

Gérer mes biens immobiliers

Le projet gérer mes biens immobiliers (GMBI) participe aux transformations profondes de la fiscalité directe locale. Des difficultés de tous ordres ont été rencontrées en 2023. Suite à un retour d'expérience avec le réseau et les usagers, un plan d'actions pluriannuel a été élaboré pour améliorer l'ensemble du dispositif. Ce plan, dont la mise en œuvre a commencé, a été présenté au réseau à plusieurs reprises.

1. - Le contexte et le projet

Le projet GMBI s'inscrit dans un contexte d'évolutions législatives majeures pour la fiscalité directe locale :

- la suppression de la taxe d'habitation sur la résidence principale pour l'ensemble des contribuables, la taxe d'habitation restant cependant applicable aux résidences secondaires, autres locaux meublés et est complétée par une taxation des locaux vacants ;
- la dématérialisation des déclarations foncières des propriétés bâties emportant pour les usagers la déclaration en ligne, à partir de leur espace sécurisé sur le portail « impots.gouv.fr », des informations concernant leur propriété foncière en bénéficiant d'une information personnalisée sur leurs obligations et d'un pré-remplissage. Celle-ci s'accompagne d'une modernisation de la surveillance et de la mise à jour des propriétés bâties par les services de la DGFIP avec pour objectif une fiabilité plus grande des bases de fiscalité directe locale notamment par une prise en compte plus rapide des changements relatifs aux propriétés bâties ;
- le transfert de la liquidation des taxes d'urbanisme à la DGFIP, occasion de procéder à la dématérialisation des déclarations des taxes d'urbanisme et d'en moderniser les processus de liquidation en s'appuyant sur les processus déclaratifs et de gestion des impôts fonciers et la mise en place d'un système adossé au service GMBI ;
- la révision des valeurs locatives des locaux d'habitation (RVLLH). Après la révision de la valeur locative des locaux professionnels, cette réforme est prévue pour se dérouler en deux étapes : une révision initiale, reflétant la situation actuelle, et un dispositif de mise à jour permanente des évaluations permettant de prendre en compte au fur et à mesure les évolutions du marché locatif. La loi de finances pour 2023 a modifié le calendrier et prévoit des premiers travaux de collecte des loyers en 2025 afin de disposer des éléments permettant les premières simulations des conséquences de la RVLLH et en suivant, la rédaction d'un rapport au Parlement à échéance du 1^{er} septembre 2026.

Le projet GMBI comporte de nombreux modules et a pour principaux objectifs :

- la mise en place d'un nouveau service en ligne « Gérer mes biens immobiliers » sur le portail impots.gouv.fr, à la fois pour les particuliers et les personnes morales, où sont affichés tous les biens immobiliers pour lesquels la personne est titulaire de droits réels et sur lesquels elle peut effectuer différentes actions : consulter, déclarer les changements fonciers afférents à ses biens, déclarer la situation d'occupation de ces biens ;
- la création d'une nouvelle application appelée « Gesloc » incluant plusieurs modules : le module « Surf » permettant d'assurer la surveillance-relance des déclarations foncières et de taxes d'urbanisme, le module « GestionTU » servant à la gestion et la liquidation des taxes d'urbanisme, et « Evaloc » pour l'évaluation et la gestion des locaux d'habitation et des locaux professionnels révisés ;
- la création d'une nouvelle application de gestion « GestODL » permettant de réaliser les opérations de gestion de la TH (mise à jour de l'occupation, saisie des allègements) et la consultation des déclarations d'occupation effectuées par les propriétaires ;
- la mise en place d'un nouveau référentiel national d'occupation des locaux « R-ODL » contenant toutes les informations relatives à l'occupation des locaux.

En termes de fonctionnalités, le projet GMBI a été alloté selon les modalités suivantes :

- Lot 1 – août 2021 : ouverture en consultation du service « Gérer mes biens immobiliers » présentant aux propriétaires particuliers et professionnels leurs biens bâtis dans leur espace sécurisé ;
- Lot 2 – automne 2022 :
 - mise en place du module de surveillance/relance ;
 - dématérialisation des déclarations foncières des propriétés bâties ;
 - intégration des taxes d'urbanisme (taxe d'aménagement et taxe d'archéologie préventive) ;
 - exploitation des déclarations foncières dématérialisées.
- Lot 3 – début 2023 :
 - ouverture de la déclaration d'occupation et de loyer au sein de l'espace usager ;
 - mise en place du référentiel R-ODL ;
 - déploiement de l'application GestODL pour les agents.

L'utilisateur particulier ou professionnel se voit offrir dans son espace sécurisé sous « impots.gouv.fr », un nouveau service « Biens immobiliers » lui donnant une vision d'ensemble des propriétés bâties sur lesquelles il détient un droit réel à la date du jour, dans la France entière.

Il y trouve restituées les données lui permettant d'identifier précisément ses locaux, à l'aide d'informations connues du système d'information de la DGFIP (adresse et descriptif du local, nature du local, lots de copropriété, références cadastrales...).

