

Mission amendes : comment le gouvernement (via la DGFIP) veut augmenter le taux de recouvrement... au mépris des usagers, des moyens et des conditions de travail des personnels pour y parvenir !

Toulouse, le 17 mars 2026

Un groupe de travail s'est tenu à Bercy le 5 mars 2026 et nous avons lu attentivement les documents préparatoires fournis par l'administration. Nous vous en livrons en première page les passages les plus significatifs issus de ces documents, et à la suite, notre analyse.

« **Compte tenu des spécificités de la matière traitée (sujet intrinsèque de contrariété pour l'utilisateur) et du public concerné (le plus souvent en difficulté sociale/économique), mais aussi en raison de la volumétrie importante des prises en charge et des sollicitations qu'elles génèrent ainsi que de la diversité des amendes et donc des ordonnateurs concernés, la relation usagers en matière d'amendes s'avère assez difficile. [...]** En outre, **la gestion de l'accueil constitue un levier important pour l'amélioration du paiement des amendes** qui constitue une politique prioritaire du Gouvernement pour assurer l'effectivité des sanctions prononcées. Il s'agit également d'une priorité du cadre d'objectifs et de moyens, avec pour la DGFIP l'objectif de faire progresser le recouvrement forcé de +20 % entre 2023 et 2027 ».

« Dans ce contexte, la stratégie en matière d'amendes consiste à améliorer parallèlement les résultats du recouvrement et la qualité de l'accueil des usagers, en s'appuyant notamment sur le déploiement de centres de contact amendes [...]. A ce stade, l'administration centrale a priorisé son action sur l'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique. Au delà de la prise de RDV téléphonique par les usagers, déjà mis en place par les directions qui ont fait évoluer leur accueil sur place, l'amélioration principale est attendue de la mise en place de centres de contact amendes, en cours de généralisation progressive.



1. Des difficultés au guichet qui conduisent à une adaptation de la stratégie en fonction du contexte local. Pour des raisons de sécurité, d'incivilité dans les locaux ou aux abords, certaines directions ont été contraintes de fermer leurs accueils physiques. D'autres directions ont restreint les plages d'accueil physique [...]

A ce stade, l'administration centrale a priorisé son action sur l'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique, avec la mise en place de centres de contact amendes, en cours de généralisation progressive.

« 2. Le canal téléphonique : la meilleure réponse à la problématique d'accueil pour les amendes La priorité donnée à l'accueil des usagers amendes s'est traduit par l'ouverture en septembre 2022 à titre expérimental d'un premier centre de contacts à Épinal (CCA)[...] dont le périmètre géographique s'est élargi en 3 vagues successives, pour atteindre 36 départements depuis le 1er octobre 2024. [...] Eu égard au succès de ce dispositif, il a été décidé dans le cadre de la relocalisation des services de la DGFIP dans les territoires, de généraliser la formule d'ici 2027, en créant 3 centres de contact supplémentaires annoncés par la Ministre en juillet 2025 [...] Le centre amendes service (CAS) de Toulouse est devenu en septembre 2025 centre de contact amendes de plein exercice (CCA). Le CCA de Toulouse, qui répond actuellement aux sollicitations des usagers des 32 départements de son ressort (correspondant à 25 postes amendes compte tenu du périmètre du poste comptable de Toulouse portant sur l'ex-région Midi-Pyrénées), voit ses prestations alignées sur celles d'Épinal, en parallèle de sa compétence nationale spécifique sur les oppositions au transfert du certificat d'immatriculation (OTCI). [...] Les CCA d'Épinal et de Toulouse font partie des pilotes pour la mise en place de la nouvelle solution de téléphonie en avril ou mai prochain. [...] Au-delà, l'administration centrale entreprend en lien avec le deux CCA d'Épinal et de Toulouse, notamment dans le cadre du dialogue de gestion relatif aux objectifs de l'année 2026 des travaux de convergence en vue de mettre en place un mode de fonctionnement unique, qui pourrait déboucher à court terme sur l'élaboration d'un cadre harmonisé du travail en CCA ».

