

Compte-rendu CSAL du 3 avril 2026

En réponse à nos propos liminaires sur la crise énergétique et l'envolée des coûts des carburants et l'apparition de pénuries sur le gasoil, notre directeur n'a pas voulu s'engager sur la voie d'un assouplissement du télétravail comme cela est possible en cas de circonstances exceptionnelles. Il a indiqué qu'il n'avait pas connaissance de préconisation nationale en ce sens et qu'il ferait remonter notre demande à la Direction Générale. En l'absence de baisse significative des prix nous continuerons à porter cette revendication.

La réforme de l'accueil sur fond de campagne 2026 a fait l'objet d'une longue discussion.

L'objectif de la direction est d'augmenter fortement le taux de décroché téléphonique.

La grande nouveauté est la mise en place d'un plancher d'emplois en Équivalent Temps Plein (ETP) pour répondre au téléphone et d'un plafond d'emplois en ETP pour l'accueil physique dès la campagne d'impôt sur les Revenus 2026.

Désormais c'est l'accueil physique qui devient la variable d'ajustement et plus l'inverse comme cela se faisait auparavant. De plus sur Grenoble, une cellule téléphonique sera mise en place le 1^{er} septembre dans le bureau du PCRP Sud Isère qui doit déménager. Elle sera alimentée par les trois Services des Impôts des Entreprises (SIP) grenoblois avec création d'un poste de A pour en assurer le pilotage.

Nous sommes en désaccord sur le diagnostic : « on est mauvais, on est très mauvais » .

En effet avec des exemples concrets, nous avons prouvé que ce problème de *décroché* téléphonique sur Grenoble était lié à un problème de matériel existant de longue date. L'origine du problème n'est toujours pas clairement identifié laissant planer une suspicion malsaine sur l'implication des collègues. En effet, les bons résultats du SIP Voiron récemment équipé de la téléphonie par internet (la ToIP) tendent à prouver au contraire l'investissement réel des collègues sur le téléphone.

Par ailleurs, tout comme la mise en place des horaires d'ouverture APRDV de l'année précédente qui a échoué à faire diminuer l'accueil physique, rien n'indique que répondre plus au téléphone diminuera les visites sur place. Outre le fait que peu de contribuables au guichet indiquent être venus faute de pouvoir nous joindre par téléphone, nous avons rappelé au directeur que la Direction Générale lance en même temps la réforme majeure avec la mise en place de la facturation électronique. En pleine campagne d'Impôt sur les Revenus (IR), des millions d'entrepreneurs vont recevoir un courrier leur demandant des démarches précises. On nous refait le coup de la grande réforme déclarative Gérer Mes Biens Immobiliers (GMBI).

Nous avons rappelé que le tout numérique n'est pas la solution à tout. Le nombre de foyer fiscaux en Isère est toujours en augmentation et les études le montre, plus de 30 % de la population reste toujours en difficulté face au numérique.

La politique de désintoxication de l'accueil lancée par la direction précédente n'a jamais marché. Elle n'entraîne que de la tension chez les contribuables et sur les collègues. Dès la réunion informelle nous avons alerté sur les risques psycho-sociaux d'autant que les missions complémentaires des SIP qui ne sont pas abandonnées.

Notre directeur reste malgré tout confiant sur le bon déroulement de la réforme de l'accueil et de la campagne IR. Il compte d'une part sur la mise en œuvre progressive de sa réforme (choix de basculer la téléphonie du Centre des Finances Publiques de Grenoble qu'à partir de juin 2026 et mise en place de la cellule téléphonique au 1er septembre 2026). Face aux critiques sur la rigidité des durées des appels téléphoniques et des accueils physiques (5 et 10 minutes maximum) une réécriture de la note départementale sera réalisée pour redonner un peu de souplesse aux agents.

Pendant la campagne sur Rhin et Danube, au niveau sécuritaire, il est prévu dès 7h30 l'arrivée d'un agent de sécurité. A 8h30, deux agents seront présents (un à l'intérieur et un autre à l'extérieur), un collègue sera aussi présent en bas de la file comme agent orientateur. Les 3 collègues à l'extérieur (l'Algeco et bas de la file) seront équipés d'un téléphone avec bouton d'alerte pour prévenir le vigile à l'intérieur. Il est aussi prévu un accompagnement en cas de la coupure anticipée de la file d'attente (flyer avec le 0800, proposition de prise de rendez-vous...).

