

## Déclaration liminaire du CSAL n°5/2024 du 11/04/2024

Monsieur le Président,

Le gouvernement a décidé de raboter le budget 2024 de 10 milliards d'euros. Pour la DGFIP, ce sont 108 millions de moins.

Sans surprise, le Gouvernement continue sa politique à base de vieilles recettes libérales : s'attaquer aux dépenses publiques, en s'attaquant aux Fonctionnaires et aux Services Publics. Il ne veut surtout pas augmenter les recettes, en particulier en taxant plus les patrimoines et les revenus des plus riches qui ont vu exploser leurs profits en 2023, et encore moins augmenter les salaires, les retraites et les minimas sociaux.

10 milliards de coupes sur le budget de l'État, dont 780 millions d'euros sur les salaires de l'emploi public, vont aggraver encore le manque d'attractivité de par les perspectives qu'elles entraînent. Pourtant, parler d'attractivité, c'est clairement parler d'augmentations de salaires via des mesures générales pour tous.

Concernant la dégradation des conditions de travail, nous en profitons pour dire ici que l'expérimentation de la semaine en 4 jours, qui a été lancée, alors même qu'aucune concertation n'a eu lieu et qu'aucune réduction du temps de travail hebdomadaire n'est envisagée, s'inscrit bien dans cette dégradation constante.

Et, pour Solidaires Finances Publiques, accroître la part du mérite dans la rémunération des Agents, c'est une ligne rouge.

Le bilan de la mise en place de GMBI (Gérer Mes Biens Immobiliers) doit permettre d'éclaircir plusieurs points. Tout d'abord, comprendre pourquoi la campagne GMBI de 2023 s'est déroulée de façon aussi catastrophique. Comprendre pourquoi l'Administration a pris des décisions incompréhensibles et en totale inadéquation avec les attentes de nos concitoyens et avec la réalité du terrain. Pourquoi elle a ignoré les alertes qui sont remontées à la fois des Organisations Syndicales, mais également des Agents. Comprendre la logique, s'il y en a une, qui a conduit à un tel fiasco.

Force est de constater que toutes nos remarques, nos inquiétudes, nos arguments n'ont été ni écoutés, ni pris en compte et que nos craintes se sont malheureusement révélées fondées.

En effet, la volonté de la Direction Générale de déporter sur l'Usager le travail fait auparavant par les Agents n'est pas sans conséquence à la fois sur les Services et sur les Usagers qui sont peu à l'aise avec l'outil numérique. La campagne GMBI en est malheureusement un exemple frappant.

Ce service en ligne devait permettre à tous les propriétaires (personnes physiques et morales) de visualiser leurs propriétés et les caractéristiques des locaux et de déclarer les occupants ... Une campagne prévue sur une période de 6 mois pour près de 33 millions de biens ! Solidaires Finances Publiques avait dès le début dénoncé les aberrations organisationnelles ainsi que les absurdités calendaires liées à la mise en place de cette réforme (collision avec la campagne déclarative à l'impôt sur le revenu) et avait alerté à de multiples reprises que le choix d'une campagne totalement dématérialisée allait inévitablement rencontrer des difficultés majeures auprès de nos concitoyens et mettre les Services dans une situation ingérable. Mais nous n'avons malheureusement pas été entendus.

D'abord, l'absence de déclaration papier et le choix fait par l'Administration d'une procédure totalement dématérialisée ont provoqué une forte incompréhension, voire de l'agressivité de la part du Public. Beaucoup d'usagers, notamment les personnes âgées ou celles en situation d'illectronisme, ont rencontrés de gros problèmes pour finaliser leur déclaration. Le manque d'ergonomie de l'outil informatique ou encore les nombreuses informations immobilières erronées reprises dans l'appliquatif ont poussé de nombreux Usagers à se rendre aux guichets des Finances Publiques.

Ensuite, les difficultés rencontrées par l'applicatif GMBI et les retards de livraison successifs ont allongé et complexifié les travaux. L'arrivée conjointe d'une nouvelle obligation télédéclarative pour les propriétaires et d'un nouvel espace sur l'espace particulier a eu des répercussions dans les SIP et SDIF, et dans une moindre mesure au SIE et à la Direction, entraînant notamment un stock et flux de e-contacts qui n'avaient jamais atteint de telles proportions et que nos collègues ne parvenaient plus à absorber.

