

Mission Amendes : à juste titre, des collègues de plus en plus inquiets

Toulouse, le 6 novembre 2025

La formation spécialisée du 26 septembre 2025 a abordé le sujet « amendes ». D'aucuns ont pu lire dans notre déclaration liminaire combien nous avons été écœurés du traitement subit par le collègue venu en tant qu'expert pour la CGT, de la part du président de l'instance. Nous nous en sommes expliqués avec le directeur, des excuses ont été faites par l'intéressé : dont acte !

Pour autant, la situation de la trésorerie de Toulouse amendes, dont le déménagement est imminent, reste d'une grande précarité. L'inscription en tant que mission prioritaire du cadre d'objectif et de moyens (COM) aurait pu faire penser qu'un effort particulier serait fait sur la mission mais force est de constater que ce n'est nullement le cas et, à quelques mois de l'ouverture au public de cette structure, les inquiétudes des agente·s sont de plus en plus légitimes.

L'effectif théorique est de 26 collègues (16 pour le pôle usagers/recouvrement et 7 au service comptabilité). Deux absences pour longue maladie et un salarié détaché par TISSÉO le ramène en réel à 23, avec deux départs en retraite et deux congés maternité prochains.

Exception faite de l'encadrant du service, ce sont donc 12 collègues qui seront donc potentiellement affectés dans le pôle accueil, dont l'administration nous affirme qu'il sera composé de trois personnes (chiffre dont nous doutons fortement de la pertinence, tant l'administration ne mesure pas l'affluence qui risque de déferler sur cette mission méprisée depuis des années)



Un accueil sous dimensionné, mais ce n'est pas tout !

L'ouverture d'un accueil dans un service public qui n'en avait pas depuis 20 ans est, pour la CGT, une excellente nouvelle. Pour autant, le mettre en place dans les conditions existantes est une aberration, juger plutôt :

- fin septembre, plus de 6 400 mails n'avaient pas été ouverts sur la boîte mail du service ;
- les collègues traitaient à la date de ce tract le courrier papier (contestations, demandes de délai...) du mois de juin 2025 ;
- des listes de prescriptions, très chronophages, (300 dossiers par agents et pour les mois de septembre et d'octobre) sont à traiter.

L'administration a beau clamer que le service a été renforcé (6 stagiaires arrivés en avril 2025 et 2 affectations en septembre dernier), à aucun moment cela a suffi à inverser la tendance.

« Il y en a un peu plus, je vous le mets quand même ? »

En sus des 18 heures hebdomadaires que le service va devoir consacrer à l'accueil, le service hérite, après moultes tergiversations, de la gestion du courrier qui relevait, jusqu'alors, du service courrier du centre amendes service (CAS) de Toulouse. Ce sont donc 20 heures supplémentaires qu'il va falloir consacrer à cette nouvelle mission du service. Ces 38 heures de travail supplémentaires, soit l'équivalent d'un agent, imposée à un service déjà en tension, vont dégrader un peu plus un service déjà en souffrance face à l'étendue du retard accumulé. La bonne volonté de l'équipe en place ne suffira pas si on ne fournit pas davantage de bras pour remettre à flot un service dont l'enjeu en termes de recettes et de justice face aux infractions est primordial.

« Il existe un écart inévitable entre « travail prescrit » et « travail réel »

(source : Anact) »

Le travail prescrit est celui qui est demandé par la direction, les commanditaires, le management. Il est souvent formalisé par les procédures à respecter, les fiches de postes et les objectifs annuels. Il est

assorti de résultats à atteindre. Pour y parvenir, l'entreprise met à disposition des moyens techniques (outils, équipements...) et des moyens humains (équipes, collègues) et met en place une organisation de travail. Le travail prescrit peut être plus ou moins clair, partagé et contraignant. Il peut être explicite ou implicite, formel ou informel.

