



Colmar le 26 septembre 2023

Monsieur le Président,

Depuis l'ouverture de la campagne GMBI et jusqu'au dernier CSAL, SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES a à de nombreuses reprises attiré l'attention de la DDFIP68 sur l'impact néfaste de cette réforme sur les conditions de travail de nos collègues. Aujourd'hui, après plusieurs mois , vous nous présentez un bilan, enfin un bilan ! C'est un bien grand mot pour un si petit document de travail. Comment peut-on réduire l'expression d'une surcharge de travail et du mal-être qu'elle a engendré à 6 valeurs numériques, pas un seul mot sur le ressenti des agents et des usagers, vous en êtes-vous à un moment préoccupé?

Nous avons eu des remontées de nombreux agents et chefs de service qui nous ont fait part de situations extrêmement préoccupantes, notamment au niveau de la réception du public.

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

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

Cela a fortement épuisé les agents submergés par la situation. Nous avons des témoignages d'agents et agentes en pleurs, qui craquaient ne sachant plus comment faire pour répondre aux trop nombreuses questions et interrogations.

La plus grande partie des difficultés venait de GMBI et de l'impréparation dans sa mise en place. **Solidaires Finances Publiques** a attiré votre attention sur le choix contreproductif d'une campagne totalement dématérialisée qui allait inévitablement rencontrer des difficultés majeures auprès de nos concitoyens et mettre les services dans une situation ingérable.

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 indiquaient qu'il s'agissait 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 était en effet impossible, 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 eu aucune homogénéité entre SIP, SDIF et entre directions. De plus, quand les contribuables appelaient les centres de contact pour le remplir ou pour un renseignement, ces derniers étaient dans l'impossibilité de répondre à la demande, et pour cause... Ces déclarations étaient toutes différentes entre elles et ne devaient théoriquement même pas exister. Ce choix, sidérant, à la fois incompréhensible et inexplicable de la Direction générale a eu 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 ont fait remonter leur incompréhension sur ce point. Cette absence était source de très nombreux appels et contacts, 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 résolvait. 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. 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 que l'on voit est différent de ce que lui a sous les yeux ? Pourquoi n'existe-t-il pas, à minima, une maquette dynamique pour servir de support pour les agents ? 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 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...

Avec un risque psychosocial grave et avéré, vous l'aurez compris, Solidaires Finances Publiques attend de votre part lors de ce CSAL plus que six valeurs numériques.