

Compte rendu du CSAL du 03/07/2026

1. Nouvelles modalités d'organisation de l'accueil au CFIP de Trouville, pour avis

Lors du NRP, le SIP de Trouville a été fermé. La direction avait néanmoins décidé de maintenir un accueil SIP afin de tenir compte de la forte demande des usagers. Cet accueil était assuré par des agents ayant décidé de ne pas suivre la mission.

L'effectif ayant évolué, ce sont des contractuels qui se sont désormais en charge de l'accueil à la fois SIP et SIE, appuyés par un agent du SIP de Lisieux.

La situation actuelle n'étant satisfaisante ni sur le plan de l'exigence de connaissances des agents d'accueil, ni sur la gestion des effectifs et du site, la direction a décidé qu'à compter du 1er septembre 2026, le SIE de Trouville sera chargé d'assurer l'accueil généraliste du centre des finances publiques de Trouville. Il bénéficiera du transfert de l'emploi de catégorie C du SIP de Lisieux, dédié jusqu'à présent à la mission. Cet emploi viendra s'ajouter au demi ETP du SIE déjà consacré à cette mission.

Vote : FO, CGT, SOLIDAIRES : contre ; CFDT-CFTC : abstention

L'alliance **CFDT-CFTC** considère que la décision prise par la direction n'est pas pleinement satisfaisante. En effet, l'abandon d'une mission de service public ne saurait nous réjouir.

Néanmoins, l'organisation actuelle pose des problèmes non négligeables, que ce soit pour le ou les collègues venant de Lisieux, ainsi que la gestion de l'accueil par deux chefs de service.

Nous souhaitons qu'une attention particulière soit portée à l'accompagnement des agents d'accueil, que ce soit en matière de formation et de management.

2. Résultat de l'Observatoire Interne 2026 pour DDFIP du Calvados

L'enquête de l'Observatoire interne 2026 s'est déroulée entre le 3 février 2026 et le 10 mars 2026. 480 agents de la DDFIP 14 y ont participé, soit un taux de participation de 59 % (contre 55 % au niveau national). Entre 2023 et 2026, on constate ainsi une hausse de 15 points du taux de participation.

La relation managériale constitue un point d'appui déterminant dans la satisfaction du travail. Il s'agit d'un indicateur en progression ces dernières années, tout particulièrement en matière de feedback, de confiance et de relais d'information. Le sentiment de reconnaissance au travail progresse au fil du temps mais des attentes demeurent.

La perception sur l'équilibre vie privée et vie professionnelle s'améliore cette année, alors que le regard sur l'ambiance de travail se dégrade. Presque un agent sur deux est insatisfait de sa charge de travail et de sa répartition. L'organisation demeure perfectible avec un fonctionnement et un processus de décision pouvant gagner en efficacité.

Dans l'ensemble, les agents font état d'une qualité de vie au travail un peu moins satisfaisante, mais dans le même temps les niveaux de stress diminuent progressivement depuis 2023.

Sur d'autres sujets, le réflexe d'utilisation de l'application SIGNALFIP n'est pas encore totalement acquis.

La direction nous a indiqué qu'elle ne tirait pas de satisfaction des résultats, mais souhaitait surtout pouvoir agir sur les leviers locaux, notamment au travers du plan d'action pluriannuel créé par les agents.

L'alliance **CFDT-CFTC** indique que malgré des bons chiffres indiqués par la direction, la plupart des agents, notamment chez les catégories B et C voient l'avenir avec inquiétude. Les principaux points soulevés sont notamment la rémunération (62 % des agents sont insatisfaites de leur traitement) et les conditions d'avancement qui sont trop longues.

Nous notons également que les indices de satisfaction les plus bas ont été enregistrés en 2023, soit en période de fin de NRP. Nous craignons que de nouvelles réorganisations ne produisent les mêmes effets.

3. Bilan campagne IR 2026

La campagne déclarative s'est ouverte comme l'année dernière le 10 avril pour s'achever, dans notre département, le 21 mai 2026 (contre le 22 mai en 2025). Elle comportait donc un jour ouvré de moins.

