

RELATION USAGER

LE CONTACT, LA RELATION, LA COMMUNICATION, LE RAPPORT...

On peut l'appeler comme on veut mais le but est d'obtenir quelque chose... un renseignement, une réponse, la résolution d'un problème ou d'un différent



L'avalanche GMBI : depuis plusieurs années, les services ayant trait avec la mission foncière (cellules foncière des SIP, CDIF, SDIF, PTGC) sont en grande difficulté. Un des marqueurs en est l'afflux massif de e.contacts.

Au départ, il y a les suppressions massives d'emplois dans les services des hypothèques, aujourd'hui services de publicité foncière. Le retard de mise à jour du fichier hypothécaire qui en découle entraîne des erreurs sur les propriétaires des locaux et de nombreuses prises de contact des contribuables qui reçoivent des taxes foncières erronées. Avec la mise en place des nouveaux applicatifs, de GMBI et le transfert de la Taxe d'Urbanisme, la charge s'est encore accentuée, les prises de contact se sont démultipliées, particulièrement par le biais des e.contacts. Des milliers de messages qui se sont accumulés, les

contribuables se sont massivement déplacés, particulièrement à partir de la campagne d'Impôt sur les Revenus pendant laquelle ils devaient servir l'occupation des locaux dont ils étaient propriétaires.

En décembre 2023 est sorti le bilan de l'accueil assuré pendant la campagne déclarative qui s'est déroulée du 13 avril et le 8 juin 2023 soit pendant 6 semaines et demie.

L'administration y constate que « l'accueil pendant cette campagne déclarative a été affecté par la concomitance avec deux autres campagnes : la fin de la campagne de versement de l'indemnité carburant (ICT) ainsi que la campagne de déclaration des biens immobiliers (GMBI) ». Par rapport à la campagne 2022, ce sont :

- + 1,1 millions de nouvelles demandes par e.contacts (+66,29%) qui sont arrivées ;
- + 815000 appels sur le numéro national (+30,86%) auxquels ont du faire face les personnels.

Alors, l'administration constate encore : « cette forte sollicitation a été éprouvante pour les services qui ont rencontré des difficultés de fond pour apporter des solutions aux usagers ».

Mais plus de 95 % des directions auraient pris des mesures spécifiques cette année : des « voltigeurs » (chefs de service, des services civiques) - des fiches contacts pour évacuer l'accueil physique et être contactés par téléphone dans les 24/24 h - des vigiles - l'aménagement des locaux - le renfort des équipes d'accueil.

Ce qui saute aux yeux, c'est que la campagne déclarative s'est déroulée comme d'habitude, c'est à dire dans des conditions inacceptables, en palliant sans cesse le manque de personnel. Pendant cette période, c'est une réinvention constante de l'organisation. Par contre, cette année les flux entrants ont été spectaculairement plus importants et cela n'a pas commencé le 13 avril pour finir le 8 juin.

Ce que l'on pourrait ajouter, c'est que la fin de la campagne GMBI a du être plusieurs fois reportée, les affres et les conséquences de cet applicatif se sont largement faits sentir jusqu'à aujourd'hui.

Des milliers de e.contact sont encore sans réponse et il semble que des idées novatrices aient éclos dans les directions comme par exemple d'indiquer aux contribuable d'envoyer des courriers papier ou encore supprimer purement et simplement des messages trop anciens.

La CGT Finances Publiques exige des périodes d'expérimentations et des études d'impact lors de l'implantation de nouveaux applicatifs ou de réformes structurelles. L'amateurisme vécu lors de la mise en place de GMBI a impacté la santé de milliers d'agents et ce n'est pas une prime à l'attribution arbitraire qui résorbera les stigmates encore présents dans les services.

La Défenseur des droits avait alerté : « *des administrations continuent de miser sur le « tout-numérique », en espérant y gagner la possibilité de réduire les effectifs, mais en faisant courir aux usagers le risque d'y perdre l'accès à leurs droits* ».

Le 30/11/2023, l'Assemblée Nationale adopte un projet de Loi modifiant le Code des Relations entre le Public et l'Administration (actuellement en cours d'examen par le Sénat) selon lequel l'administration doit « *assurer à chaque étape de toute démarche administrative, la possibilité pour tout usager de demander un traitement par courrier de ses démarches, et d'être reçu et pris en charge dans un délai raisonnable par une personne physique dans les sites d'accueil des administrations* ». A cela s'ajoute le fait que « *concurrentement à la mise en place d'un téléservice ou à son usage* », « *le droit de s'adresser et d'être reçu par une personne physique pour effectuer leurs démarches administratives* » doit être garanti. Ce texte prévoit aussi l'élaboration d'un rapport sur les délais de traitement du Trésor Public.

La CGT Finances Publiques revendique, pour tous les services :

- ➔ Un recrutement massif permettant la résorption des postes vacants ;
- ➔ Des moyens accrus en personnels statutaires pour accomplir leur mission d'accueil ; permettant d'absorber dans un délais satisfaisant les flux d'accueil qu'ils soient physiques, téléphoniques ou numériques ;
- ➔ Des services ouverts sur des plages horaires hebdomadaires suffisantes maintenant les garanties horaires des agent et la prise en compte de la spécificité de la mission d'accueil (temps de pause, visites médicales spécifiques...);
- ➔ Des ré-implantations et de nouvelles implantations de services de proximité de pleine compétence sur l'ensemble des territoires, suffisamment pourvus en fonctionnaires, pour être capable de répondre aux besoins des usagers et résoudre sur place leurs problèmes. À la différence des Maisons et Établissements France Service qui sont dans l'incapacité de rendre un tel service.

La DGFiP est un service public, elle doit être accessible à tous et toutes, elle doit avoir les moyens d'apporter une réponse à toute prise de contact !

**STOP
AU SABORDAGE
DE LA DGFiP**