



Madame la Directrice,

La présente motion est rédigée dans un contexte de clair mécontentement face à l'impossibilité pour les agents du SDIF de faire face aux dysfonctionnements générés par la mise en œuvre de GMBI et l'automatisation des tâches induites.

A ce titre :

- les agents ne sont pas satisfaits des changements applicatifs et de l'impossibilité d'apporter une réponse satisfaisante à l'utilisateur.
- les agents sont fortement impactés par un total redimensionnement du fonctionnement du SDIF et de leurs tâches.
- les agents font de plus face à la suppression précipitée de certains outils de travail et ce plusieurs mois avant la mise en place de nouveaux outils qui ne sont toujours pas fonctionnels. Il aurait été plus judicieux par exemple de ne pas fermer l'application Lascot tant que le nouvel applicatif n'était pas opérationnel.

Les conséquences de ces dysfonctionnements sont multiples :

- les nouveaux permis ne sont pas intégrés depuis septembre,
- aucune relance n'a été effectuée depuis novembre,
- aucun suivi des évaluations depuis novembre,
- pas de possibilité de suivi des déclarations reçues en papier,
- pas de mise à jour des informations données par les propriétaires, car nous n'avons pas la main.

Cette situation a pour conséquence, pour les agents, une réelle impossibilité de travailler, une accumulation des retards ainsi que la gestion d'une réelle et légitime incompréhension de la part des usagers.

Les agents subissent de plus une accumulation de problématiques que la DG semble vouloir ignorer !

- L'ouverture de GMBI en consultation a provoqué une première vague de « contacts multicanal » par les usagers avec pour conséquence une hausse des réclamations contentieuses. Le manque de communication et d'explication sur le site impots.gouv sur la méthode d'évaluation a entraîné de nombreuses incompréhensions pour l'utilisateur qui n'a pas manqué de nous solliciter.

- Les informations retenues dans Surf, sont celles issues de MAJIC. MAJIC étant alimenté par les publications du SPF, nous subissons leur retard de 9 mois. Cela crée de nombreuses anomalies dans SURF, qui ne sont pas résolubles de manière cohérente avec la réalité. Ainsi nous traitons des anomalies qui n'existent pas pour en créer des réelles. Le vendeur est relancé en lieu et place de l'acquéreur si celui-ci a formulé une demande de permis.

- Concernant le travail des géomètres, la mise à jour du plan cadastral est arrêté depuis 3 ans. Les géomètres sont toujours dans l'attente d'une doctrine d'emploi ainsi que du nouveau PACD afin que leurs missions soient clairement définies et précisées.

Pourtant, et malgré ces dysfonctionnements, la centrale a jugé opportun un envoi de mass mails le 9 mars (lettre d'information puis 2 jours plus tard la relance). Ces mass mails ont été envoyés en même temps que les relances de Gest ODL.

Les usagers sont invités à se connecter sur impots.gouv et à renseigner ou à déclarer. Seulement le service est défectueux, les usagers ne peuvent pas effectuer les démarches qui leur sont demandées, il en résulte une forte incompréhension de leur part.

Cela a occasionné un assaut du SDIF par les usagers. Ainsi le nombre d'appels, de e-contacts, de mails, d'accueil physique a explosé. Les agents du SDIF se retrouvent submergés et ne sont pas en mesure de répondre à ces trop nombreuses sollicitations. D'autant plus que l'interface usager n'est pas connue des services, et qu'ils n'ont pas la main pour effectuer des modifications momentanément en lieu et place de l'utilisateur.

Nous avons immédiatement fait remonter les problématiques et proposé des solutions afin de pouvoir faire face à ces dysfonctionnements. La réponse apportée par le bureau GF3A ne reflète pas la réalité des services. Les agents ont donc le sentiment, et sont même désormais convaincus, que le problème n'est pas pris au sérieux. Les réponses ne sont clairement pas à la hauteur de la situation !

Nous craignons de plus que ces problématiques soient amplifiées par la masse d'intégration des nouveaux permis en attente depuis septembre, et l'arrivée de la gestion des taxes d'urbanisme.

Nous avons des incertitudes et sommes très inquiets quant à l'avenir de nos missions et la qualité du service rendu aux usagers.

Au vu des changements passés, nous redoutons les changements à venir.

En plus de toutes ces difficultés la communication de la part de la centrale est déplorable voire inexistante, autant pour les usagers, que pour les collectivités et les agents.

Nous sommes donc en attente de réponses concrètes et urgentes, d'une amélioration du logiciel d'une communication sur la situation, tant pour les agents que pour les usagers, d'un calendrier qui soit fourni et respecté... D'une manière plus générale nous voulons pouvoir accomplir nos missions dans des conditions respectables.

Ainsi nous demandons :

- la création de maquettes dynamiques nous permettant de visualiser le parcours usager sur GMBI (particulier et professionnels),
- la reprise de la mise à jour du plan en attendant son automatisation,
- la possibilité d'intervenir sur SURF pour la mise à jour des fiches,
- que la centrale fasse une réponse globale et générale aux e-contacts reçus dans ce contexte pour expliquer aux usagers les dysfonctionnements et les inviter à réitérer leur demande une fois les applications opérationnelles,
- de ne pas menacer l'utilisateur d'être sanctionné par une amende s'il ne respecte pas ses obligations déclaratives dans GMBI, alors que les applications ne fonctionnent pas,
- que la centrale communique par voie de presse, via les réseaux sociaux ou sur le site impots.gouv sur l'état de la situation et sur les dysfonctionnements connus.

Madame la Directrice, afin de répondre à nos attentes ainsi que celles des usagers de notre service public, nous attendons de votre part une réelle attention ainsi que des réponses rapides et efficaces.

NOM -PRENOM	SERVICE	SIGNATURE

