CSA du 5 octobre 2023

GMBI ou pour l'usager le « Gérer Moi-même le Bazar des Impôts »!

Monsieur le Président,

Depuis plusieurs années, les conditions de travail des agents des Finances Publiques et d'accueil des usagers se dégradent inexorablement. Après avoir réduit drastiquement le nombre de centres des Finances Publiques, la politique actuelle sacrifie les principes du service public, au profit de moyens de contact numérique ou dématérialisé pas forcément maîtrisés.

De nos jours, accéder aux services publics, c'est être confronté à une réduction des capacités d'accueil physique, et être renvoyé sur des espaces France Services ou des plates-formes téléphoniques. Pour le paiement des impôts, des factures d'eau, de cantines, direction internet ou le buraliste… avec tous les problèmes que cela pose en termes de confidentialité…

L'État a lancé un grand chantier de transformation des services publics avec une priorité sur la transformation numérique, mais le but relève plus du calcul économique que de la simplification et numérisation au profit des agents et des usagers. Ce qui renforce l'exclusion d'une partie de la population.

L'administration des Finances Publiques opère une transformation numérique à marche forcée avec le service « gérer mes biens immobiliers (GMBI)», destiné à la déclaration en ligne des biens immobiliers et de leurs occupants.

Depuis 2 ans, la CGT Finances Publiques 72 n'a eu de cesse d'alerter la Direction sur les problèmes prévisibles liés au déploiement de GMBI.

En effet, cette dématérialisation entraîne sur l'usager un transfert de charges administratives, confirmé par la Défenseure des Droits dans son dernier rapport sur la dématérialisation des services publics :

« C'est à l'usager de se former, de se faire aider, de faire, d'être capable. Pour accéder à ses droits, il lui appartient de s'adapter aux conditions de l'administration. ***C'est un renversement historique d'un des trois principes du service public : l'adaptabilité – qui devient une qualité attendue de l'usager, plutôt qu'une exigence qui incombe au service.*** *»*

Au final, les services se retrouvent avec des applications défaillantes (voir le bug du 30 juin par exemple). Quant à l'organisation, plus personne n'en comprend la logique : les centres de contact saisissent des déclarations, les SIP répondent au téléphone, les auxiliaires répondent aux e-contacts pendant que les agents titulaires classent les documents, la DGFiP verse l'indemnité carburant ou le fonds de solidarité …

Pour l'agent comme pour l'usager, nous sommes face à des démarches totalement déshumanisées et industrialisées, bien loin des réels besoins.

Les agents dans les services des Finances Publiques sont actuellement confrontés à une explosion du nombre de visites, courriels, ou appels téléphoniques, sans en avoir les moyens humains. Ils doivent également faire face à des applicatifs non aboutis.

Comment voulez-vous que la DGFiP soit attractive dans ces conditions ?