

Lettre ouverte des personnels de la TTA et du CCA Amendes

à l'attention de la directrice générale, du directeur régional et du délégué inter-régional

Toulouse, le 10/07/2025

Madame, Messieurs,

Nous, personnels de la trésorerie de Toulouse Amendes (TTA) et du centre de contacts Amendes (CCA) de Toulouse, souhaitons vous interpeller une nouvelle fois. Nous ne désespérons pas de vous voir aborder enfin le sujet de la mission amendes, quand nous n'avons de cesse, ces dernières années, de vous interpeller sur les enjeux majeurs, tant pour les populations que pour nos conditions de travail.

Depuis l'élaboration du COM, nous entendons évoquer des engagements pour une « priorité amendes ». Dans votre point d'étape publié sur Ulysse, vous évoquez ainsi « *les moyens humains seront également renforcés* » !

Nous tenons à vous interpeller solennellement sur ces « belles paroles » et promesses non tenues qui nous désespèrent, nous, personnels en première ligne.

En effet, suite aux récents mouvements d'affectations des personnels à la DRFiP 31, nous découvrons une situation désastreuse pour nos effectifs réels : – 18 postes B/C au CCA (soit un tiers de l'effectif non pourvu !) et – 2 postes B pour la TTA.

La fameuse priorité amende concentre ainsi un tiers des emplois vacants de la DRFiP 31 ! Nous n'osons pas imaginer ce que cela aurait été si notre mission n'avait pas été prioritaire !

Notre inquiétude est majeure car cette situation va affaiblir lourdement nos capacités à répondre pleinement à la charge de travail et aux sollicitations, avec une dégradation inévitable de nos conditions de travail.

De plus, alors qu'il nous avait été présenté un objectif national de renfort pluri-annuel sur la mission amendes, nous nous interrogeons aussi sur la réalité de cette promesse pour 2026, quand cette année nous constatons une telle situation de vacance d'emplois. Notre inquiétude est énorme de voir abandonnés les renforts promis lors du prochain exercice budgétaire et le PLF 2026 !

Nous tenons dans cette situation à vous rappeler :

Pour la TTA : une augmentation significative des charges, comme l'ensemble des trésoreries amendes nationalement :

- 90 851 258 € de PEC en 2024, avec une augmentation de 4,36 %, eu égard à 2023. La tendance pour 2025 est à ce jour encore plus importante, avec une augmentation en mai 2025 de 11,36 % des PEC !

- une progression majeure des poursuites avec l'utilisation mise en place de macros et +60 % de poursuites dans le service et un impact sur les sollicitations à traiter (demandes de délai, contentieux des poursuites, annulations à traiter, charges et traitement pour le service comptabilité...). À ce jour, pour exemple, ce sont 5400 mails qui sont comptabilisés en instance de traitement, avec un impact sur les sollicitations renouvelées des usagers au vu des délais.

- l'ouverture d'un accueil amendes à la Cité administrative de Toulouse, avec des espaces d'accueils insuffisants, sans parler de la problématique de la sécurité qui inquiète particulièrement, quand partout dans le pays les trésoreries amendes ferment les accueils aux usagers au vu des tensions avec les usagers.

Pour le CCA : une sollicitation lourde des 32 départements gérés, sans parler de la mission nationale sur les OTCI :

- 2 790 481 appels reçus en 2023 et 420 316 appels de plus qu'en 2022 !
- une augmentation des poursuites sur le périmètre géré : 3 562 929 avis et poursuites en 2023, contre 2 060 827 en 2020 !
- une incapacité à faire face aux sollicitations des usagers et un taux de décroché entre 3,5 % puis 20 % en période maximum et si souvent beaucoup moins. Cette situation entraîne sollicitations multiples au téléphone, par mails et surtout une incompréhension des usagers. Cette réalité est une honte pour le service public ! Et aussi pour nos conditions de travail !

Vous comprendrez qu'au vu de cette situation (augmentation massive de la charge et emplois vacants), les agents font ce qu'ils peuvent pour faire face mais ont le sentiment d'être submergés, dans une urgence perpétuelle !

La question du « sens au travail » est d'ailleurs à noter quand nous constatons la mobilité sur nos services et l'aspiration de plusieurs à quitter ces services amendes. Cette réalité est d'ailleurs constatée nationalement dans toutes les trésoreries Amendes et les CDC, qui sont les services concentrant le plus grand nombre de contractuels.

