

GMBI, CYCLE NUMÉRIQUE

Alors que le dernier GT date de 06/2022, le contenu des documents fournis pour ce GT s'avère très léger. Aucun élément chiffré des effets de GMBI sur l'année 2023. Quant au plan d'action fourni, il énonce une liste d'améliorations sans expliquer comment, et si ces améliorations sont en partie annoncées pour 2024 pour les SIP, aucun calendrier n'est fourni pour la sphère foncière.

Enfin, la DG reconnaît une part des problèmes engendrés par GMBI, et fait (partiellement) son mea-culpa.

Elle reconnaît une campagne difficile, en précisant toutefois que les flux d'accueil restent en deçà des chiffres avant Covid, mais pour des cas plus complexes.

Une surcharge des accueils a été notamment constatée en juin suite à l'envoi de relances pour la campagne de déclaration d'occupation.

« L'objectif est de ne pas réitérer la campagne dans ces modalités, mauvaises pour l'image de la maison ».

LES RAISONS IDENTIFIÉES PAR LA DG :

- ➔ « C'est avoir eu les yeux plus gros que le ventre »
GMBI est un projet à multiples entrées dans un calendrier contraint : Revalorisation des Valeurs Locatives des Locaux d'Habitation (RVLLH), déclaration d'occupation pour la TH, transparence de l'administration fiscale sur les bases Majic, gestion des autorisations d'urbanisme.
- ➔ « On a trop misé sur le numérique », en se passant d'une déclaration papier, par crainte d'amplifier les flux d'accueil et les travaux de saisie des SIP pendant la campagne IR.
La DG a conscience que les formulaires papier développés par certains services « ont été d'un secours certain et utile ».
- ➔ « On a fait trop tardivement l'envoi des courriers papier aux propriétaires dont on n'a pas les adresses mail » (4 millions de courriers). Cet envoi n'a été fait que fin mai, il aurait fallu le faire dès février.
- ➔ « Ouvrir simultanément la vision usager « mes biens » et la déclaration d'occupation n'était pas une bonne idée ». Cette concomitance a engendré un phénomène de blocage de la part d'usagers qui relevaient des erreurs dans le descriptif de leurs biens.
- ➔ « On aurait dû faire une communication beaucoup plus punchy ». Cependant, « les aspects communicationnels ont aussi été impactés » par « les diverses contestations qui ont émaillé la réforme des retraites »... (Eh oui, ils ont osé !)
- ➔ La campagne de déclaration d'occupation a obtenu 82 % de réponses des petits propriétaires. Par contre, « on a beaucoup ramé pour faire rentrer les grands propriétaires dans la moulinette » (50 %).
- ➔ Sur les applications informatiques, il est constaté « un certain nombre de manques à corriger » : ergonomie imparfaite, bugs, ralentissements, fonctionnalités livrées en retard. Les agents n'ont pas été suffisamment associés. Le plan d'action, qui comprend beaucoup d'améliorations informatiques, sera pluriannuel. Autrement dit, tout ne sera pas résolu en 2024.
- ➔ Pour la sphère foncière, il est prévu d'organiser un séminaire en fin du 1^{er} trimestre 2024 associant les agents, afin de sécuriser les parcours et les outils, et s'appuyant davantage sur les préfigurateurs pour la gestion de la Taxe d'Urbanisme (TU).
- ➔ Concernant la gestion TU, « encore pas mal de boulot devant nous, on en est bien d'accord » (améliorations à apporter, et nécessité de formations dédiées aux aspects juridiques).

La DG a notamment noté des déclarations à tort systématiques pour des travaux non assujettis à la TU, qui feront l'objet de dégrèvements conséquents.

Au sujet du transfert d'emplois du MTE, on n'a pas fait le plein. L'objectif est de pourvoir les chaises vides. Le problème est l'attractivité de la DGFIP en général, mais on n'est pas la seule administration dans ce cas (ouf!).

- ➔ Augmentation sensible des dégrèvements THS, TLV, THLV. Mais auparavant ils étaient déjà importants (50 % TLV et 10 à 15 % TH). On sera au-dessus pour 2023, « *ce n'est pas bon* ».
- ➔ Des propriétaires qui ne font pas de déclaration dans GMBI, mais ce problème existait déjà avant.
- ➔ Un problème dans le processus de recoupement d'adresses (à cause d'usagers qui ne modifient pas leur adresse lors de la déclaration IR). La déclaration automatique n'y est sûrement pas pour rien.
- ➔ Quant aux 16 000 enfants mineurs taxés, « *ce n'est pas énorme, même si c'était ridicule* ».
- ➔ Un « masse mail » vient d'être fait pour les 450 000 TH impayées, mais très générique, sans numéro de facture, ce qui génère une hausse des appels dans les centres de contact.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

- ➔ Sur la RVLLP : mobilisation des équipes de la DG sur le travail d'actualisation, la participation aux commissions, tout ça pour aboutir à 2 reports. Pas de perspective sur le sujet, « *il va falloir reprendre la concertation qui n'a pas abouti avec les élus locaux pour le prochain PLF* ».
- ➔ « *Pronostic également réservé* » sur la RVLLH : théoriquement la collecte des loyers devrait se faire l'année prochaine, mais les travaux subséquents « *amènent vers un calendrier assez éloigné* ».

