



DÉCLARATION LIMINAIRE CSAL DES ALPES-MARITIMES DU 3 JUILLET 2026

Monsieur le Président,

La DGFIP a publié son bilan - évidemment - positif de son offre d'accueil pour 2025, mettant en avant l'augmentation de l'autonomie des usagers. Pourtant, les chiffres révèlent une réalité plus contrastée : le nombre total de sollicitations (accueil physique, appels, messages) a augmenté de 3,59 %. Si l'accueil physique recule légèrement, c'est surtout en raison de la politique de « désintoxication » du guichet, tandis que les centres de contacts, mis en avant par l'administration, voient leur charge exploser.

Il y a eu une augmentation de 6 % des appels vers le numéro national entre 2024 et 2025 pour les particuliers avec des pics à 500 000 appels par semaine pendant la campagne déclarative 2025. De ce fait, les appels décrochés dans les SIP se sont élevés à 4 millions en 2025, comme en 2024 !

Les usagers restent très attachés à l'accueil physique, notamment pour des questions complexes comme l'assiette de l'impôt. Malgré la digitalisation, plus de 6 millions de personnes se sont déplacées en guichet et espaces France Services de façon spontanée, et les appels téléphoniques ont dépassé les 12 millions (preuve de l'attachement des contribuables à leur service public) au niveau national en 2025. Les agents, de moins en moins nombreux, gèrent cette charge croissante, dans des conditions d'accueil souvent complexes avec, notamment, des plannings qui se superposent.

Localement, il y a eu également une très légère baisse de l'accueil physique mais avec de fortes disparités. Elles peuvent pour certains services s'expliquer, par exemple le SIE Nice et Vallées par une augmentation de 15 % suite à la cyberattaque des comptes professionnels d'où une réception très accrue. Pour d'autres services, il est plus difficile de trouver des explications : - 50 ou -70 % de réception en un an.

La DGFIP poursuit sa stratégie du « tout numérique », malgré les inégalités territoriales et les difficultés rencontrées par une partie importante de la population, y compris des jeunes adultes, et alors même que la Défenseure des droits, Claire Hédon, le rappelle « sans humain, il n'y a pas de service public ». L'arrivée de la facturation électronique en 2026 risque d'aggraver ces tensions. Le site impots.gouv.fr, bien que très fréquenté (323 millions de visites), ne suffit pas à répondre à tous les besoins.

Toujours au niveau national, le Service des Retraites de l'État a enregistré une hausse de 22 % des sollicitations : le manque d'investissement dans les domaines informatiques n'y étant pas pour rien ainsi que la réforme des retraites ; tandis que les services de publicité foncière et d'amendes restent très sollicités, avec une forte demande d'accueil physique.

Pour les amendes, nous avons déjà évoqué ce point à plusieurs reprises localement et cela a été également un sujet de mobilisation de nos collègues des Bouches du Rhône.

Pour les SPF, la dématérialisation des demandes des notaires ne compense pas le besoin d'accompagnement humain.

La DGFIP se trouve face à un dilemme : poursuivre une digitalisation aveugle, au risque d'aggraver la fracture numérique, ou opter pour une modernisation équilibrée, combinant outils numériques et renforcement des effectifs.

Un constat simple peut donc être mis en avant suite à ce bilan : la DGFIP **externalise le travail sur les usagers** via une autonomie forcée, et **internalise la pression sur les agentes et agents** via une polyvalence imposée, entraînant une perte de technicité grandissante et des conditions de travail toujours plus dégradées.

Pour la CGT FiP 06, les moyens humains et budgétaires sont essentiels pour maintenir un service public de proximité, technicien et de qualité.

Dans le cadre de la mise en place du Nouveau Réseau de Proximité, la DGFIP s'était engagée à stabiliser son réseau territorial jusqu'au 31 décembre 2026. Elle a envoyé aux OS nationales dans le cadre du CSAR du 2 juillet 2026 une fiche « **Adaptation du réseau territorial 2027-2030** ». La DGFIP présente sa réflexion « des opérations ciblées d'adaptation du réseau territorial ont été identifiées, pour tenir compte notamment des difficultés d'attractivité et d'empreinte immobilière. Des critères ont été définis permettant de les envisager, en 2027 ou ultérieurement. »

Sans rentrer dans le détail de la fiche, il est prévu pour l'année 2027, des opérations qui seront présentées dans le cadre du dialogue social local, concerneraient un peu plus de 130 fermetures de services et antennes, dont 43 au 1er janvier 2027, et une dizaine de changements d'implantation ainsi réparties :

- une cinquantaine de postes comptables incluant 5 SIP ;
- une soixantaine d'antennes de postes comptables et d'antennes de services administratifs ;
- une trentaine de services administratifs.

Durant cette même année, une trentaine de services seront créés.

Pouvez-vous nous dire ce qui est prévu pour la DDFIP des Alpes-Maritimes ?

Dans le prolongement, pouvez-vous nous dire si la réflexion a avancé sur le pôle départemental d'expertise ?