À partir de cette vision de ses propriétés et de ses projets immobiliers par l'intermédiaire des autorisations d'urbanisme portées à la connaissance de la DGFIP par le MTECT via les flux Sit@del, il peut :

- depuis le 17 novembre 2022, souscrire une déclaration foncière de propriété bâtie et de taxes d'urbanisme suite à la modification de la consistance d'un local existant ou la réalisation d'une construction neuve
- et, depuis janvier 2023, déclarer la nature de l'occupation ainsi que les occupants de ses biens.

2. - Difficultés rencontrées

Malgré l'investissement des équipes impliquées dans le projet, l'année 2023 a révélé des difficultés tant pour les usagers que pour les agents des SIP et des services fonciers :

- Une nouvelle démarche déclarative mal comprise et une information tardive pour les personnes éloignées d'internet avec un parcours déclaratif non maîtrisé et perfectible.
- Une confusion entre la déclaration d'occupation (identification des occupants) et la déclaration foncière (achèvement des constructions et modification du descriptif des locaux) avec un descriptif des biens souvent incompris (nombre de pièces et superficie en vue foncière, différente de l'approche immobilière connue des usagers), voire erronés (aménagements anciens non déclarés) nécessitant des contacts et éventuellement une mise à jour par les services fonciers.
- Pour les grands propriétaires, une déclaration par fichier qui s'est avérée complexe associée à une mise à disposition très tardive des rapports d'intégration des dépôts des fichiers se traduisant par un taux de rejet élevé.
- Des parcours déclaratifs fonciers et de taxes d'urbanisme sources d'interrogation et un dispositif d'accompagnement et d'assistance qui, de fait, s'est retrouvé saturé.
- Une sujétion forte pour les services (SIP, services fonciers, centre de contacts...) dans un contexte de transformation des missions et de concomitance des campagnes (Impôt sur le revenu, Indemnité carburant,...) et une augmentation de la charge de travail et notamment des sollicitations des contribuables, en particulier pendant le pic de la campagne.

- Des outils informatiques limités avec des problèmes de disponibilité et de performance des applications et des fonctionnalités absentes.
- Une absence d'outils de pilotage et de suivi de l'obligation déclarative d'occupation.
- Une formation trop théorique
- Des outils informatiques sur lesquels une succession de dysfonctionnements a été identifiée, entravant les travaux des services au quotidien et une absence de dispositif permettant la manipulation des nouveaux outils durant les formations « GesLOC » (absence de base école), rendant les actions de formation peu efficaces notamment sur « GestionTU ».

3. - Causes identifiées et actions correctives menées en 2023

Les principales causes identifiées des difficultés rencontrées sont les suivantes :

- Un chantier très complexe avec une double dimension foncier / occupation, comportant de nombreux modules à développer et de nombreux acteurs à coordonner sans direction de projet de plein exercice.
- Des contraintes de temps extrêmement fortes sans report possible compte tenu des liens du projet avec la gestion fiscale (fin de la THP nécessitant de reconfigurer le processus historique de mise à jour des occupations dès la taxation 2023, intégration de la mission de liquidation des taxes d'urbanisme à la DGFIP pour les autorisations dont la demande est déposée à compter du 01/09/2022).
- Des évolutions successives du périmètre du projet et des priorités postérieurement à son cadrage (gestion des taxes d'urbanisme, report en loi de finances de la RVLLH qui a modifié tardivement le périmètre de la campagne déclarative 2023 qui devait initialement cumuler les sujets d'occupation et de loyers).
- Une imbrication et une interaction des outils informatiques qui a induit une forte adhérence entre les différents sujets, les travaux prioritaires sur l'occupation ayant fortement limité la réactivité à stabiliser et améliorer les procédures foncières.
- Une focalisation sur les « petits » propriétaires au regard de la volumétrie et des enjeux n'ayant pas permis de consacrer le temps et les ressources nécessaires au volet des « grands » propriétaires.

Les actions suivantes ont été menées dès 2023 :

- Mobilisation exceptionnelle des équipes pour livrer les fonctionnalités supplémentaires apparues indispensables pour les agents, pour les particuliers, puis pour les grands propriétaires et la fiabilisation des données des occupants.
- Recrutement de 127 CDD en renfort au titre de la campagne GMBI à l'automne
- Adaptation de la taxation THS par rapport au plan initial, prenant appui à la fois sur GMBI et les chaînes de taxation TH historiques avec, là aussi, une très forte mobilisation des équipes pour bâtir une solution de taxation hybride et permettre le respect du calendrier de la campagne THS 2023. Les correctifs (contentieux et impositions supplémentaires) continueront transitoirement à relever de l'application ILIAD, le temps nécessaire à la stabilisation du dispositif.
- Mise en place d'une taskforce par GF avec l'appui de SI, qui ont mobilisé leurs forces présentes en août pour accompagner les grands propriétaires (GP) et maximiser le taux de déclaration des GP.

