

Fiscalité

Gérer mes biens immobiliers" : les agents du fisc sont à bout

Par Charles-Edouard Ama Koffi le 04.08.2023 à 07h00

🕒 Lecture 7 min.

ABONNÉS

ENQUÊTE. La campagne "gérer mes biens immobiliers", prolongée jusqu'au 10 août, va laisser des traces pour les agents des services publics chargés de réceptionner les nombreuses demandes et incompréhensions. Ils dénoncent des risques pour leur santé au travail.



Le centre départemental des finances publiques de Clermont-Ferrand (Puy-de-Dôme), le 28 décembre 2022.

📷 MOURAD ALLILI/SIPA

Souffrance au bout du fil et impuissance de l'autre côté du guichet. Depuis le lancement en début d'année de la campagne "gérer mes biens immobiliers" (GMBI) par la Direction générale des finances publiques (DGFiP), les alertes des syndicats sur les risques psychosociaux des agents se multiplient. A tel point que certains n'excluent pas un drame dans les semaines à venir. Surcharge de travail, couacs à répétition, retards en série... quelle malédiction a bien pu frapper cette campagne fiscale inédite ?

Alors qu'elle devait initialement se clôturer le 30 juin dernier, elle a été repoussée une première fois au 31 juillet puis au 1er août et enfin jusqu'au 10 août. Pour justifier ces nombreux reports, le fisc fait état de bugs informatiques en raison d'un trop grand nombre de connexions simultanées. Sans jamais aborder le manque de moyens et de formation de ses agents pour mettre en œuvre cette campagne.

Pression des contribuables

En 2023, pour la première fois, la suppression de la taxe d'habitation sur la résidence principale prend fin pour l'ensemble des propriétaires. Elle s'applique uniquement sur les résidences secondaires mais pour taxer ces biens, les services de la DGFiP ont besoin d'une déclaration des propriétaires, qu'ils soient des particuliers ou des professionnels. La consigne est mal comprise. Consciente des nombreux problèmes, le fisc a décidé pour l'année de ne pas donner sanctionner d'une amende de 150 euros les retardataires.

LIRE AUSSI

Déclaration de revenus : avis aux propriétaires qui ont des cases de plus à remplir

Ces derniers pourront donc renseigner leurs biens immobiliers tout au long de l'année. Une procédure qui risque d'entraîner une surcharge de travail continue pour les agents de la fonction publique, en première ligne pour réceptionner les incompréhensions des contribuables.

Nicolas, qui travaille dans l'agglomération de Rouen se définit comme un agent "assez lent" et traite environ 30 à 40 appels par jour liés pour la plupart à Gérer mes biens immobiliers (GMBI). "Je me sens fatigué comme la plupart des collègues, souffle-t-il par téléphone. J'ai eu dix jours de vacances en juillet qui m'ont sauvé. Nous avons une appli différente des contribuables donc il était très difficile de les guider. Pendant plusieurs jours, le site n'était accessible que cinq heures. Ensuite, il y avait beaucoup de questions liées à l'indivision et à la succession, égraine-t-il. Beaucoup de personnes n'ont pas de notion de droit civil et sont perdues. On renseigne donc plutôt que sur des informations fiscales..."

Une alerte syndicale dès 2020

Pour de nombreux propriétaires, la campagne "gérer mes biens immobiliers" commence au mois de juin dernier. L'administration fiscale leur rappelle par mail que depuis le 18 janvier, ils peuvent désigner leur résidence principale et leurs secondaires s'ils en ont. La taxe d'habitation s'appliquant toujours aux résidences secondaires, toute erreur pouvait entraîner une mauvaise surprise fiscale.

C'est au cours de ce mois que le syndicat Solidaires section Finances Publiques, majoritaire au sein de l'administration, alerte sa direction. Le syndicat fait état de "services débordés" et des "agents épuisés" par la situation. Une situation qui n'étonne guère l'organisation. Dès la première réunion de travail en 2020, le syndicat avait tiré la sonnette d'alarme. Et réclame alors le report de cette réforme voulue par Emmanuel Macron lors de sa première campagne présidentielle. "On a alerté et on nous écoute mais ce n'est pas pour autant que c'est pris en compte", soupire Sandra*, syndiquée à la CGT et salariée en Nouvelle-Aquitaine.

Un syndrome France Télécom ?

"En juillet, c'était toujours aussi difficile, déplore Nicolas*, par ailleurs syndiqué chez Solidaires. Des contribuables modifiaient leur déclaration initiale, et cela provoquait des problèmes de synchronisation dans les dates. D'autres ont déclaré l'ancien propriétaire de leur bien au 1er janvier et ça bloquait le système. On découvre régulièrement de nouveaux problèmes... Je ne sens pas la direction impliquée dans nos revendications. Beaucoup d'aspects me font penser à la situation de France Télécom il y a quelques années..."

