



Centre des Finances Publiques Prado-Borde
22 rue Borde 13008 Marseille
Tél. 04 91 17 92 06
Tél. 04 91 17 97 67

cgt.dr13@dgfip.finances.gouv.fr
<https://13.cgtfinancespubliques.fr>

13 mai 2026

La CGT Finances publiques 13 publie ci-dessous le témoignage de collègues qui participent à la campagne déclarative 2026.

L'accueil SIP pendant la campagne déclarative : organiser la désorganisation et désorganiser l'organisation.

L'accueil des particuliers dans l'administration fiscale a connu ces dernières années de nombreuses « réformes » : fusion de services, création d'équipes dédiées à l'accueil, de pôles nationaux (centres de contact), dématérialisation... Ces « réformes » ont toutes entraîné des suppressions massives d'emplois et ont dégradé les conditions d'accueil, en éloignant les usagers des agents. Les consignes de la direction sont claires : pour continuer à supprimer des emplois, il faut décourager à tout prix les usagers de venir sur place et s'ils viennent, les forcer à utiliser les postes numériques en libre accès pour faire leurs démarches. En même temps, la fracture numérique s'élargit, la multiplication de contrôles bloquants et de nouvelles formalités (déclarations d'occupation, détail des emplois à domicile, parcours social des professionnels...) compliquent sérieusement la déclaration en ligne, sans même parler de la multiplication de bugs cette année.

Le système est maintenant exsangue, à bout de souffle. Alors même qu'il n'y a jamais autant eu de précaires (stagiaires, vacataires, services civiques) pour assister les services des impôts des particuliers pendant la campagne déclarative d'impôt sur le revenu, que les rendez-vous physiques ont été sacrifiés et les congés interdits, les agent·es des Bouches-du-Rhône, trop peu nombreux pour faire face au pic de charge, sont débordé·es et n'y arrivent plus.

Réduire d'autorité l'offre d'accueil, en supprimant les rendez-vous physiques dans notre département ou en réduisant les jours d'ouverture ailleurs, ne fait qu'aggraver la situation.

Les usagers souhaitant parler à un agent n'ont plus que deux mauvaises solutions.

La première : s'agglutiner dans les matinées de réception sans rendez-vous, avec une forte attente et un service dégradé, les bureaux de réception ayant été remplacés par des guichets ressemblant furieusement à des parloirs, avec les agents derrière les vitres et certains cadres, qui le veulent bien, transformés en surveillants pour limiter au maximum le temps de réception.

La seconde, tenter le numéro de téléphone national, seul indiqué sur le site durant la campagne. Les conséquences sont évidentes : le numéro national des centres de contact est pris d'assaut. Devant cette affluence, la seule solution de la direction est de multiplier dans l'urgence le « renfort national » : l'aide des services locaux aux centres de contact, sans tenir compte de la situation désastreuse des services "locaux".

Ce renfort ne peut se faire qu'au détriment des missions locales, les agents étant déjà débordés.

Les agents peuvent se retrouver avec une triple permanence dans une journée, avec souvent le guichet le matin, le téléphone l'après midi, et la messagerie en ligne entre les deux ou en soirée, voire en même temps qu'une autre permanence. La fatigue est extrême, mais les équipes d'accueil ne sont pas les seules concernées. Les équipes de gestion sont réquisitionnées alors que l'accueil n'est pas leur spécialité tandis qu'elles font face aussi à un pic de charge : le contrôle des déclarations avant validation a été démultiplié en deux ans. Il leur faudra rattraper rapidement le retard pris durant leurs réquisitions.

Le service rendu à l'utilisateur se dégrade encore, sur place comme au téléphone. Le renfort national des SIP n'est pas une panacée : contrairement aux centres de contacts, l'intervention directe sur la déclaration en ligne que fait l'utilisateur est impossible. De plus, l'accès limité par les applications locales limite de toute façon l'intérêt d'un numéro national. **Le vaisseau prend l'eau de toute part. Et comme il s'agit d'une galère, ce sont les employés qui rament les pieds dans l'eau, pendant que le capitaine, confortablement installé dans le pont supérieur, fait semblant de ne rien voir et scrute l'horizon statistique.**

Le ras-le-bol des agents des SIP atteint des sommets en cette campagne déclarative 2026.