4. - Plan d'action 2024 (détail en annexe)

Les retours d'expérience réalisés avec les délégations, les directions et les usagers ont permis de lister de nombreuses pistes d'amélioration à apporter. Le volet « occupation » du plan portera sur la préparation de la prochaine campagne (comportant des actions de communication et de relance ciblées sur les populations à enjeux), l'aménagement des parcours déclaratifs des propriétaires comme de l'environnement applicatif, la formation, l'assistance et l'accompagnement, la mise en œuvre d'actions de contrôle et une réflexion sur le cadre juridique applicable. Le volet foncier comportera également

l'aménagement des parcours déclaratifs et de l'environnement applicatif, ainsi que la formation, l'assistance et l'accompagnement. Vu l'ampleur du plan, sa mise en œuvre, d'ores et déjà engagée, sera pluriannuelle. Elle constitue une priorité des services de centrale concernés, qui continuent d'être pleinement mobilisés.

Pour les usagers, les principales évolutions prévues concernent :

- la mise à disposition d'un compte rendu de la déclaration d'occupation ;
- l'enrichissement de l'accompagnement des usagers tout au long de leur parcours déclaratif (occupation et foncier) dans GMBI ;
- la création d'un formulaire papier pour la déclaration d'occupation ;
- un appui plus marqué sur la campagne IR pour sensibiliser les propriétaires sur la déclaration d'occupation et l'ensemble des usagers sur l'utilité de mieux signaler leurs éventuels changements d'adresse (axe fort de la campagne de communication grand public 2024).
- la possibilité donnée aux grands propriétaires de tester leurs fichiers en avance de phase (logique de « bac à sable »), et simplification des fichiers et de leur intégration dans notre SI pour réduire le nombre de rejets ;
- pour le volet foncier : améliorer la lisibilité des parcours déclaratifs dématérialisés des usagers : les individualiser en fonction de leur situation, mettre en place un écran pivot accessible à tout moment qui permet à l'utilisateur de modifier et ajuster le périmètre des biens à déclarer.

Pour les agents et les services, les principales évolutions prévues sont :

- pouvoir accéder au parcours usagers comme un usager ; (outil « consultGMBI » en cours de création, accessible à partir du portail métier avec un allotissement de la mise à disposition des fonctionnalités) ;
- sur l'occupation :
 - mettre à disposition un « PDF » de la déclaration dans « GestODL » ;
 - simplifier la saisie des allègements en donnant la capacité de travailler par lot ;
 - restituer l'historique des occupations ;
 - offrir des fonctionnalités de pilotage et refonte de l'écran statistiques ;
 - disposer d'une vision du statut de la déclaration réalisée par le grand propriétaire ;
 - adapter le traitement de taxation à la THS afin d'éviter des situations d'imposition à tort ;
- sur le volet foncier :
 - améliorer le fonctionnement des modules de « GesLOC », en apportant les évolutions attendues tout particulièrement concernant « Surf » et « GestionTU » ;
 - permettre la liquidation des acomptes de taxes d'urbanisme pour les grands projets (superficie supérieure à 5 000 m²) ;
 - refondre les formations aux taxes d'urbanisme en consolidant la manipulation de l'outil « GestionTU » ;
 - stabiliser les fonctionnalités offertes aux grands propriétaires.

Avec ces améliorations, les démarches déclaratives seront facilitées et les outils de gestion seront simplifiés et plus fonctionnels. Une attention particulière sera portée aux collectifs de travail mobilisés par GMBI afin de s'assurer que la qualité des conditions de travail soit assurée.

Sur le plan technique, les travaux de robustesse et de performance des applications se poursuivent. Pour 2024, la taxation sera assurée au moyen des chaînes de taxation existantes en mode hybride, qui seront consolidées et améliorées.

Ces actions seront réalisées progressivement, comme cela a été fait ces derniers mois, avec pour objectif de disposer d'un produit fiable et répondant aux attentes à chacune des étapes.

Sur le plan organisationnel, le projet reste très complexe. Aussi, pour réduire le nombre d'acteurs et simplifier le pilotage SI, les équipes SI en charge des différents composants GMBI sont désormais regroupées au sein de du bureau (BSI2) depuis le 1^{er} janvier 2024. Une attention toute particulière sera apportée pour suivre de façon fine les développements, les risques et les calendriers.

Enfin, une meilleure association des utilisateurs sera recherchée, avec l'organisation de retours d'expérience, de webinaires avec le réseau (webinaires avec l'ensemble des SIP organisés en octobre 2023, le prochain début février), la participation de représentants du terrain pour valider les améliorations (visio avec les « SIP témoins » le 18 janvier, « services fonciers » témoins), et la création de communauté « Novae ».

Afin de reconnaître le professionnalisme et l'engagement des agents mobilisés et impliqués dans la gestion, le conseil et l'accueil des usagers concernés, la direction générale a alloué une prime exceptionnelle de 500 € bruts aux agents concernés. Au total, ce sont plus de 18 000 agents qui ont bénéficié de cette prime versée sur la paie de décembre 2023.

La campagne 2023 a été longue, intense et difficile et a nécessité une énergie exceptionnelle de la part des agents pour faire face aux fortes attentes des propriétaires. Les actions entreprises et qui vont se poursuivre doivent permettre de ramener à un fonctionnement plus nominal respectueux des conditions de travail de agents , avec des effets majeurs dès 2024 et à terme des outils pleinement adaptés et couvrant l'ensemble de la variété de nos usagers.