Nous rappelons que nous aspirons à voir des emplois publics pour faire vivre nos services et notre mission. Néanmoins **quand nos collègues contractuels sont présents il convient aussi de les respecter et nous dénonçons l'injustice manifeste de ne pas les voir bénéficier d'une compensation salariale pour faire écho aux ACF spécifiques « téléphone » des agent-es des CC.**

Concernant l'ACF « téléphone » nous demandons une revalorisation au vu du travail amende et la création du CCA avec ses contraintes.

Un des enjeux majeurs dans cette situation délétère est à ne pas voir une dégradation supplémentaire de nos conditions de travail sous couvert de pilotage, management et statistiques qui pèseraient sur nos quotidiens. Encore une fois, nous faisons au mieux et ne sommes pas responsables des carences en de moyens donnés à nos services !

Nous vous alertons sur des effets délétères d'une course aux statistiques sans prise en compte des conditions de travail des agent-es. Il est hors de question de vous voir cibler des objectifs du privé en matière de centres d'appels et une dynamique qui **mettent** sous pression constante les personnels.

Sur ce point essentiel, nous vous demandons des garanties : refus de « flicage » à la télé-performance avec l'outil Bali ; clarté et garanties équitables sur le télétravail à 2 jours, droit aux horaires variables comme tout agent-e de la DGFIP, formation, soutien technique et encadrement « humain ». **Vous devez respecter les collectifs de travail et les équipes !**

Nous souhaitons aborder un dernier sujet qui devient urgent avec le transfert de la TTA à la Cité de Jolimont en octobre, puis le CCA en 2026 : il est impératif d'associer les personnels et les OS représentant.es des personnels, avec une présentation claire des projets et des aménagements ergonomiques envisagés. Il est pour nous hors de

question de voir validé en catimini, et par quelques-un.es, des bureaux et aménagements sans prise en compte de l'avis de tous et toutes.

Le déménagement de la TTA est prévu pour le mois de novembre 2025. Les collègues ayant rejoint la nouvelle Cité administrative début 2025 rencontrent de sérieux problèmes qui dégradent leurs conditions de vie au travail : **locaux exigus, manque de souplesse pour l'installation des postes de travail dû au positionnement des prises électriques et réseau, forte luminosité, ambiance thermique dégradée.**

Des tests sont programmés sur des bureaux témoins du SIP et du SIE Cité pour à la fois améliorer le traitement de la lumière, de la température et ajouter des matériels complémentaires (perches) pour disposer les postes de travail en respectant les normes (distance entre les fenêtres et les postes, entre postes).

L'accueil Amendes nécessite également une réflexion sur la gestion des flux et les différents équipements de sécurité à mettre en place.

Le pôle ergonomie du Secrétariat général a travaillé sur le sujet et mis en avant des points de vigilance et des préconisations.

Sur l'acoustique, des préconisations ont été faites pour l'ensemble des bureaux avec l'installation de cloisons et de plans de travail droits. Pour les espaces du CCA, ce sont des panneaux mur et des suspensions aux plafonds qui sont préconisées.

Nous demandons que les futurs espaces de travail de la TTA et du CCA soient traités simultanément avec ceux du SIP et du SIE sur les points lumière et thermique, et que les équipements pour le traitement de l'acoustique soient mis en place avant l'installation du CCA .

L'organisation du travail et l'agencement des locaux sont étroitement liés. Nous souhaitons pour cela qu'une visite soit organisée à la rentrée pour préparer dans les meilleures conditions l'installation de la TTA. Cette visite doit se faire en présence des représentant·es des personnels à la FS, avec visibilité préalable des plans envisagés.

Vous comprendrez sûrement à la lecture de notre interpellation que nous sommes pleinement attaché.es à notre travail et à nos missions.

Notre signal d'alerte est pour vous voir enfin prendre la mesure des difficultés constatées mais aussi sur notre aspiration à un sens au travail et à des conditions de travail dignes, tout comme sur la nécessité d'un service public de qualité pour les usagers qui nous sollicitent !

Nous attendons, à tous les niveaux, une réponse et des engagements de votre part.

Les personnels de la TTA et du CCA de Toulouse

Pour contact et réponse :

regis.lagrifoul@dgfip.finances.gouv.fr
rachel.tisne-brison@dgfip.finances.gouv.fr
florence.alvinerie@dgfip.finances.gouv.fr