LES INTERVENTIONS DE LA CGT FINANCES PUBLIQUES :

☛ La CGT Finances Publiques remarque que les problèmes de personnel ne sont pas abordés par la DG (suppressions d'emplois, santé au travail...).

☛ La CGT Finances Publiques n'entrevoit pas d'améliorations annoncées à court terme, et alerte à nouveau sur la profonde souffrance des agents et les risques psycho-sociaux. Nous rappelons le droit d'alerte déposé en 04/2023 par la CGT Finances Publiques, ainsi que le courrier du Congrès CGT Finances Publiques de 06/2023 à messieurs Le Maire et Attal. L'absence de réponse est considérée comme du mépris non seulement par la CGT Finances Publiques mais aussi par les agents.

☛ **La CGT Finances Publiques dénonce une nouvelle fois l'absence d'expérimentation de GMBI à une échelle réduite, et faisons part de la colère des agents et de leur sentiment d'avoir servi de cobayes à un bêta-test national.**

La première erreur fatale de la DG, alors que nous alertions sur ce point depuis les premiers GT, a été de rendre visibles les éléments d'évaluation des locaux avant qu'une révision des VL ne soit faite.

Le fait d'avoir eu « les yeux plus gros que le ventre » a également été dénoncé à maintes reprises, mais là aussi, nous n'avions pas été entendus !

Si la RVLLH doit un jour aboutir, nous espérons que la DG se souviendra de son excès de confiance, et prendra enfin en compte les suggestions des OS en amont.

☛ Concernant la possibilité de déclaration papier, la CGT Finances Publiques évoque le projet de loi sur l'accueil dans les services publics, adopté par l'Assemblée Nationale et devant être soumis au Sénat, stipulant notamment que « nul ne peut se voir contraint à recourir à des procédures dématérialisées dans ses relations avec l'administration ».

☛ La CGT Finances Publiques rappelle également le rapport de la Défenseure des Droits sur la dématérialisation des services publics, et l'un des principes du Service Public qui est l'adaptabilité. Selon la CGT Finances Publiques, la possibilité d'une déclaration papier n'aurait même pas dû être un questionnement. Ce n'est pas à l'usager de s'adapter à l'administration.

Enfin, l'intention de ne pas vouloir surcharger les SIP de saisies supplémentaires est très surprenante, puisque la mise à jour TH a toujours été assurée par les agents depuis presque 50 ans. Cet argument confirme juste le but essentiel de cette réforme : transfert de compétences sur l'usager et réduction d'effectifs.

D'ailleurs, la CGT Finances Publiques remarque que l'usager est cité par la DG quand elle cherche les causes de ce fiasco.

Nous apprécions que la DG salue les initiatives locales d'avoir créé un formulaire papier, mais, dans certains départements, cette volonté a été rejetée par les directions car contraire aux consignes nationales. Encore une défaillance de communication ?

☛ La CGT Finances Publiques s'étonne d'entendre la DG se soucier du service rendu à l'usager, quand elle met en place une réforme qui consiste en un transfert de charges et de responsabilité sur cet usager.

Comment la DG peut-elle constater un flux d'accueil stable, alors que les services ont été débordés, et que les services fonciers ont eu l'impression d'être en campagne permanente tout au long de l'année 2023 ?

Sans parler des volumes de e-contacts, malgré la suppression sauvage par certaines directions locales des messages jugés trop anciens.

Le constat de la DG sur les dégrèvements TH porte-il sur les volumes ou sur les montants ? **La CGT Finances Publiques demande un bilan chiffré sur les montants dégrévés.**

Les causes des taxations à tort sont multiples, et leur correction est loin d'être « automatique » comme martelé dans les médias.

Quant aux incohérences d'adresses mises en avant pour justifier ces erreurs de taxation, nous rappelons qu'auparavant l'analyse humaine permettait d'en éviter une large partie.

Nous faisons part de notre forte inquiétude concernant la gestion des Taxes d'Urbanisme (TU), le manque à gagner pour les collectivités, et les réactions prévisibles des élus locaux et parlementaires.

