

Gérer Mes Biens Immobiliers : un désastre organisé par la DGFIP et dont les agents et les usagers payent les conséquences au quotidien (Communiqué CGT Finances Publiques 65)

Aujourd'hui il s'agissait pour les particuliers du dernier jour pour déclarer leurs biens sur GMBI. Et on peut dire qu'on est bien loin du compte.

Depuis l'ouverture de **Gérer Mes Biens Immobiliers** en août 2021, la campagne de communication de la Direction Générale des Finances Publiques a été bien en dessous des moyens que sait se donner l'administration pour faire accepter ses réformes.

Depuis des mois, la CGT Finances Publiques fait remonter les problématiques techniques et alerte quant à l'élaboration des rôles d'impôts locaux.

Les réformes successives n'ont fait qu'accumuler des charges de travail supplémentaires pour les agents au détriment du service public.

Avec le transfert des taxes d'urbanisme à la DGFIP, l'administration introduit une nouvelle charge dans ses services fonciers, mais avant le transfert des agents compétents.

A ce jour très peu de déclarations ont été intégrées dans nos bases concernant la Taxe d'Urbanisme, entraînant un retard de traitement pour les collectivités et faisant craindre un énorme afflux quand la DGFIP aura résolu les multiples problèmes techniques.

Avec le foncier innovant, l'administration charge l'Intelligence Artificielle de remplacer l'oeil humain pour détecter des constructions, mais les agents doivent quand même valider ces détections.

Avec GMBI, la fiabilisation des occupations repose sur la bonne volonté des contribuables, mais ceux-ci sont désemparés face à cette obligation et c'est désormais aux agents de servir ces renseignements et de recevoir les milliers de personnes qui se déplacent.

Ces soi-disant « modernisations » reposent sur les **services fonciers, les services des impôts des particuliers et les services d'accueil en général.**

Les milliers de suppressions d'emplois (plus de 31000 depuis 2008) qu'a supportées la DGFIP depuis 20 ans fragilisent ces services qui ne sont plus à même d'absorber de telles campagnes où, malgré ce qu'avance

l'administration, les moyens techniques ne suppléent pas le manque de personnel.

A ce jour, et malgré le délai d'un mois supplémentaire pour déposer accordé aux contribuables, la situation est loin d'être revenue à la normale. L'accueil physique, les mails et le téléphone restent largement supérieurs à la normale et tous les contribuables n'ont pas déclaré. Seuls 65 % des contribuables concernés auraient, à ce jour, effectué les démarches demandées. Les services concernés sont en souffrance pour absorber ce supplément de travaux qui entraîne un retard dans le traitement des autres tâches.

Les grands propriétaires de logements ont commencé eux aussi à déposer et déjà des difficultés apparaissent dans le traitement des fichiers envoyés (problème de prise en charge, mails envoyés par erreur...).

Dans le département des Hautes Pyrénées, le Service départemental des impôts fonciers continue d'être submergé en dépit de la présence de renforts : 3 vacataires et 2 contractuels recrutés cet été et 1 agent de l'équipe de renfort départemental en permanence dans le service.

En dépit de cela 1400 e-contacts (courriers électroniques des usagers) sont en souffrance et une présence d'usagers à l'accueil totalement inédite pour la période est constatée.

Le Service des Impôts des Particuliers de Tarbes enregistre quant à lui plus de 1700 mails des usagers en stock.

Et c'est ainsi partout en France : des services engorgés et des demandes des usagers qui ne cessent d'affluer alors que dans le même temps les horaires d'ouverture au public ont été restreints partout, faute de personnel, ce qui contribue là encore à l'encombrement des services d'accueil par une concentration de la fréquentation sur des plages horaires réduites.

Au delà même de cette réforme qui est un véritable fiasco, les politiques menées depuis plus de vingt ans ont détruit les fondements d'un service public digne de ce nom, les usagers sont confrontés à une écoute et une disponibilité en chute libre, renvoyés souvent à des centres distants ou des plateformes téléphoniques, le conseil de proximité a de moins en moins droit de cité.

La CGT Finances Publiques souligne en outre la responsabilité de l'administration en tant qu'employeur. Elle doit être garante de la santé de ses agents, qui subissent depuis plusieurs mois de multiples problèmes liés aux évolutions incessantes des systèmes d'information et des applications et à l'introduction de nouvelles technologies et d'applications qui dysfonctionnent de façon récurrente.