



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

La plateforme GMBI, un fiasco évitable aux lourdes conséquences sociales !

Question écrite n° 10010

Texte de la question

Mme Charlotte Leduc alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé des comptes publics, sur la situation critique dans les centres des finances publiques suite à la mise en place de la plateforme « Gérer mon bien immobilier » (GMBI). Ce service de déclaration concerne 33 millions de biens immobiliers. Le choix d'une plateforme entièrement dématérialisée met nombre de contribuables et d'agents des finances publiques dans une situation difficile : complexité de la démarche, manque d'accompagnement, dysfonctionnements et lenteur récurrente de la plateforme provoquent logiquement des afflux d'usagers vers les centres des finances publiques qui ont vite été submergés du fait du manque d'effectifs d'accueil, avec parfois plusieurs heures d'attente pour les contribuables, dont certain très âgés. La campagne de déclaration a commencé en janvier 2023 et devait initialement se conclure le 30 juin 2023. Or à cette date, seuls 60 % des biens immobiliers concernés ont été déclarés. Preuve que la plateforme n'a pas rempli son objectif et que la communication de l'État à ce sujet a été défailante et a manqué d'anticipation. Si la fin de la campagne de déclaration a été repoussée au 31 juillet 2023, la situation reste à ce jour chargée et parfois encore chaotique dans de nombreux centres des finances publiques. Les relances par *mass mailing* faits à la va-vite, sans différencier les propriétaires qui avaient rempli leurs déclarations des autres, n'ont pas permis d'améliorer les choses. Pire, ils ont provoqué un afflux de contribuables inquiets que les agents n'ont pas pu gérer faute d'effectifs suffisants. Un agent témoigne, par exemple, qu'il a reçu seul près de 75 personnes en une matinée. Face à cette charge de travail inhumaine, il n'est pas rare que des fonctionnaires craquent nerveusement et s'effondrent en larmes. Le syndicat majoritaire à la direction générale des finances publiques (DGFIP), Solidaires Finances Publiques, dénonce, dans une lettre au directeur général des finances publiques, un « refus de toute écoute des agents et des représentants du personnel [et un] dogmatisme [...] en total décalage avec les besoins et attentes du public ». Solidaires tire la sonnette d'alarme en évoquant même « un risque psychosocial grave et avéré ». Cette situation de détresse des agents qui déplorent des manques de personnel dramatiques a pu être constatée sur le terrain lors d'une visite au centre des impôts de Metz. La responsabilité ministérielle envers les usagers du service public et les agents de l'État est donc doublement engagée. Ce fiasco révèle en creux l'absurdité des politiques de digitalisation à outrance et la nécessité de disposer de moyens humains suffisants pour permettre un accueil physique du public digne pour les travailleurs et de qualité pour les usagers. De plus, la situation des services des finances publiques s'est trouvée encore compliquée par l'absence d'un formulaire papier unique pour l'ensemble du territoire. Pour parer ce manque flagrant, de nombreuses directions territoriales ont ainsi diffusé un modèle « local ». Mais ce modèle, par essence non officiel, était différent d'un département à l'autre, voire d'un secteur géographique à un autre. Il s'en est suivi une perte de repère pour les agents et pour les contribuables qui ne pouvaient trouver appui auprès des centres de contact des finances publiques, puisque l'existence de ces documents étaient inconnu de ses services ! Ainsi, il semble incompréhensible, alors que près de 4 millions de contribuables déclarent toujours leurs revenus en format papier, que ce formulaire unique n'ait pas été mis en place par la direction générale des finances publiques et ceci dès le début de la campagne GMBI. De même, l'absence d'un accusé de réception à la suite du dépôt de la déclaration en ligne a encombré les services et les centres d'appels. De nombreux contribuables propriétaires appelant ou contactant la DGFIP afin d'être bien sûr que leur déclaration était enregistrée. Ceci aurait pu être évité par la distribution d'un simple courriel accusant réception de la déclaration.

Il en est de même pour la campagne de communication. Pourquoi ne pas avoir prévu, dès le début de l'année 2023, une information papier pour tous les propriétaires ? Pourquoi ne pas avoir prévu dans le cadre de la campagne « Impôt sur les Revenus », *a minima* une notice papier d'information pour tous les contribuables ? Cela aurait permis d'informer de manière plus sûre l'ensemble des propriétaires concernées tout en étalant l'accueil du public sur le premier semestre. Cependant, la situation risque encore de s'aggraver. En effet, si les annonces ministérielles du 9 mai 2023 concernant 1 500 créations de postes dans le contrôle fiscal doivent être saluées ; ces postes ne sont en réalité que des redéploiements, qui seront pris dans les services de gestion et qui plus est dans un contexte continu de suppression d'emplois. Or à budget constant, la création d'un poste de catégorie A dans le contrôle fiscal pourrait se traduire par la suppression d'un poste et demi de catégorie B ou C dans l'accueil du public. Ce sont donc plus de 2 000 postes sur le terrain qui sont menacés alors même que 2 150 suppressions d'emplois supplémentaires sont prévues d'ici 2027 dans l'administration fiscale et que les services des impôts des particuliers ont perdu près de 25 % de leur effectif depuis 2015. L'échec de la plateforme GMBI a démontré le caractère essentiel de ces agents pour la continuité du service public. Le ministère et la DGFIP vont-ils tirer les leçons du désastre de GMBI ? Vont-ils enfin écouter les représentants syndicaux qui alertent depuis des mois sur une dématérialisation à outrance et donner aux fonctionnaires les moyens d'effectuer leur travail dans de bonnes conditions ? La qualité du service public pour les citoyennes et les citoyens est à ce prix. Elle souhaite connaître sa position sur le sujet.

