

Nouvelle interpellation du DG sur GMBI

Au vu de la situation catastrophique dans les services en lien avec la campagne GMBI, Solidaires Finances Publiques interpelle une nouvelle fois la DGFIP



A Paris , le 26 juin 2023

Objet : alerte campagne GMBI

Monsieur le Directeur Général,

Solidaires Finances Publiques souhaite une nouvelle fois, vous alerter sur la situation des Services des Impôts des Particuliers, centres de contact et Service des Impôts fonciers. Nous avons des remontées d'agents et de nombreux chefs de service qui nous font part de situations extrêmement préoccupantes, notamment au niveau de la réception du public.

Ainsi, les services doivent faire face à des flux d'usagers sans précédent dans cette période. Ces flux résultent des différentes relances GMBI, et de la menace d'une amende. Menace qui rend au demeurant les usagers très agressifs. Et ce n'est pas le report annoncé de la campagne au 31 juillet qui va fondamentalement faire bouger les lignes.

De plus, les services sont débordés avec un nombre de 2042 à saisir toujours très important, des déclarations à retraiter dans GestPART toujours plus nombreuses, et des applications toujours au ralenti.

Avec pour la première fois, l'obligation pour certains centres de contact de saisir des déclarations 2042, (alors qu'en parallèle, les effectifs des SIP ont diminué de près de 25 % depuis 2015).

Les agents sont ainsi épuisés et débordés par la situation. Nous avons des témoignages d'agents et agentes en pleurs, qui craquent devant les contribuables ne sachant plus comment faire pour répondre à leurs questions et interrogations.

La plus grande partie des difficultés actuelles vient de GMBI et de l'impéritie dans sa mise en place. **Solidaires Finances Publiques** vous a alerté à de multiples reprises, et ce dès novembre 2020, que le choix fait et porté par l'administration d'une campagne totalement dématérialisée allait inévitablement rencontrer des difficultés majeures auprès de nos concitoyens et mettre les services dans une situation ingérable. Nous y sommes.

S'il ne s'agit pas de refaire l'histoire, nous nous interrogeons sur certaines positions et décisions prises par la Direction générale ces derniers mois et années. À ce titre, nous aimerions avoir de votre part des réponses précises sur plusieurs points :

1. Pourquoi ne pas avoir prévu un formulaire papier ?

Sur ce point, **TOUS** les agents nous indiquent qu'il s'agit d'un manque criant et d'une demande récurrente et forte du public. Du fait de cette absence, les services ont dû créer chacun de leur côté, un document papier distribué au public afin de limiter les files d'attente et de permettre au service une saisie a posteriori. Il est en effet impossible aujourd'hui, au vu des flux de réception, de gérer les demandes des contribuables au fil de l'eau.

Le problème, c'est que chaque service ayant créé son propre modèle, il n'y a aucune homogénéité entre SIP, CDIF/SDIF et entre directions. De plus, quand les contribuables appellent les centres de contact pour le remplir ou pour un renseignement, ces derniers sont dans l'impossibilité de répondre à la demande, et pour cause... Ces déclarations sont toutes différentes entre elles et ne devraient théoriquement même pas exister.

Ce choix, sidérant, à la fois incompréhensible et inexplicable de la Direction générale a aujourd'hui des conséquences inacceptables sur nos services et sur les conditions de travail des agents.

2. Pourquoi ne pas avoir prévu un accusé de réception à la suite de la déclaration dans GMBI ?

Tous les services nous font remonter leur incompréhension sur ce point. Cette absence est source de très nombreux appels et contact, et une source d'angoisse pour les contribuables. Or, un simple mail de confirmation aurait permis d'épargner aux contribuables et aux agents beaucoup de stress.

3. La question de la communication :

Sur ce sujet, encore une fois, on ne peut que constater que la Direction générale a fait preuve d'un manque d'anticipation et de clairvoyance particulièrement marqué. Si nous sommes de base très réservés sur l'envoi de mass-mail, il s'est avéré que ces mails ont été envoyés aux pires dates possibles pour les services. En outre, leurs contenus posaient plus de questions qu'ils n'en résolvaient. A chaque mass-mail, les services se retrouvaient face à des contribuables perdus, submergés, qui avaient le sentiment d'être abandonnés à eux-mêmes.

Sans compter, bien évidemment, les propriétaires ne regardant pas ou ne disposant pas d'une boîte mail, qui sont passés à côté de toute information directe de la DGFIP.

Ainsi, pourquoi ne pas avoir prévu un envoi papier pour **TOUS** les contribuables explicitant clairement la démarche à suivre ? Y compris pour les contribuables éligibles à la déclaration automatique et pour ceux ne recevant plus de déclaration papier ?

4. La question des données

Si les données foncières et cadastrales concernant les biens immobiliers sont accessibles depuis août 2021, force est de constater (ce qui était largement prévisible) que les contribuables n'ont vraiment regardé le descriptif de leur bien que depuis le début de la campagne GMBI. Force est de constater que par manque d'explications, les données et descriptifs visibles ont suscité beaucoup d'interrogations et de contacts auprès de nos services. Certains CDIF/SDIF nous ont fait remonter un taux de H1/H2 ressaisi entre 5 et 10 % Encore une fois, une meilleure communication et une vraie anticipation auraient permis de limiter voire d'éviter ces travaux chronophages pour nos collègues dans la période.

5. Applicatif et ergonomie

Sur ce sujet, nous touchons sans doute au sommet de l'incompréhension pour les agents. En dehors du fait que l'application GESTODL soit lente, et fasse l'objet de dysfonctionnements récurrents insupportables, le fait que l'interface agent soit différente de l'interface usager est une véritable problématique. Comment aider et conseiller l'utilisateur quand ce qu'on voit est différent de ce que lui a sous les yeux ? Pourquoi n'existe pas, à minima, une maquette dynamique pour servir de support pour les agents ? Pourquoi la possibilité du co-browsing n'a-t-elle pas été envisagée ? Pourquoi des questions juridiques et techniques restent toujours en suspens : qu'en est-il de la question de construction sur sol d'autrui ? De la division du bâti et l'éclatement des locaux ? De la question des rompus de valeur locative ? De la gestion des contribuables décédés en 2022 ? Des meublés non saisonniers ?

Pour **Solidaires Finances Publiques**, loin d'être la campagne idéale tant vantée par notre Ministre, cette campagne GMBI est surtout représentative de toutes les erreurs et errances dont est capable l'administration. Communication inadaptée et contreproductive, application non finalisée, refus de toute écoute des agents et des représentants du personnel, dogmatisme et certitude en total décalage avec les besoins et attentes du public...

Nous sommes très clairement aujourd'hui devant un risque psychosocial grave et avéré. Il est de votre responsabilité, Monsieur le Directeur Général d'y remédier.

Vous l'aurez compris, Solidaires Finances Publiques attend de votre part lors du CSAR du 3 juillet de nombreuses explications tant sur le fond que sur la forme.

Recevez, Monsieur le Directeur général l'assurance de notre considération distinguée.

Pour Solidaires Finances Publiques
Anne GUYOT WELKE
Secrétaire générale