Entre 2008 et 2009 ce sont 35 salariés de l'entreprise de télécommunications qui se sont donné la mort en raison d'une méthode de management particulièrement dure mise en place par le PDG de l'époque, Didier Lombard. "J'espère qu'il n'y aura pas de suicide, mais c'est toujours possible car on est pas loin du syndrome France Telecom, les prémices sont là, ajoute pour sa part Isabelle Ferrucci, conseillère Rhone-Alpes pour Solidaires Finances Publiques, en poste dans un centre des impôts fonciers de Grenoble. Il y aura en tout cas des gros burnout ou des grosses dépressions, c'est certain. On des outils qui devraient fonctionner et qui ne fonctionnent pas... Nous sommes tous tendus, témoigne-t-elle. Il m'est arrivé de craquer au bureau parce que je me sentais fébrile et je ne suis pas la plus à plaindre, c'est arrivé aussi à d'autres collègues."

Selon elle, ce sont plus de 20.000 mails qui sont restés non traités seulement dans le département de l'Isère. Ces courriels sans réponse, en plus des files d'attente dans les différents centres d'accueil et les longues minutes de patience au téléphone s'expliquent en partie par un manque de personnel.

Sous-effectifs chroniques

Depuis de nombreuses années, le personnel de la DGFIP s'étirole, passant de 140.000 agents en 1999 à 97.000 aujourd'hui. Et les coupes devraient se poursuivre avec une nouvelle baisse de 500 agents au cours de l'année 2023. Didier*, qui travaille au service des impôts fonciers en Nouvelle-Aquitaine depuis plus de vingt ans a pu constater cette dégradation des effectifs. "Quand je suis arrivé dans mon service, nous étions 14 et on voyait toutes les communes du département tous les trois ans et les grandes villes chaque année. Cela pour définir le plan cadastral servant à établir la taxe foncière. Aujourd'hui, nous sommes cinq", regrette cet agent syndiqué à la CGT.

Face à l'affluence des contribuables, les directeurs de centre ont eu le droit à recourir à ce que l'on appelle des auxiliaires. Ce sont en général des jeunes adultes de 18 à 20 ans qui travaillent l'été pour gagner un peu d'argent. En théorie, ils doivent se contenter de tâches manuelles ou de guider le public.

"Avec la campagne GMBI, le plafond des auxiliaires a été augmenté de cinq à 21 mois cumulés dans l'année par service. Pour certains, on leur a donné accès aux applicatifs des fonctionnaires, ils peuvent aller voir des dossiers, dénonce Isabelle Ferrucci.

A la différence des fonctionnaires, les auxiliaires (ou vacataires) ne sont pas assermentés et l'accès à des données personnelles des usagers telles que leur numéro fiscal ou leur adresse n'est pas autorisé. Contactée, la DGFIP assure que "tout agent des finances publiques est soumis par contrat aux mêmes règles de déontologie et de confidentialité" et justifie l'augmentation du recours aux vacataires "afin de libérer du temps pour traiter le fonds des sujets".

L'administration reconnaît "une charge importante de travail notamment dans les services de relation aux publics" et "salue l'implication et le sens du service public de tous les agents mobilisés."

LIRE AUSSI

Pourquoi le retournement du marché immobilier pourrait coûter 270 millions d'euros à la Ville de Paris

Bombe à retardement à la rentrée

Et la campagne est loin d'être terminée. Après la séquence des particuliers, les gros bailleurs, qui comptent parfois plusieurs milliers de locataires, ont jusqu'au 31 août pour remplir leur déclaration de biens. "Ils doivent la remplir dans un fichier Excel particulier pour qu'elle soit intégrée au système, explique Christophe Céron, secrétaire du bureau national de Solidaires Finances publiques. Combien de grands comptes vont jouer le jeu ? A la mi-juillet, ils étaient seulement 17 % à l'avoir fait. Il y aura encore du retard de pris car il faudra les contacter pour qu'ils remplissent correctement leurs fichiers", anticipe le syndicaliste.

Des contentieux et contestations sont à prévoir aussi par les contribuables lambdas. "Ca va être une sorte de bombe à retardement à la rentrée et c'est une vraie crainte dans les services, peste Amélie Blanc, co secrétaire de la section locale de Solidaires en Charente. Pour elle, "faire la campagne GMBI en même temps que celle des impôts sur le revenu était une erreur qui a explosé la charge de travail des agents." Isabelle Ferracci ne décolère pas. "C'est la partie invisible de l'iceberg puisque tout cela va se cumuler en septembre au moment de payer la taxe foncière. Ca va être le "bordel" dans tous les centres de finances publiques."

*Seuls les prénoms apparaissent pour garantir l'anonymat des agents.

 1 RÉACTION

FISCALITÉ

Challenge^s
L'économie de demain est l'affaire de tous

© Challenges - Les contenus, marques, ou logos du site challenges.fr sont soumis à la protection de la propriété intellectuelle.

Audience certifiée par