Texte de la réponse

En application de l'article 1418 du code général des impôts (CGI), depuis le 1er janvier 2023, tous les propriétaires doivent, pour chacun des locaux qu'ils possèdent, indiquer à l'administration fiscale, avant le 1er juillet, à quel titre ils l'occupent (habitation principale ou secondaire) et, quand ils ne l'occupent pas eux-mêmes, l'identité des occupants. Cette déclaration permet à l'administration fiscale d'identifier les locaux qui restent imposés à la taxe d'habitation sur les résidences secondaires et autres locaux meublés (THRS) ainsi qu'aux taxes sur les locaux vacants. Afin d'informer les usagers, plusieurs campagnes de communication ont été conduites, dès l'ouverture du nouveau service en ligne « Gérer mes biens immobiliers » à l'été 2021 sur le site impots.gouv.fr. Un encart a notamment été joint à l'avis de taxes foncières de l'année 2022 adressé, à l'automne 2022, à tous les propriétaires de biens bâtis afin de les informer de cette nouvelle démarche. Une communication ciblée sur l'obligation déclarative elle-même a été mise en œuvre au 1er semestre 2023, via l'ensemble des canaux de communication disponibles (presse, réseaux sociaux, courriels et courriers adressés à tous les usagers). Pour accomplir cette obligation déclarative, le service en ligne « Gérer mes biens immobiliers » est accessible aux propriétaires depuis leur espace particulier ou professionnel sur le site « impots.gouv.fr ». Si la nouvelle déclaration d'occupation des biens immobiliers devait se faire en ligne en 2023 pour éviter, en entrée de réforme où une déclaration était attendue de la part de 34 millions de propriétaires, un afflux de formulaires papier à saisir manuellement dans les services de la direction générale des finances publiques (DGFIP), des solutions ont bien été prévues pour aider et permettre aux personnes en difficulté avec internet ou habitant dans les zones blanches sans connexion internet de réaliser cette démarche. Pour accompagner les usagers propriétaires, en cas de difficulté et en particulier pour les usagers éloignés d'internet, ceux-ci ont la possibilité de contacter l'administration fiscale en appelant au numéro national 0 809 401 401 (service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h, ou de se rendre directement dans le service des impôts des particuliers compétent, qui peut prendre en charge le cas échéant leur déclaration d'occupation. En outre, dans l'espace France services le plus proche de chez eux, les usagers peuvent accéder à un ordinateur en libre service et bénéficier au besoin d'un accompagnement personnalisé. Les agents des services de l'administration fiscale et des espaces France services ont été formés et sensibilisés à cette nouvelle obligation déclarative pour leur permettre d'accompagner au mieux les usagers. Face à l'afflux des déclarations d'occupation et compte tenu des difficultés rencontrées par certains déclarants, un délai supplémentaire a été accordé jusqu'au 10 août 2023 aux propriétaires pour effectuer leurs déclarations. À l'issue de cette première campagne déclarative à l'été 2023, plus de 82 % des propriétaires de moins de 200 locaux ont déclaré le statut d'occupation de leurs logements. En l'absence de déclaration, l'administration s'est appuyée sur la dernière situation connue. À compter de 2024, la déclaration ne devra être effectuée qu'en cas de changement de la situation d'occupation et non plus de manière systématique comme lors de la première

campagne de mise en place de la réforme en 2023 qui visait à amorcer le système. Dans ces conditions, à compter de la campagne déclarative de l'année 2024, un formulaire « papier » est mis à disposition des propriétaires n'ayant pas d'accès à internet pour leur permettre de déclarer les changements d'occupants. Une communication renforcée sur cette obligation déclarative est par ailleurs mise en place dans le cadre de la campagne de la déclaration des revenus 2024 pour davantage en expliquer les raisons aux usagers concernés et les accompagner au mieux dans sa mise en œuvre. Enfin, comme pour toute nouvelle réforme d'envergure, l'administration fiscale fait preuve de bienveillance et de compréhension vis-à-vis des usagers de bonne foi, en particulier pour l'application des sanctions.

Données clés

Auteur : [Mme Charlotte Leduc](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10010

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Comptes publics

Ministère attributaire : [Comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 23 octobre 2023

Question publiée au JO le : [11 juillet 2023](#), page 6313

Réponse publiée au JO le : [4 juin 2024](#), page 4454