Le principe est simple : pour supprimer des emplois, la direction nationale crée des services à mission unique qu'elle appelle « pôle » ou « centre national ». La mission ainsi transférée est censée décharger les services de base. Ces derniers ayant une mission de moins, des emplois sont supprimés puisque la charge de travail serait forcément moins lourde. Dès le départ, le système est faussé.

En effet, si on remplace 100 emplois dispersés sur tout le territoire par 50 dans une seule et même ville, ça ne peut pas fonctionner. Dans les rares cas où cela fonctionne, c'est toujours au détriment de la santé mentale des agents de ces pôles qui se retrouvent avec une charge de travail bien trop importante et une pression de leur hiérarchie par le biais de stats et d'objectifs irréalisables. Dans le cas précis des centres d'appel téléphonique, ces centres nationaux avaient pour but de décharger les SIP de la réception téléphonique. Le constat d'échec est effroyable. Tout d'abord, les agent·es affecté·es dans ces centres n'ont pour certain·es pas ou peu d'expérience et une formation insuffisante. Leurs réponses sont donc imparfaites. Soyons clairs : ce n'est pas de leur responsabilité mais de celle de l'administration. Ensuite, n'ayant pas accès aux applications locales (ILIAD, REC/RAR, entre autres), nos collègues sont dans l'incapacité de donner des réponses spécifiques dans bien des cas. Résultat : les usagers sont quand même obligés de se tourner vers leur SIP, ce qui génère un contact supplémentaire, soit par écrit (courrier ou messagerie), soit oral (téléphone, guichet). Le gain pour le SIP est nul.

Mais le principal effet secondaire nocif qui s'est développé ces dernières années, ce sont les renforts téléphoniques nationaux confiés aux agents des SIP.

Chaque direction locale se doit de fournir des vacations de 5h (généralement, coupées en 2 x 2h30) pour renforcer ces centres téléphoniques débordés en période de campagne déclarative (au printemps) ou de recouvrement (à l'automne). Les agent·es des SIP, déjà bien occupé·es par les autres missions (réception, tri et saisie des déclarations papier, messagerie sécurisée, etc.) se voient donc obligés de répondre aux contribuables de la France entière via le numéro d'appel national 0809 401 401. Ces renforts sont de l'ordre de 2 à 3 vacations par jour en pleine période de campagne déclarative, soit 2 ou 3 agents dans chaque SIP des Bouches-du-Rhône qui, au lieu de traiter les déclarations ou les réclamations doivent répondre au téléphone.

Cette année, c'est presque chaque semaine qu'on nous annonce que le nombre de ces vacations augmente la semaine suivante. C'est à se demander si l'on veut également augmenter le nombre d'arrêt maladie. En effet, la santé morale et physique des agents en est directement impactée.

La pression exercée réduit le temps pour effectuer les autres missions, l'intensification du travail augmente de manière inconsidérée, les déclarations s'accumulent, les listes de retraitement restent en attente... Tout cela ne peut que générer du surmenage, voire des burn-out (épuisements professionnels).

Et pour ceux dont le moral résiste, le corps, lui ne ment pas : maux de dos, syndromes du canal carpien, migraines mais surtout augmentation des risques d'accidents de travail ou de trajet, la fatigue, physique ou mentale, réduisant l'attention au volant ou dans un escalier. Ainsi on entre dans un cercle vicieux où le manque d'agent·es crée des absences qui créent du travail supplémentaire aux agents restants et ainsi de suite.

Le ras-le-bol des agents des SIP est compréhensible et justifié depuis des années. Mais il atteint de nouveaux sommets en cette période de campagne déclarative 2026. Il faut que ça cesse.