

Groupe de travail conjoint SSI - GF - 1^{er} février 2024 : Gérer mes biens immobiliers

Dans le domaine des grands projets de numérisation innovants et de l'intelligence artificielle la CGC n' a eu de cesse de demander à la DGFIP d'orienter ou de réorienter ses efforts vers des solutions numériques qui allègent les tâches des agents tout en améliorant la qualité du service rendu.

La CGC reconnaît l'importance de l'informatisation mais met en garde contre une numérisation excessive qui déshumanise les relations avec les usagers et réduit le rôle des agents à celui d'exécutants.

GMBI est malheureusement l'illustration par l'absurde de l'entêtement de l'administration à se lancer dans un projet mal préparé et mal maîtrisé dont les conséquences néfastes se sont abattues sur les usagers et les agents.

La CGC Finances publiques avait alerté la DGFIP sur la très mauvaise préparation et mise en oeuvre de ce nouveau service. Les collègues concernés ont subi en première ligne les déficiences du système et la colère des usagers qui sont allés bien au-delà de nos inquiétudes.

2023 a constitué un naufrage absolu pour l'image de la DGFIP et un « enfer » pour les agents de la DGFIP assurant le suivi de l'opération. Nos collègues subissant seuls les foudres des usagers, n'en pouvaient plus. Les médias se sont d'ailleurs largement emparés de ce fiasco.

Résumé simplifié de la fiche du groupe de travail adressée par l'administration aux organisations syndicales. (cf fiche sur l'espace adhérents)

Le projet Gérer Mes Biens Immobiliers (GMBI) s'inscrit dans une période de réformes importantes de la fiscalité locale. En 2023, diverses difficultés ont été rencontrées, conduisant à l'élaboration d'un plan d'actions pluriannuel pour améliorer le dispositif. Ce plan, en cours de mise en œuvre, vise à moderniser la gestion foncière et à simplifier les démarches déclaratives pour les propriétaires.

Le projet GMBI comprend plusieurs volets, notamment la mise en place d'un service en ligne permettant aux particuliers et aux personnes morales de gérer leurs biens immobiliers, ainsi que la création d'applications telles que Gesloc et GestODL pour la surveillance, la gestion des taxes d'urbanisme et des locaux d'habitation. Malgré les efforts déployés, l'année 2023 a été marquée par des difficultés liées à la compréhension des nouvelles démarches déclaratives, à la complexité des outils informatiques et à l'absence d'outils de suivi.

La DGFIP insiste sur la complexité du chantier avec une double dimension (foncier /occupation), des contraintes de temps, une focalisation sur les petits propriétaires etc...

Pour remédier à ces problèmes, des actions correctives ont été entreprises, notamment la mobilisation exceptionnelle des équipes, le recrutement de personnel supplémentaire et l'adaptation des procédures de taxation. Un plan d'action pour 2024 a été élaboré, axé sur l'amélioration de la communication, la simplification des démarches déclaratives, la formation du personnel et l'amélioration des outils informatiques.

En reconnaissance du travail des agents, une prime exceptionnelle a été allouée à plus de 18 000 agents impliqués dans la gestion du projet. Malgré les défis rencontrés, les actions entreprises devraient permettre d'améliorer significativement le fonctionnement du projet dès 2024 et de fournir des outils mieux adaptés aux besoins des usagers.

Pour la CGC Finances publiques, la DGFIP admet l'échec de la mise en place de son projet. Malgré les efforts déployés, la mise en oeuvre des outils GMBI a été marquée par des difficultés techniques. L'administration ne prend que partiellement la responsabilité des difficultés rencontrées, notamment lors de la campagne de déclaration d'occupation. Elle ne reconnaît cependant toujours pas la liaison directe des dysfonctionnements avec une défaillance d'anticipation des risques d'échec.

