

# Toulouse amendes : le centre d'appel qui ne répond pas

Saturé, le centre des finances publiques chargé d'encaisser les amendes de tous genres ne peut faire face à des pics d'appels qui dépassent les 10 000 par jour.

Le Centre amendes service de Toulouse, rattaché à la direction des finances publiques, ne répond pas. La situation n'est pas nouvelle mais elle ne s'est pas arrangée. Ce centre, qui n'est joignable que par téléphone (au 05.40.13.08.80), par mail ou courrier, reçoit les appels des personnes qui doivent payer une amende, principalement des amendes majorées. Il s'agit des amendes pénales prononcées par le tribunal, des amendes forfaitaires pour le stationnement impayé, un titre de transport, une incivilité comme le non-port du masque durant le Covid...

Or, le nombre de ces amendes a bondi ces dernières années. Et les effectifs du centre toulousain, qui doit absorber les appels de 32 départements du sud de la France, ne suffisent pas.

## 5 % d'appels décrochés

Cela fait des années que les usagers se plaignent. Sur internet, le site officiel des services publics reproduit les avis négatifs de ceux qui ont tenté d'appeler. « Plus d'un mois que j'essaie », écrit un habitant de L'Union qui a passé « 45 appels » en 2022. En février dernier, un Toulousain, verbalisé pour un véhicule que son association ne possède pas, a stigmatisé « un service public fantôme ». À chaque fois, un



Le non-paiement du stationnement constitue l'essentiel des amendes majorées à payer./ DDM N. Saint-Affre

agent a écrit une réponse, reconnaissant les difficultés et recommandant d'adresser un mail ou un courrier.

Ces derniers jours, la situation s'est compliquée en raison d'une défaillance du serveur vocal « actuellement en maintenance », avance la direction des finances publiques, sans s'avancer sur l'échéance d'une réparation. Mais la situation, qui est connue, ne s'améliorera pas pour autant. La direction le reconnaît : « le service est con-

scent des difficultés d'être joint par téléphone étant donné le flux croissant d'appels qui peut, à certaines périodes, atteindre 10 000 par jour. » Selon Jean-Marc Servel, secrétaire CGT Finances publiques, le pic grimperait même à 18 000 appels. « Nos collègues vident l'océan à la petite cuillère », résume-t-il. Selon Régis Lagrifoul, le délégué de Solidaires, le taux d'appels décrochés ne dépasserait pas « 5 % ». Les syndicats alertent régulièrement sur ce sujet.

La direction affirme que 52 agents sont affectés au centre d'appel qui a été renforcé en septembre. Et annonce d'autres renforts en 2024.

Par ailleurs, bien des usagers téléphonent pour contester une amende. À tort car ce n'est pas le rôle du centre. Autant s'adresser directement à l'Agence de traitement des infractions, l'ANTAI, ou à la commission du contentieux du stationnement payant.

J.-N. G.