



16ème législature

Question N° : 13567	De M. Hadrien Clouet (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Haute-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Centre amendes service en détresse	Analyse > Centre amendes service en détresse.
Question publiée au JO le : 12/12/2023		

Texte de la question

M. Hadrien Clouet interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la situation catastrophique de la mission « amendes » à la DGFIP et tout particulièrement au Centre amendes service (trésorerie Toulouse amendes) de Toulouse. Signalée de longue date par les représentants des personnels de la DRFiP 31, la destruction du service est bien avancée. 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 s'acquitter d'une amende, principalement majorées. Il s'agit des amendes pénales prononcées par le tribunal, des amendes forfaitaires pour le stationnement impayé, un titre de transport non payé, une incivilité comme le non-port du masque durant le covid. Or le nombre d'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. Les compressions budgétaires et le non-renouvellement du personnel dont est victime depuis de nombreuses années la DRFiP 31 entraîne de nombreuses difficultés en matière de recouvrement des amendes. La mission « amendes » de la DRFiP 31 est actuellement 22,4 % en dessous de son effectif cible, lui-même insuffisant. Cela nuit fortement au centre d'appels qui y est rattaché et qui ne peut faire face aux appels des administrés. Il en résulte une situation délétère pour les agents et les usagers de ce service public. Le centre des finances publiques de Toulouse ne peut absorber les pics qui atteignent 10 000 appels quotidiens. Faute de moyens, il ne répond pas aux demandes. La direction le reconnaît d'ailleurs publiquement : son taux de réponse est désormais de 2,49 % d'appels aboutis, ce qui représente 53 187 appels en 2022, contre environ 30 % en 2019. Pourtant, M. le ministre s'était engagé le 24 août 2023 à « réorganiser la chaîne de traitement des amendes, favoriser le paiement des amendes le plus tôt possible et fiabiliser les informations qui remontent à la direction Générale des Finances publiques pour qu'elle puisse sanctionner sans délai les défauts de paiement des amendes de tous les citoyens français, dans tous les coins du territoire, à tout moment ». Mais encore aujourd'hui, tout internaute qui saisit le nom du centre sur un moteur de recherche se voit proposer comme premier résultat « Trésorerie Toulouse amendes injoignable ». Alors que les usagers se heurtent au silence et angoissent face à des obligations financières dont ils ne comprennent pas les tenants et aboutissants, alors que les agents sont en souffrance car mis hors d'état d'exercer leur travail, alors que les impayés se multiplient en conséquence, M. le député souhaite connaître les intentions. Quels moyens concrets seront donnés aux services de la DGFIP pour répondre à une telle masse de courriers électroniques, d'appels téléphoniques et de demandes de réception physique de la part des usagers, ainsi que pour la satisfaction du référentiel Marianne auquel sont soumis les agents de la fonction publique ? Comment restituer un accès physique au centre ? Comment répondre à la hausse des incivilités, incidents et autres atteintes aux agents des finances publiques, dont la mission d'accueil est mise en péril face à des publics particulièrement fragilisés ou à bout ? Il souhaite avoir des précisions à ce sujet.