Dans le cadre du plan d'action 2024, nous demandons en priorité pour les Services du Cadastre la possibilité d'extractions de la base Surf et de recherches multi-critères, indispensables pour assurer les missions, vérifier l'exhaustivité, et permettre aux géomètres d'organiser leurs tournées. Nous en profitons pour rappeler nos inquiétudes sur le rôle des géomètres, et l'engagement non tenu du chef de service GF de définir leur doctrine d'emploi.

☛ La CGT Finances Publiques souligne également l'absence des surfaces des autorisations d'urbanisme dans Surf, pourtant indispensables, et demandons quel contrôle de cohérence est prévu entre la surface du projet et celle déclarée par le contribuable.

☛ **La CGT Finances Publiques demande le rétablissement de Lascot tant que Gesloc n'est pas satisfaisant.**

Enfin, nous en avons profité pour évoquer la prime GMBI dont la note d'application n'est pas diffusée. Mais bien sûr aucune réponse.

LES RÉPONSES DE LA DG :

En effet, la suppression de la THP entraîne des suppressions d'emploi dans les SIP, c'est assumé. La DG souligne toutefois que les prochaines suppressions sont moindres que les années antérieures. « *C'est une constatation qui ne satisfera pas la CGT, mais c'est quand même une consolation* »...

Par ailleurs, il est normal que la modernisation des procédures engendre un gain de productivité.

Les flux d'accueil qu'elle a évoqués sont uniquement ceux de la campagne IR. Mais elle reconnaît que les Services Fonciers ont eu un surcroît d'accueil et de e-contacts.

La première aide aux services est de donner des outils qui marchent, « *on a des progrès à faire* ».

Le service informatique souligne l'obsolescence de Majic, pierre angulaire problématique du dispositif. Cette application ne pourra pas supporter une RVLLH. La 1e évolution est prévue en 2d semestre 2024 lorsque le module Evaloc permettra la mise à jour automatique dans Majic.

Le chef de GF ne peut s'empêcher de caricaturer les OS en parlant du « *monde merveilleux de l'actualisation TH avant GMBI* », et explique que les agents se sont habitués à un processus de travail désuet et loin d'être parfait. Quant au retour à Lascot, comparé à « *Hibernatus* », « *il appartient au passé et ne reviendra pas. Il faut se projeter sur les nouveaux outils* ».

Enfin, collègues des SIP et Cadastre, soyez modernes, acceptez d'évoluer !

Les tentatives de réponses sur la liquidation des TU sont restées très floues... Le flux reçu est faible, mais il faut le temps que les travaux soient achevés... ! La DG prévoit cependant de faire un point spécifique au cours de ce trimestre.

Le plan d'action ne donne des informations calendaires que pour la déclaration d'occupation, dont 2 priorités : les grands propriétaires, et une taxation de qualité. Il faudra 1 an ou 2 pour fiabiliser l'existant, dont le « *mode mixte* » (décl. numérique et papier) qui n'était pas prévu. Le reste devra donc attendre, comme les problèmes d'accessibilité aux avis TH pour les personnes morales.

D'autres évolutions sont attendues cette année dans le parcours de l'utilisateur (meilleure compréhension dans la nature des travaux, possibilité de retour en arrière...).

La DG annonce également des formations avec base école.

Pour les Services Fonciers, nous comprenons donc que leurs difficultés ne sont pas identifiées comme prioritaires. Les améliorations attendues (comme la possibilité d'extractions de Surf) ne sont pas envisagées pour 2024.

Concernant l'absence des surfaces des autorisations d'urbanisme, elles sont bien dans les bases, c'est un problème d'affichage dont la résolution est prévue « *dans les semaines... ou les mois à venir* »... !

Sur l'exhaustivité de la base Surf, la DG souhaite d'abord avoir une vision de l'alimentation de 2023, et donnera des consignes plus tard si elle constate des manques...

Nous leur confirmons pourtant que c'est le cas, dommage !

Quant au contrôle de cohérence des surfaces déclarées, dans le cadre d'un système déclaratif le contrôle lors du dépôt des déclarations n'est pas prévu.

Et quand nous disons que le propriétaire pourra alors déclarer ce qu'il veut, la DG nous répond que c'était déjà le cas, « on n'a pas le droit de changer comme ça une évaluation »... Hallucinant !

« *Mais rien ne nous empêche de faire ce contrôle dans des évolutions plus tardives* »... à la saint glinglin ?

En conclusion, nous avons échangé avec des responsables qui donnent l'impression d'être en plein exercice de haute voltige sans filet. On aurait pu compatir, si nos pensées n'allaient pas d'abord aux agents qui en subissent les conséquences au quotidien.

👉 La CGT Finances Publiques invite les agents dont la santé est impactée par cette situation à le notifier à leur direction locale via les fiches de signalement.