de proximité de qualité* », cela va sans dire !

Le document abordait ensuite « les modalités opérationnelles de l'accueil physique dédié aux redevables d'amendes ». Les élu·es en CSAL ont été content·es d'apprendre qu'une « documentation a été fournie (au groupe de travail Amende) afin de conduire les travaux du GT en amont de la première réunion : plans, note amende présentée en CSAL du mois de

mai 2024, statistiques des flux et des encaissements amendes sur les sites les plus concernés. Ils eussent été enchanté·es d'en disposer pour préparer cette instance ! De même, pour les préconisations des ergonomes et l'avis éventuel des acteurs de prévention, il a fallu que nous exhumions nos archives... ou que nous nous en passions.

Concernant la sécurité, la présence de vigiles est confirmée comme suit :

- un vigile de la Cité dans le hall monumental (AGILE) ;
- un vigile pour le SIP Cité du lundi au jeudi de 8h15 à 12h15 ;
- un vigile pour la TTA du lundi au jeudi de 8h15 à 12h15.

Le vigile de la TTA dans le hall monumental assurera le filtrage des usagers vers la file d'attente intérieure limitée à 20 personnes. Seulement deux usager·es des amendes pourront entrer en même temps dans le hall « SIP/SIE/Amendes ».

Plusieurs questions concrètes ont été posées par la délégation CGT :

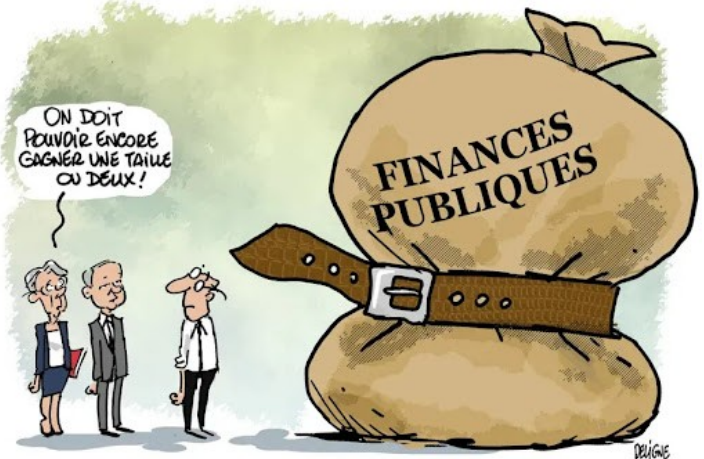
- Quid de la sécurité lors de l'accueil sur rendez-vous l'après-midi ?
- Quel est le nombre de créneaux de rendez-vous amendes l'après-midi ?

- Combien de fauteuils sont disponibles dans le hall d'accueil. Sont-ils fixés au sol ?
- Comment les potelets de gestion de la file d'attente seront fixés au sol afin qu'ils ne deviennent pas des « armes par destination ».
- Quelle organisation est prévue pendant la campagne IR ?
- « Le guichet du hall monumental ainsi que le box sont dotés de vitres de protection ainsi que de boutons anti-agression reliés au PC sécurité » : la sécurité est elle équivalente dans ces deux guichets d'accueil ? ((bien entendu, il faudra l'aligner sur la situation la plus favorable)

La plupart de nos questions sont toujours en suspens.

La médecin du travail présente s'est inquiétée du manque de sécurité flagrant à la Cité administrative, expliquant que l'on trouve en permanence des usagers qui errent dans les couloirs sans être accompagnés. Lors de la visite de la formation spécialisée à la nouvelle Cité, nous avons préconisé des aménagements relatifs à la sécurité (par exemple, installation d'un badge sur la porte du couloir qui rejoint les services de la DRFiP, signalement que la vitre de protection du box amende ne nous paraissait pas adaptée...) mais force est de constater que tout cela n'a pas avancé.

En matière de formation, nous nous sommes félicité-es que notre proposition en formation spécialisée ait été retenue (immersion des collègues dans des services d'accueil). Nous approuvons également la limitation des plages d'accueil à deux heures par agent.es qui sont un gage pour limiter l'impact émotionnel d'un accueil qui est parfois très exigeant sur le plan mental.



En conclusion du document de l'administration, le fameux retour de la méthode « Coué », qui, sans aucun état des lieux, statistiques, ni de détail sur les moyens qui vont être mis en place, nous expose que de janvier à mi-février 2026 aura lieu « *l'apurement maximal des demandes reçues sur la BALF TTA* ». Compte tenu de ce que la CGT a exposé lors de la dernière formation spécialisée sur le sujet en termes de statistiques (https://31.cgtfinancespubliques.fr/IMG/pdf/tract_amendes_suite_fs_du_26-11-2025def.pdf), il va bien évidemment falloir que l'administration aille au-delà d'une simple affirmation péremptoire pour convaincre les collègues de la TTA que l'ouverture de l'accueil ne va pas se faire dans des conditions dégradées qui seraient de nature à mettre en grandes difficultés, voire en danger, les collègues chargé-es de l'accueil.

Pour nous, ce dont il doit être question encore et toujours dans cette instance, c'est des conditions de travail et comment préserver la santé physique et mentale des agents du service public. Ce dont il doit aussi être question, c'est du rôle et de la place du service public et des moyens nécessaires pour qu'il fonctionne, afin que l'utilisateur soit au centre des préoccupations de l'administration. **Après les échecs et les fermetures répétées des accueils amendes dans plusieurs départements, notre direction affiche depuis l'origine un optimisme un peu béat concernant l'ouverture de l'accueil à Toulouse.** Les milliers de mails en souffrance (environ 6500), les milliers d'appels téléphoniques non décrochés ne sont pas de nature à rassurer les collègues qui vont se charger de l'accueil.

La mission Amendes est affirmée comme une des trois priorités du « cadre d'objectif et de moyens 2023-2027. Pourtant, quand on lit dans le document fourni que le box dédié au sein du SIP sera utilisé « *à titre exceptionnel* », qu'en période de campagne IR, « le box ne sera pas utilisé par la TTA, quand on constate que le box principal d'accueil est un accueil debout, on mesure que l'utilisateur « Amendes » est vraiment la « cinquième roue du carrosse ».

La DRFiP 31 voudrait que l'ouverture de cet accueil se solde par un échec qu'elle ne s'y prendrait pas autrement. Ce qui pose un problème conséquent, c'est que ce faisant, elle maltraite les collègues qui exercent la mission, puisqu'au bout du compte, ce ne sont pas les membres du comité de direction qui seront confrontés au mécontentement des usagers de cette mission « réarmée » avec les subsides du budget de guerre macroniste. Par mail, par téléphone et au guichet, ce sont nos collègues A, B et C qui subiront les conséquences du manque de moyens déployés pour assurer cette mission « prioritaire » ! La DGFIP et la DRFiP 31 doivent réagir de toute urgence !