



Alerte concernant les conséquences de la campagne GMBI sur les conditions de travail des agents de la D.D.F.I.P. de la Vienne

Les représentants élus et mandatés

alertent sur la situation des personnels travaillant dans tous les services impactés par la campagne GMBI 2023, tels que Services des Impôts des Particuliers (SIP), le Service des Impôts Fonciers (SDIF), les Services des Impôts des Entreprises (SIE) ainsi que les équipes assurant l'accueil dans les permanences France Services.

En effet, ils constatent l'existence de plusieurs causes de danger grave et imminent pour la santé ou la sécurité des agents dans l'exercice de leurs fonctions notamment par une augmentation sans précédent des risques psycho-sociaux (RPS).

Pour rappel les RPS sont définis par la DGAFP, comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

Cette définition reprend les termes du rapport GOLLAC de 2011 relatif au suivi des RPS au travail (ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais bien son origine).

Le terme «RPS» désigne un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale, mais aussi physique des travailleurs. L'exposition à ces risques peut entraîner stress au travail (déséquilibre perçu par un individu entre ses contraintes et ses moyens d'y faire face), mais aussi sentiment de mal-être ou de souffrance au travail, accentué par les violences externes (incivilités, menaces, agressions physiques ou verbales et les violences internes (conflits exacerbés, harcèlement sexuel ou moral), épuisement professionnel, épuisement émotionnel, dépersonnalisation ou cynisme, sentiment de non accomplissement, pouvant conduire jusqu'au suicide.

Depuis le début de la campagne déclarative GMBI en janvier 2023 jusqu'à ce mois de septembre 2023, jamais la D.D.F.I.P. de la Vienne n'a connu un afflux aussi important de redevables dans les accueils des Centres des Finances Publiques et des Maisons France Service.

A cet accueil physique doit être ajouté le nombre d'appels téléphoniques et de contacts via les messageries fonctionnelles des services (SIP, SDIF,SIE), l'explosion du nombre de E-contacts via les messageries sécurisées des espaces particuliers et professionnels, les demandes de rendez-vous physiques et téléphoniques et le recours accru aux courriers papier adressés en recommandé AR.

Ce niveau exceptionnel de contacts par tous les canaux offerts aux usagers, n'est plus supportable par les équipes épuisées par les effets de la nouvelle obligation déclarative d'occupation qui **incombe** aux propriétaires de biens immobiliers.

Une 2ème vague de contacts a commencé avec la campagne de sortie des avis d'impôt sur les revenus et des avis des impôts locaux (taxes foncières puis taxe d'habitation sur les résidences secondaires et locaux vacants).

Cet afflux de contacts va perdurer a minima jusqu'à la fin de l'année 2023.

Cet afflux en continu s'explique par :

- la nouvelle obligation de déclaration d'occupation des locaux par les propriétaires via GMBI dans leur espace particulier sur le site www.impots.gouv.fr,
- les trop nombreux problèmes informatiques et dysfonctionnements générés par la mise en œuvre d'un applicatif inabouti, rendant inaccessible cette déclaration dématérialisée (tant pour les usagers que pour les agents de SIP via Gest Odl),
- l'absence d'interface commune entre la vision de l'utilisateur et celle visible par les agents, pour guider les usagers qui sont « perdus » face aux nombres de lignes à servir pour chaque occupant et chaque local (maisons, appartements et leurs dépendances non incorporées). Ce nombre de locaux est en lien direct avec l'éclatement des locaux pratiqué fin juin 2021. Force est de constater que les propriétaires ne sont toujours pas en mesure de comprendre les informations relatives à l'évaluation foncière de leurs biens.
- la contestation de l'évaluation foncière des biens immobiliers (surfaces, nombre de pièces, adresses des locaux, droit de propriété...) par les propriétaires soucieux d'assurer la mise à jour de la valeur locative de leurs biens avant de déclarer l'occupation des locaux. Le nombre de mises à jour à réaliser par les agents du SDIF relève d'une révision foncière,
- l'envoi massif de courriers de relance lié au Foncier Innovant (piscines non déclarées),
- l'envoi de courriers d'information inadaptée et difficilement compréhensible sur l'augmentation de taxe foncière sur les propriétés bâties liée à des variations de valeurs locatives, y compris aux propriétaires bénéficiant d'exonération temporaire de 2 ans (constructions neuves ou additions de constructions),
- les problèmes de fiabilisation des identifiants des personnes morales telles que les SCI de gestion, qui n'ont pas été en mesure de visualiser leurs biens via GMBI de leurs espaces professionnels et encore moins d'accéder à la déclaration des occupants de leurs locaux,

Cet afflux de contacts a été généré par une politique absurde du tout numérique qui ne tient pas compte des difficultés d'accès à l'outil informatique d'une partie des usagers.

Les organisations syndicales nationales dans leur ensemble avaient demandé à plusieurs reprises à la Direction Générale le report de GMBI, de la déclaration de l'occupation des locaux .

Les dysfonctionnements inacceptables des nouvelles applications GesLoc et GestOdl via GestPart, la multiplication des envois de lettres et relances aux redevables, les reports successifs de la date limite de déclaration des occupants ont multiplié le nombre des tâches à réaliser alors que la DG annonçait des gains de productivité tout en continuant à pratiquer la politique de suppression des emplois.

Aujourd'hui, les agents sont impactés au niveau de leur santé morale et physique.

Les signaux d'alerte s'aggravent : abatement devant l'incapacité de mener à bien leur missions et épuisement professionnel.

Les usagers de la Vienne reçoivent actuellement leurs avis de taxes foncières en constatant la revalorisation annuelle forfaitaire de 7,1% des bases imposables à laquelle vient s'ajouter l'impact du remplacement de la redevance des ordures ménagères par une taxe d'enlèvement des ordures ménagères au taux unique de 7,90 %.

Déjà, nous constatons la colère des redevables qui multiplie les demandes d'informations, les réclamations contentieuses, gracieuses et les demandes de délais de paiement. La sortie des avis de taxe d'habitation pour

résidences secondaires va amplifier les difficultés, tant pour les usagers que pour les agents.

Pour les Organisations Syndicales de la Vienne, 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 contre productive, applications non finalisées, refus de toute écoute des agents et des représentants du personnel notamment à l'heure des suppressions de postes, dogmatisme et certitudes en total décalage avec les besoins et attentes du public.

Si le Directeur Général affirme « assumer » cette situation, dans les faits ce sont les usagers et les agents qui la subissent , et pour ces derniers au détriment de leur santé.

Malgré les interventions des agents de SIP face au représentant de la DG à l'occasion du séminaire consacré au « SIP de demain », rien ne bouge.

Faut-il un drame pour qu'enfin des décisions soient prises ?

La sécurité des collègues ne doit pas se limiter aux seuls agents dits « nomades » qui se déplacent (comme les agents du contrôle fiscal ou les huissiers). L'obligation de l'employeur de garantir la sécurité mentale et physique de ses agents concerne bien l'ensemble des personnels

Les agents attendent des actes concrets aujourd'hui et maintenant.