Le directeur compte aussi sur l'implication des chefs de service. Il a aussi indiqué que la direction par le biais des collègues de la mission usagers sera présente au CFP de Grenoble sur les 3 demie-journées d'ouverture pour évaluer si des corrections du dispositif seront à apporter. Au fil des discussions le directeur a finalement mis en avant le caractère expérimental du dispositif.

Alors que notre investissement dans les Établissements France Services (EFS) est limité au strict minimum, comment comprendre que des box d'accueil resteront vides ? Comment expliquera-t-on à des gens parfois venus de loin sur des congés que dès 10h ils ne pourront reçus alors que normalement le service est ouvert jusqu'à 12h30 ? Nous voilà renvoyé au même niveau que les hôpitaux obligés de fermer des lits l'été faute de personnels soignants.

Les mesures ne feront qu'accroître les tensions. La meilleure preuve en est le recours à de nombreux vigiles. La direction a indiqué que tous les sites avec un Service des Impôts des Particuliers (SIP) aurait un vigile durant la campagne IR sauf le SIP de Saint Marcellin « qui marche bien et qui n'a pas de difficulté ». C'est insuffisant. Sur le CFP Rhin et Danube avec la problématique particulière de l'Algeco isolé du bâtiment principal, nous avons souhaité un vigile supplémentaire. Notre proposition n'a pas été retenue.

Nous avons aussi rappelé notre demande d'embauche d'un vigile pour les APRDV sur Vienne.

Mais le fond du problème est le nombre insuffisant d'agents en SIP suite aux suppressions massives de postes des années antérieures. Tout en réaffirmant la volonté de maintenir un accueil multicanal, les services de direction ont admis que « les ressources » n'étaient pas extensibles et qu'il fallait assumer d'aller vers moins d'accueil physique

La nouvelle règle d'allocation des emplois, le directeur dispose de marges de recrutement. Il souhaite donner une priorité au SIP à hauteur de 10 ETP y compris les A et arriver ainsi à un solde net positif par rapport à 2025. Or dans le nouveau référentiel emploi il manquait déjà 13 ETP au 01/01/2026.

L'autre gros sujet de discussion a été la réforme du contrôle fiscal.

Dans la perspective des prochaines mutations. Pour faciliter le choix la direction souhaite organiser prochainement une journée porte ouverte avec les chefs de services préfigurateurs des PDP et PDE.

Pour les A les fiches de mutation de la deuxième vague sortiront la 2e quinzaine d'avril. Un webinaire sera aussi organisé.

Pour les collègues en travail à distance à Villefontaine les réunions de service relève de l'organisation interne du chef de service. Il n'y a pas de consigne pour des réunions systématiques. Les collègues seront en mission avec remboursement des frais de déplacement. L'utilisation de la voiture de service ne sera pas une obligation mais les collègues seront incités à faire du covoiturage.

Suite aux remarques du Docteur Chaloin concernant l'augmentation des risques routiers avec cette nouvelle organisation, il a été acté que les réunions devraient être proposées en distanciel par visioconférence.

Nous avons aussi pointé du doigt le risque de dégradation des conditions de travail de nombreux collègues du fait de la création de nouvelles promiscuité. En moyenne nous ne sommes à moins de 8 m² par agent. Le docteur Chaloin a indiqué que pour elle passer en dessous de 10 m² était un facteur de risque.

Nous avons aussi demandé que soit fait un bilan de cette réforme ne voyant pas en quoi la baisse de l'encadrement du PCRP fusionné serait un progrès et étant curieux de voir en quoi isoler la mission programmation allait forcément améliorer la programmation. Le directeur a accepté de faire ce bilan mais pas avant septembre 2027 pour avoir du recul.

Sur le déménagement la direction s'est engagé à le faire en une semaine et sans aucun couac. Il est fait appel à des déménageurs professionnels. Pour éviter de gêner les déménageurs, les collègues pourront être incités à télétravailler une partie de la semaine (dans ce cas, pas besoin d'une préconisation nationale venant de la DG !). Les dates du déménagement sont annoncés pour les 15, 16, 17 juillet. La confirmation des dates et les directives précises sur le déménagement viendront ultérieurement, courant du mois de mai.

En désaccord avec cette réforme nous avons voté contre comme l'ensemble des organisations syndicales présentes.