Les principales nouveautés de la campagne, susceptibles d'influer sur les flux d'accueil, portaient sur :

- l'accès à la messagerie sécurisée sur l'application mobile ;
- l'enrichissement par l'IA du moteur de recherche d'impôts.gouv.fr ;
- la majoration du plafond de versement pour les dons en faveur des organismes d'aide aux plus démunis ;
- un parcours déclaratif renforcé pour le crédit d'impôt sur les services d'aide à la personne ;
- la modification du taux de CSG pour les revenus du patrimoine hors revenus fonciers et certains revenus de placement.

L'accueil téléphonique a été assuré de 8h30 à 12h00 et 13h30 à 16h00. 8 lignes ont été dédiées au dispositif de renfort du numéro national (0809 401 401), 4 attribuées à Caen, 2 à Vire, 1 à Lisieux et 1 à Bayeux. Face à la sollicitation plus forte du numéro national, la participation des services locaux a été revue à la hausse à compter du lundi 11 mai.

19 158 personnes ont été reçues spontanément aux guichets des SIP, contre 26 108 en 2025 (-26,6%). Pour l'ensemble des SIP, le nombre de rendez-vous, physiques et téléphoniques, a progressé de 37,2 % avec près de 3 718 rendez-vous enregistrés sur la période, pour 3179 rendez-vous honorés. La part des rendez-vous non honorés par les usagers a baissé de près de 2 points pour d'établir à 4,8 % du volume total.

Pris dans le détail, l'ensemble des SIP ont naturellement vu leur fréquentation spontanée baisser, et les accueils sur rendez-vous fortement progresser, sauf au SIP de Caen où la progression de l'accueil sur rendez-vous est restée faible en raison de l'élargissement des plages d'accueil sans rendez-vous. L'accueil physique dans les SIP a diminué globalement de près de 16 %.

Cette année, l'ensemble des SIP du département ont participé au dispositif de renfort national.

Au total, les SIP du département ont traité 15 512 appels pendant la période de la campagne contre 18 295 pendant la campagne 2025, soit une baisse de 15,2 %, pour un taux de décroché stable sur la période en comparaison de l'année précédente. Enfin, le nombre d'e-contact reçus a progressé de 7 %, pour atteindre un peu plus de 10 000 messages sécurisés reçus (tous motifs confondus).

Nous avons fait part de l'implication forte des collègues et de la nécessité d'accompagnement des usagers dans l'utilisation des bornes prévues au départ pour être utilisées en autonomie. Nous avons également demandé à ce que des formations soient fournies pour les applications téléphoniques dédiées (Bali).

4. Redéploiement d'un emploi IFIP

L'effectif référence du SIP de Lisieux est depuis le dernier exercice emploi constitué de 3 ETP d'inspecteurs.

A la suite de la diffusion du nouveau référentiel, il est apparu que l'implantation de 3 ETP d'inspecteurs était issue d'un arrondi au niveau supérieur.

La cheffe de service a informé la direction qu'elle estimait qu'un ETP d'inspecteur pouvait être redéployé.

L'emploi est donc gelé et transféré en direction.

5. Suivi des engagements en CSAL

6. Questions diverses :

L'ensemble des organisations syndicales a souhaité qu'un point soit effectué sur la situation caniculaire et ce sujet fera l'objet d'un examen lors de la prochaine formation spécialisée.

La direction a indiqué vouloir programmer les alarmes de tous les sites pour que les agents puissent pointer le matin à 7 heures. Il est demandé à ce que des salles de repli soient identifiées.

Compte -tenu des stocks de ventilateurs à la direction, il n'y aura pas de déploiement pendant l'été. Toutefois, 6000 € vont être pris sur le budget de la formation spécialisée pour abonder les achats.

Il a été demandé à ce que des autorisations d'absences hors contingent enfant malade puissent être accordés lors de fermeture d'écoles.

Un recensement des chauffe-eau à remplacer est en cours, afin d'assurer la fourniture d'eau chaude, ce qui avait été interrompu lors du COVID.

Travaux du tram : des casques antibruit sont disponibles, des casques téléphoniques antibruit vont être commandés.

Aucune réorganisation n'est prévue pour 2027 .

Les élus **CFDT-CFTC** au CSAL du Calvados

Daniel TEXIER (titulaire).

Armelle GOUEZ (suppléante)

Pierre Yves AUROUSSEAU (titulaire)

Thibault Deschamps (expert)