Notre analyse :

Une chose est claire : la priorité nationale de la DGFIP en matière d'amendes est double : augmenter le taux de recouvrement et privilégier l'accueil téléphonique à toute autre forme de contact avec les usagers. Le document résumé ci-dessus reconnaît (enfin !) la spécificité de la mission et les difficultés

inhérentes au public concerné, notamment ses difficultés sociales et financières potentielles. Pour autant, la réponse n'est pas de développer l'accueil de proximité concernant ces usagers (le document, pourtant de portée nationale, laisse les mains libres à chaque direction départementale pour accueillir ou non les usagers, un coin de plus enfoncé dans la « République une et indivisible »!), mais d'éloigner le plus possible l'utilisateur de son dossier par la création de cinq centres de contacts. **Ainsi, on résout d'un coup de baguette magique les problématiques « de sécurité, d'incivilité dans les locaux ou aux abords » !**

Cette politique de « plateformisation » de la relation des services publics avec la population est la base d'une société qui, pour donner l'illusion de résoudre des problèmes, choisit de les invisibiliser. La personne qui vous répond (ou qui, majoritairement, ne vous répond pas, au regard des taux actuels de réponses comptabilisés jusqu'à ce jour) est à des centaines de kilomètres. L'utilisateur un peu agressif est évacué par un clic sur une simple touche et si les locaux sont trop exigus, la mission est télétravaillable. Ainsi tout est pour le mieux dans le meilleur des mondes ! Le traitement du recouvrement est de masse (« *près de 19 millions de SATD ont ainsi été émises en 2025, soit une progression de 43 % par rapport à 2024 qui se situait déjà à un haut niveau* »), mais le problème majeur est que le « SAV » de ces poursuites à l'aveugle est minimaliste. Ainsi, les redevables qui sont saisis à tort n'ont pas d'interlocuteur disponible rapidement. Le document reconnaît que de surcroît, « la difficulté est par ailleurs renforcée, par le fait que les autres acteurs de la chaîne pénale proposent pas ou peu d'accueil aux usagers, si bien qu'une partie des demandes reçues par le réseau amendes excèdent les compétences de la DGFIP (cf. par exemple les contestations des amendes, qui relèvent des ordonnateurs). ». **Même si on sait que le ministère de la Justice est le parent pauvre en matière budgétaire depuis des décennies, il est toujours plus facile de signaler la paille dans l'œil du voisin que la poutre dans le sien !**

Les autres solutions portées par la DGFIP pour désengorger l'accueil sont la mise en place d'assistants téléphoniques digitaux pour le traitement automatisé des opérations de virements bancaires.

Plus inquiétant, la suppression des chèques est un des reculs promis aux usagers (3,5 millions de chèques en 2025), qui vient s'ajouter à l'impossibilité de régler par carte bancaire des sommes supérieures à 300 euros à nos guichets (sauf quand il s'agit d'une somme à transférer à un autre poste comptable, un comble !).

Malgré ces quelques mesures, il n'en demeure pas moins que la mission « amende » est la plus délaissée de toutes les missions de recouvrement confiées aux Finances publiques. La direction générale nous parle de création de quelques dizaines d'emplois, mais elle omet souvent de dire publiquement que les prises en charge de titres exécutoires sont passées de 13,5 millions en 2019 à 17,6 millions en 2024, soit une augmentation de 30 % en six ans. Si une partie des recettes issues des 19 millions d'ATD sera à terme imputée automatiquement, cela n'enlève rien à la gestion post-ATD en matière de réclamation, de délai de paiement, accueil...



Cela ne résout pas non plus la question centrale des conditions de travail des collègues, que ce soit ceux qui vont effectuer l'action de recouvrement et ses accessoires, que ceux qui vont se retrouver dans les cinq centres de contact, comme à Toulouse, dans des conditions calamiteuses en termes d'espace de travail, que l'aménagement acoustique n'améliorera qu'à la marge.

Nous sommes d'autant plus inquiets quand nous lisons qu'un **cadre harmonisé du travail en CCA est en cours d'élaboration** et nous allons demander illico des explications à notre direction locale sur le sujet.

La CGT rappelle que les collègues du CCA sont opposés à exercer la téléphonie cinq heures par jour, qu'elles et ils sont opposés également à la pression statistique que sous-entend déjà le « cadre harmonisé » précité.

Les collègues de la TTA ont débuté l'accueil en présentiel depuis maintenant un mois. Nous serons attentifs à ce que le sous-dimensionnement de l'effectif global ne mette pas en difficulté le fonctionnement et l'équilibre du service, chargé de cette nouvelle mission, dont la charge va croître à mesure que l'information circulera.

Nous rappelons que nous sommes à votre disposition et au soutien de toutes initiatives qui pourraient être prises pour faire avancer les revendications de ces deux services.