L'administration identifie plusieurs raisons à ces difficultés parmi lesquelles:

- un chantier très complexe avec une double dimension foncier/occupation,
- des contraintes de temps très fortes sans report possible,
- complications informatiques multiples générées notamment lors du remplacement du logiciel LASCOT par SURF,
- un parcours déclaratif pour le foncier et les taxes d'urbanismes sources d'incompréhension
- un envoi tardif de courriers papier,
- une communication insuffisante, notamment lors de la campagne de déclaration des modalités d'occupation des locaux d'habitation en 2023.

Par ailleurs la DGFIP reconnaît des suppressions d'emplois liées à la modernisation des procédures.

La CGC Finances publiques continue de dénoncer l'objectif premier de notre direction qui réside dans la réduction drastique d'un maximum d'ETP grâce à la numérisation.

La CGC Finances publiques ne s'oppose évidemment pas à l'informatisation de l'administration. Elle milite pour une informatisation qui allège les agents des tâches redondantes et simplifie les démarches des usagers.

Avec GMBI c'est tout le contraire. Les usagers doivent utiliser l'outil en devenant des supplétifs des agents. Une nouvelle contrainte absurde qui a généré perplexité et indignation. Nos collègues ont dû accompagner les démarches des usagers et gérer les incompréhensions et les erreurs déclaratives, entraînant une surcharge de travail.

L'administration reconnaît également les difficultés rencontrées par les Services Fonciers et prévoit des formations et des améliorations dans le parcours de l'utilisateur. Cependant, les solutions concrètes sont vagues et certaines questions restent sans réponse claire.

Mise en place par l'administration d'un plan d'action en 2024 pour tenter d'apporter des solutions. (cf plan d'action dans l'espace adhérents)

Suite à toutes ces difficultés et dysfonctionnements, la Direction Générale a présenté un plan d'action très approfondi, pluriannuel pour y remédier. Ce plan d'action vise à stabiliser et à fiabiliser les systèmes existants, ainsi qu'à développer de nouveaux outils pour améliorer la formation des agents et la communication avec les usagers.

Les Principales évolutions prévues sont notamment :

- pour les usagers :

Mise à disposition d'un compte rendu de la déclaration d'occupation, enrichissement de l'accompagnement tout au long de leur parcours déclaratif, création d'un formulaire papier pour la déclaration d'occupation, pour les grands propriétaires possibilité de tester leurs fichiers en avance de phase.

- pour les agents :

Pouvoir accéder au parcours usagers comme un usager, mise à disposition d'un « PDF » de la déclaration dans «GestODL», simplification de la saisie des allègements en pouvant travailler par lot, restitution de l'historique des occupations, amélioration des modules « GESLOC » « SURF » et « gestionTU», permettre la liquidation des acomptes des taxes d'urbanisme pour les grands projets (superficie > 5000 m²).

Par ailleurs un séminaire est prévu pour le premier trimestre 2024 pour la sphère foncière.

En conclusion, les échanges mettent en lumière les dysfonctionnements invalidants rencontrés dans la mise en œuvre de GMBI, avec des problèmes de communication, de développement informatique et de conditions de travail des agents.

Tout au long de l'année 2023 la CGC Finances publiques avait alerté la Direction Générale sur la complexité du processus, les multiples imprécisions présentes sur le service GMBI, jugé par ailleurs peu intuitif.

Pour la CGC, ce plan d'action, indispensable, matérialise la gravité de la situation. La DGFIP semble enfin commencer à tirer les enseignements des retours d'expériences remontant des services.

La CGC Finances publiques reste en attente de garanties quant à la mise en œuvre effective de ces mesures pour éviter, lors de la campagne 2024, les mêmes écueils tant pour les usagers que pour les agents,

**La CGC Finances Publiques vous informe, sans polémique
mais sans compromis.**

**Elle vous représente, vous soutient et vous défend au
mieux de vos intérêts.
Soutenez-la ! Adhérez !**

***Consultez toutes nos informations sur le site :
www.cgc-dgfip.info***