



Rennes, le 28/11/2024

Lettre ouverte : Alerte ! Situation dans les SIP

Monsieur le Directeur régional des finances publiques d'Ille-et-Vilaine,

L'année dernière, notre administration a déployé un nouveau service en ligne de mise à jour des biens immobiliers et de leurs occupants: *Gérer Mes Biens Immobiliers* (GMBI).

Les multiples dysfonctionnements de ce nouvel applicatif ont engendré une situation catastrophique en 2023. En effet, des milliers d'avis d'imposition Taxes d'Habitation (TH) ont été émis à tort, par voie de conséquence, les agents des services concernés (SIP, SDIF, EDR...) ont subi une grave dégradation de leurs conditions de travail, illustrée par l'explosion de l'accueil physique et téléphonique, l'explosion des messages E-contact, la dégradation des relations avec les usagers, la surcharge de travail, le stress, voire l'épuisement professionnel...

La CGT avait été à l'initiative de la nomination d'experts sur ce point à l'ordre du jour d'un CSAL fin 2023. Vous aviez alors reconnu les difficultés constatées et pris certaines dispositions.

Face à cette colère et les revendications portées par les organisations syndicales de la DGFIP, une prime «One Shot» avait même été versée aux agents concernés, au détriment par ailleurs des autres agents qui faisaient face à d'autres difficultés.

Au plan national, lors d'un Groupe de Travail GMBI du 1^{er} février 2024, la DG a reconnu *«une campagne difficile, une surcharge des accueils notamment constatée en juin suite à l'envoi de relances pour la campagne de déclaration d'occupation»*. Elle a par ailleurs indiqué que *«l'objectif était de ne pas réitérer la campagne dans ces modalités, mauvaises pour l'image de la maison»*.

Cette année, un nouveau bug national lié à GMBI a engendré l'émission de milliers de rôles de Taxes d'Habitation en secondaire (THS) et surtout de Taxes sur les Locaux Vacants (TLV) totalement infondés. Il convient de préciser que les agents avaient reçu la consigne de faire preuve de pédagogie auprès des usagers, afin de les inciter à bien mettre à jour GMBI, mais certains sont en rupture numérique et dans l'incapacité de faire le nécessaire, d'autres ont bien fait la mise à jour, mais le résultat est le même ...

Lors du CSAL du 19 novembre dernier, la délégation CGT Finances publiques 35 vous a directement alerté sur la situation des SIP :

- Difficultés pour répondre avec précision aux usagers lors des permanences de renfort au numéro national du fait de la diversité des questions (Foncier, CFE, délais de paiements, THS, défaillants, enregistrement etc) ;
- Service rendu à l'utilisateur désastreux ;
- Explosion du nombre de E-contacts dû à un bug généralisé de GMBI (imposition de nombreux propriétaires occupants à la taxe sur les locaux vacants (TLV), taxation en résidence secondaire (THS).

Vous avez alors répondu que la DG avait identifié les milliers d'utilisateurs concernés par le bug des TLV, et proposé une réponse du type «mass-mails» pour inviter ces utilisateurs à attendre un dégrèvement automatique.

Vous deviez rencontrer les agents des SIP de Rennes le 26 novembre 2024, mais suite à une indisponibilité, votre visite a été annulée.

C'est pourquoi la CGT Finances publiques 35 vous adresse cette lettre ouverte, afin de vous faire part de l'agacement, des inquiétudes et des interrogations des agents.

Une fois l'anomalie des TLV 2024 identifiée, des consignes contradictoires ont été données aux SIP: dans un premier temps, et dans l'urgence, consigne était donnée de dégrever «à tour de bras» les TLV émises à tort. Ensuite, il est apparu plus raisonnable d'instruire au cas par cas et de procéder à des dégrèvements après cette instruction et une éventuelle mise à jour.

Pourquoi ? Tout simplement parce que la liste des usagers concernés établie par la DG n'est pas fiable. En effet, dans cette liste, il y a bien des usagers qui ont effectivement mis à jour GMBI et qui ont reçu une THS ou une TLV à tort, mais il y a également des usagers qui n'ont pas fait de mise à jour et pour lesquels on ignore la destination du logement au 01/01/2024.

Si on procède à un dégrèvement d'office au regard des consignes, on prend le risque de procéder à un dégrèvement à tort ou de ne pas procéder à un rôle supplémentaire de THS. Dans les deux hypothèses, la mise à jour du fichier n'est pas faite, et le risque de nouvelles anomalies en 2025 est engagée.

S'ajoute à cette situation un problème juridique que vous avez vous-même soulevé longuement lors des «grand-messes», celui de la responsabilité des agents dans le cadre de la réforme de la Responsabilité du Gestionnaire Public (RGP), le risque de prononcer des dégrèvements infondés est réel.

Pouvez-vous nous confirmer que dans de telles situations, les agents ne seront pas mis en responsabilité ? A cette période de l'année, les agents des SIP devraient gérer la relance des défaillants, et éventuellement faire du contrôle sur pièces (CSP), des missions jugées essentielles par la Centrale, mais que les agents ne sont pas en capacité d'exercer dans les faits.

Le nombre de messages E-contact explose, les agents gèrent dans l'urgence des listes, des dégrèvements de THS et des TLV émises à tort, sans oublier les réclamations en lien avec des dégrèvements de BNC pour remise en cause de la majoration de 25%, qui sont déposées en nombre, etc..

Concrètement, les agents des SIP ne parviennent plus à exercer leurs missions, ils font face sans arrêt aux dysfonctionnements générés par les restructurations et les applications informatiques défaillantes, par ailleurs, quand elles fonctionnent, ce qui n'était pas le cas par exemple le 25 novembre tout l'après midi et toute la journée du 27 (Iliad)... **Comment travailler dans ces conditions ?**

Le fossé se creuse de jour en jour entre la DG, qui se gargarise par voie de communication des «améliorations, des simplifications, du déploiement de ses innovations et de ses résultats», et la réalité des services qui font face à des dégradations permanentes de leurs missions et des conditions de travail. Quid de «l'efficacité» que vous mettez en avant régulièrement, quid du service public que vous assurez défendre, quid des usagers victimes des bugs à répétition, quid de notre crédibilité ?

Et quid de l'argent public ? Quelles conséquences pour les Finances des collectivités locales ? A la charge de qui sont les dégrèvements ?

Les agents attendent donc des réponses fortes, tant de votre part que de celle de la DG.

-Quelles consignes précises donnez-vous aux agents ?

-Quels renforts programmez-vous ? Et selon quel calendrier ?

-Avez-vous l'intention de faire un communiqué de presse pour expliquer tous ces dysfonctionnements et ainsi décharger les agents de toute responsabilité ?

Pour la CGT Finances publiques 35
Nathalie HARDY,
secrétaire départementale