Le travail réel, ou « activité de travail », renvoie au travail tel qu'il se réalise concrètement : les objectifs effectivement poursuivis par le salarié, les modes opératoires et les stratégies réellement mises en œuvre, les outils et ressources effectivement utilisés, les collègues sollicités, etc. Toute situation de travail se caractérise en effet par de l'incertitude, des variabilités, des contingences qui impliquent pour chaque salarié de devoir faire des choix, des arbitrages, des compromis. Ainsi, travailler c'est souvent inventer une solution pour une situation non prévue et ceci quels que soient le niveau hiérarchique, la fonction, le métier. Quand on parle du travail « réel », il faut aussi prendre en compte le travail « non fait », celui qu'on aurait dû ou aimé faire mais qu'il n'a pas été possible de réaliser.

Depuis le début de nos discussions sur le sujet, l'administration refuse de reconnaître les spécificités du recouvrement des amendes (le travail réel). De nombreux redevables d'amendes contestent en être redevable et, contrairement à l'impôt, une amende est une sanction. De surcroît, une grande majorité du public de ce service est en grandes difficultés sociales, économiques et, parfois, psychologiques. Beaucoup plus qu'en matière fiscale, l'échange avec les usagers amendes aboutit à une impasse, celui-ci réitérant souvent plusieurs fois ses demandes. Le redevable qui se rendra à l'accueil ne viendra pas, la plupart du temps, pour régler sa dette mais pour engager une négociation ou une contestation (qui relève, le plus souvent, de l'officier du ministère public (OMP) et pas du service). Tant que les procédures d'échange avec le ministère de la Justice et les moyens qui sont octroyés ne seront pas abondés de manière significative, la plus-value que constitue un accueil physique pour des usagers en grandes difficultés ne sera pas effective, en regard de ce que qu'apporte un échange numérique ou téléphonique. Ceux qui croient (ou font semblant de croire ?) que l'accueil physique du public aura un impact positif sur les autres canaux d'accueil se méprennent : l'usager-e qui n'aura pas satisfaction à l'accueil tentera de nouveau sa chance par téléphone ou par courriel.

Les incidents se multiplient, les fiches de signalement aussi !

Les signalements d'insultes au téléphone ou par courriel sont une des constantes de la période, notamment en matière d'amendes. Tout récemment, ce ne sont pas moins que des menaces d'attentat et de mort que viennent de recevoir, par écrit, nos collègues. La CGT n'est pas de ceux qui brandissent l'étendard de la sécurité à tout bout de champ mais, comme nous l'avons préconisé lors de l'assassinat de notre collègue vérificateur, nous estimons que l'administration ne fait toujours pas suffisamment son travail de traque des incivilités envers les fonctionnaires. Pourtant celles-ci montent de toutes parts dans nos accueils. Une des dernières en date dans le département signale deux mails au service amendes : « *Si vous me saisissez tout d'un coup... je fais un attentat à l'adresse indiquée dans le mail et je le ferai vraiment* ». Le même redevable, quelques jours plus tard, réitère : « *réessayez de me saisir je tire une rafale sur toutes les personnes que je vois travailler chez vous, en plus j'ai votre adresse, juste essayez et vous allez voir, ce sera le pire jour de vos vies* » (l'orthographe a été ajustée par nos soins). Menaces en l'air ? Message de désespoir ? Réelle volonté d'agir ? Personne ne le sait. Quoi qu'il en soit, ces actes nécessitent une réaction forte de l'administration, ainsi qu'une communication sur les actions qu'elle mène.

Tout cela n'est pas une fatalité. C'est la conséquence du désengagement de l'État au travers des plans d'austérité qui se succèdent pour les services publics, au travers des suppressions d'emplois qui font que les services les moins dotés croulent sous le travail, au détriment du service rendu à l'usager. Tout ceci découle de volontés politiques appliquées aveuglément par des directions complices, capables de faire subir aux agents les pires conditions de travail dans le seul but de remplir leur feuille de route fixée par Bercy. La responsabilité des uns et des autres est pleine et entière dans cette dégradation des conditions de travail et de la santé des collègues, et notamment celles et ceux affectés à la mission Amendes. La CGT invite les collègues à ne pas baisser les bras, à faire remonter chaque manquement constaté au quotidien, à faire une fiche de signalement non anonymisée à chaque situation d'agression : écrite, orale ou physique. C'est une des conditions pour mettre en cause, jour après jour, la responsabilité de ceux qui nous dirigent à tous les étages de la pyramide.

Les militants de la CGT viendront à votre rencontre courant décembre pour poursuivre la discussion.