Dans les SIP, l'accueil téléphonique, électronique ou physique a été particulièrement compliqué, chronophage et donc anxiogène pour les collègues. La mise en place d'un outil informatique non abouti a amené de nouvelles difficultés en fin d'année. Le nombre de taxes d'habitation secondaires a explosé, d'une part du fait de l'absence de mise à jour par les Services, et d'autres parts suite au non dépôt et aux erreurs dans les déclarations des Contribuables : des mineurs ont même été imposés ! Il en a résulté des démarches supplémentaires et un questionnement légitime des propriétaires, ainsi qu'une charge de travail supplémentaire pour les Services.

Au SDIF, l'arrivée de GMBI s'est ajoutée à la mise en place du foncier innovant et au transfert de la taxe d'urbanisme sans renforts de personnel. Les difficultés rencontrées par l'applicatif GMBI et les retards de livraison ont allongé et complexifié les travaux. Les relances opérées l'ont souvent été sans avertir les collègues et sans réflexion sur l'opportunité de les opérer dans ce contexte. Les applications (SURF, Evaloc, module GMBI) ont fonctionné en mode dégradé, ce qui a généré retards multiples, stress et pertes de sens pour les Agents. Ces problèmes techniques, qui furent le quotidien des personnels, sont les conséquences directes des politiques conduites à la DGFIP. Or, l'idée que la dématérialisation des procédures puisse générer des gains de productivité tout en garantissant de bonnes conditions de travail et le même rendu du Service Public est un leurre.

Après des mois d'alerte de notre Organisation sur l'infaisabilité de cette opération portant sur la Déclaration des Biens immobiliers en pleine campagne déclarative de l'impôt sur le revenu, et malgré plusieurs reports successifs de la date limite de dépôt des déclarations, la campagne GMBI a tourné au fiasco pour nos concitoyens et au cauchemar pour les Agents. Avec des flux d'Usagers sans précédent et une charge de travail supplémentaire dans des Services ayant subi de fortes suppressions d'emplois ces dernières années, les SIP et SDIF ont été au bord de la rupture. Les Agents étaient fatigués et exténués. Et malgré cela, ils devaient continuer à assumer un accueil et à expliquer les choix aberrants et déraisonnables faits par l'Administration sur GMBI.

Pour Solidaires Finances Publiques, une grande part des erreurs auraient pu être évitées. Les dysfonctionnements ont mené les personnels à assurer un Service Public dégradé dû à un manque de moyens tant humains que budgétaires, à un manque d'anticipation, mais aussi au dogme du numérique de notre Administration. Pourtant, les sollicitations importantes que rencontrent les Services de la DGFIP au cours de la campagne d'IR et de manière générale tout au long de l'année démontrent l'attachement réel de nos concitoyens à un Service Public de proximité et à la qualité du travail accompli par les Agents des Finances Publiques qui le font vivre, prouvant ainsi le besoin des Usagers à avoir une information fiable et technique !

La campagne GMBI est représentative de toutes les erreurs dont est capable l'Administration : communication inadaptée et contre-productive, applications non finalisées, refus de toute écoute des Agents et des Représentants du personnel, croyance en un dogme techno-solutionnisme forcément salvateur... Et ce n'est pas une prime versée aux Agents ayant subi les dysfonctionnements de GMBI qui va effacer ce qu'ils ont subi ! Par l'attribution de cette prime à la galère, la DG entend ainsi se dédouaner du fiasco GMBI qui a été source de dégradation des conditions de travail d'un très grand nombre de collègues mais aussi de la dégradation du Service Public rendu aux Usagers.

Le "tout numérique" accentue les inégalités d'accès aux Services Publics, renforce la fracture numérique et accroît le caractère déshumanisé d'un Service Public aux antipodes des besoins de la population, touchant non seulement des personnes âgées mais aussi des plus jeunes confrontés à la complexité des procédures. Cette perte de proximité du Service Public, où chaque démarche ou échange passe systématiquement par le canal numérique, génère du stress pour une partie de la population attachée à bien faire mais démunie face à l'utilisation de l'outil informatique et des procédures en ligne.

Pour Solidaires Finances Publiques, cette période fut à n'en pas douter un moment difficile pour tous. Les Agents des Finances publiques se sont montrés plus que courageux face à un manque de discernement et d'anticipation de la Direction Générale. Ils ont permis à la DGFIP de ne pas s'écrouler, et ce au prix de conditions de travail et d'accueil catastrophiques. Seule consolation, une maigre prime pour solde de tout compte et certains moins chanceux qui n'auront pour seule reconnaissance que les mots tardifs de l'ancien DG en guise de mea culpa sur ce fiasco annoncé et largement prédictible.

Surtout, nous souhaitons que les leçons du passé soient tirées afin qu'une telle situation ne puisse plus jamais se reproduire.