

Depuis maintenant quelques mois, les services fonciers de tous les départements sont confrontés à une hausse spectaculaire de mails des usagers via e-contact, dans un contexte de bouleversement de la façon de travailler totalement inédit dû à une refonte complète et sans précédent des applicatifs, conduisant à une perte totale de la maîtrise des tâches et à l'effondrement progressif des services fonciers.

Illustration avec le SDIF 93 du Carré Piazza à Bobigny.

Le service GMBI, désormais bien connu, n'est en effet que la partie émergée de l'iceberg d'une « modernisation » débutée avec l'expérimentation (bien entendu concluante) lancée dans les départements de l'Ardèche, de la Haute-Marne et de la Loire Atlantique.

Rappelons d'abord la base du travail des centres Fonciers : ceux-ci doivent, en plus de la mise à jour du plan cadastral, constater, recenser et évaluer toutes les modifications du bâti, c'est-à-dire les agrandissements, démolitions et constructions neuves, ces dernières étant particulièrement nombreuses dans le 93, et constituant une part essentielle des bases fiscales des collectivités locales. Ainsi, chaque nouveau programme immobilier faisait l'objet d'un suivi spécifique dans un logiciel un peu ancien mais fiable, appelé LASCOT, permettant surtout d'intégrer chaque VEFA (vente en l'état futur d'achèvement) au fur et à mesure de leur signature chez le notaire en attendant l'achèvement effectif du programme immobilier et la réception de la déclaration du contribuable (les fameux formulaires H2 et H1).

Depuis le 1^{er} novembre dernier, le défunt LASCOT a cédé sa place à SURF qui est le 1^{er} acte de l'effondrement du SDIF. Ce nouvel outil si parfait généra ainsi, dès sa mise en place, plus de 10 000 anomalies rien que pour le 93, le plus drôle étant que la résolution de celles-ci, confiées aux géomètres (en charge de la mise à jour du plan à l'origine..), s'avéra dans un premier temps impossible ou inopérante. L'intégration des anciennes fiches de suivi LASCOT dans SURF a en effet été lacunaire ou erronée (absence des lots achetés par le propriétaire dans le cas des VEFA, c'est-à-dire le socle de la fiche), grippant immédiatement le système.

Début 2023, la relance automatique des contribuables via SURF est néanmoins lancée ; manque de chance, cette formidable intelligence artificielle si bien pensée devant permettre fluidité et gains de productivité bute sur un écueil : les usagers eux-mêmes qui, une fois relancés, écrivent massivement au SDIF...via e-contact. Il faut croire que la machine se grippe : le but était d'intégrer directement les déclarations H2 et H1 saisies par les contribuables dans MAJIC, mais, encore une fois, pas de gain de temps puisque les premiers retours sont simplement basculés dans la nouvelle application EVALOC, nécessitant...la prise en compte habituelle par les agents.

Les logiciels ne fonctionnent pas : « C'est à vous d'inventer une nouvelle façon de travailler »

Surtout, plus aucune prise en compte de la duplication des nouvelles VEFA immobilières n'est possible dans SURF depuis novembre 2022. L'accumulation d'un tel retard sera préjudiciable à terme pour les collectivités, et s'avère irrattrapable par les collègues. Surtout, aucune solution n'est apportée, aucune réponse même, si ce n'est un « c'est à vous d'inventer une nouvelle façon de travailler ».

Les formations proposées juste après la mise en place de SURF se sont révélées totalement indigentes, le logiciel ne fonctionnant pas lors de celles-ci, et les formateurs eux-mêmes ne possédant que bien peu de réponses aux questions, le bureau Foncier GF3A de Bercy ne les ayant pas non plus...

Parallèlement, le transfert total de la taxe d'urbanisme aux services fonciers constitue le 2ème acte.

La taxe d'urbanisme enterrée dès son arrivée

Cette taxe, exigible suite au dépôt des autorisations d'urbanisme, gérée auparavant par les ex DDE puis le ministère de la Transition Ecologique, échoit désormais au SDIF avec les personnels gestionnaires. Le SDIF 93 a bien vu arriver la taxe...mais pas les emplois ! Du jour au lendemain, une nouvelle tâche atterrit au SDIF, bien entendu sans concertation aucune, maîtrisée par personne, et avec son lot habituel de subtilités, exonérations et seuils fiscaux.

Ces changements successifs ne s'accompagnent d'aucun suivi, d'aucune réponse aux questions des agents depuis novembre 2022. Périodiquement, des « fiches métiers » sont transmises par la hiérarchie sur les boîtes mails, sans autre forme d'explication, tel un facteur. Les collègues, déjà submergés par les tâches habituelles et les demandes des usagers, n'ont pas le temps et la possibilité, seuls derrière leurs écrans, d'éplucher un tel fatras. Comme la patate chaude, les mails de taxe d'urbanisme sont transmis, re-transmis et finalement enterrés en attendant des jours meilleurs.

Souffrant de sous-effectif chronique et de nombreuses premières affectations, le SDIF de Bobigny était déjà bien en mal de digérer toutes ces nouveautés. Pourtant, il faut encore rajouter le départ de la moitié des effectifs des secteurs fonciers au 1^{er} septembre 2023 ; parmi les restants, seul deux ont plus de quatre ans d'ancienneté, sans que la Direction ne s'en émeuve, rassurez-vous.

Malgré cela, depuis le 1^{er} avril, la totalité des contentieux d'évaluation foncière ont été basculés sur les secteurs, la cellule en charge de ceux-ci (constituée par..1 personne) étant également sous l'eau. Les alertes apportés par les agents d'expérience sur la nature de ces affaires, parfois très longues à traiter et complexes (les contribuables ou les sociétés HLM contestant les catégories ou coefficients d'entretien retenus à l'évaluation) sont restées sans suite. Bien entendu aucune formation n'est proposée, le SDIF étant de toute façon désormais dans l'incapacité de s'auto-former. Là encore, aucune aide, considération ou intérêt apporté par la Direction ou quiconque.

8000 e-contacts mais toujours aucun effectif supplémentaire

Enfin vint le 3ème acte qui achève le service (enfin pas encore, la campagne taxe foncière de septembre approche !), à savoir la relance des occupants via GMBI, bien connu des SIP. L'applicatif GMBI permettant désormais à chaque contribuable de visualiser chacun de ses biens, il paraissait évident que des anomalies allaient apparaître au grand jour. En effet, les déclarations foncières réalisées par les propriétaires sont pour la plupart très anciennes et ne sont pas remises à jour annuellement comme l'impôt sur le revenu. Conséquence : c'est une déferlante de e-contact qui parvient au SDIF. Début mai, la Direction envoie enfin un émissaire pénétrer dans un curieux endroit, un secteur foncier, afin de connaître la raison et la nature de toutes ces demandes.. Le SDIF était alors à 3500 e contact ; début juin, le cap des 8000 e-contacts est désormais franchi, auquel il faut ajouter environ 700 messages rien que pour les secteurs fonciers sur la boîte mail du SDIF. Faute de temps, et de mains, la majorité des e-contact n'est même pas affectée..,

Il est donc aisé de comprendre la déliquescence totale du SDIF, où l'inquiétude sur les effectifs et la formation de ceux-ci plonge les collègues dans un profond désarroi.

Le SDIF 93 est bien le Titanic, mais l'orchestre (la Direction et Bercy) n'est même pas là pour jouer..