



La CGT Finances Publiques dénonce le démantèlement des finances publiques qui nuît à l'intérêt du service public.

Stop au désengagement de l'État camouflé dans la transformation numérique !

GMBI ou le Gérer Moi-même le Bazar des Impôts !

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 dématérialisés 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 de vos impôts, de vos 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.

La CGT Finances Publiques rappelle la réalité concernant les fractures numériques : selon le baromètre numérique Arcep/Credoc 2021, une personne sur 10 n'a pas d'accès à internet, et 35 % de la population rencontre, à un titre ou un autre, des difficultés pour utiliser les outils numériques.

L'administration des Finances Publiques opère une transformation numérique à marche forcée avec le nouveau 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 n'a eu de cesse d'alerter la Direction Générale des Finances Publiques sur les problèmes prévisibles liés au déploiement de GMBI.

Mais notre direction reste indifférente aux difficultés rencontrées par les usagers et aux conséquences pour les agents en charge des missions fiscales, obnubilée par les gains d'effectifs que représenterait selon elle une telle réforme.

En effet, cette dématérialisation entraîne sur l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur, plutôt qu'une exigence qui incombe au service. »

La Direction Générale des Finances Publiques tente de promouvoir GMBI comme un outil ultra performant visant à rendre plus accessibles et transparentes les démarches liées au foncier.

Au final, les services se retrouvent avec une application défaillante. Et cette fois-ci, pour la déclaration d'occupation des locaux, aucune version « papier » n'est proposée à l'utilisateur.

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

Les agents que vous venez rencontrer 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.

C'est pourquoi nous vous sommes reconnaissants de ne pas reporter sur eux votre détresse ou votre colère pourtant légitimes.

Votre insatisfaction peut toutefois être adressée directement à la Direction Générale des Finances Publiques à l'adresse suivante :

ddfip11@dgfip.finances.gouv.fr

Pour la CGT Finances Publiques, les services publics doivent accompagner les usagers et ne pas les abandonner face à leur écran. Il est donc urgent d'engager une large dynamique populaire pour obtenir un véritable plan de redéploiement des services des finances publiques et des moyens humains afin que l'utilisateur retrouve un réel service public.