



Gérer Mes Biens Immobiliers

Gérer Moi-même le Bazar des Impôts !

L'administration oblige à marche forcée les contribuables à utiliser les services par Internet : de nombreux usagers sont en difficulté pour satisfaire à leurs obligations et souhaitent rencontrer un fonctionnaire pour les conseiller et les aider dans leurs démarches fiscales.

Dans le même temps, le gouvernement supprime les emplois aux Finances publiques et diminue l'amplitude d'accueil aux guichets de nos services.

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 « **gérer mes biens immobiliers (GMBI)** », nouveau service de déclaration en ligne des biens immobiliers et de leurs occupants.

Cette dématérialisation des services entraîne sur l'utilisateur un transfert de charges administratives.

La Défenseure des Droits, dans son dernier rapport sur la dématérialisation des services publics, indique :

- *« l'utilisateur doit s'informer, s'orienter, remplir seul des formulaires en ligne, suivre ses courriels, mettre à jour son navigateur et les divers logiciels nécessaires, comprendre parfaitement les implications liées au fait de*

cocher telle ou telle case, s'adapter aux changements de sites, numériser des documents, etc. »

-« 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. »

Fracture numérique. Selon le baromètre numérique Arcep/Credoc 2021 :

- **une personne sur dix n'a pas d'accès à internet,**
- **35 % de la population rencontre, à un titre ou un autre, des difficultés pour utiliser les outils numériques.**

Souvent, l'utilisateur se retrouve désemparé face à une application peu abordable à cause de sa mauvaise ergonomie et ses multiples dysfonctionnements (bugs).

Les agents que vous venez rencontrer dans les services des Finances Publiques sont actuellement confrontés à une explosion du nombre de visites, de messages par courriels, ou appels téléphoniques.

En sous-effectifs, les agents des services impôts des particuliers ou du cadastre sont exposés à des risques psycho-sociaux. Ils doivent également faire face à des applicatifs informatiques non aboutis.

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

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

DRFIP 13
16 rue Borde 13357 MARSEILLE CEDEX 20
Par courriel à : drfip13@dgfip.finances.gouv.fr