

Campagne IR 2021 :

Encore beaucoup d'approximations dans un contexte toujours chargé

Même s'il est encore un peu tôt pour tirer un bilan de la campagne IR 2021, on peut toutefois mettre en évidence quelques faits saillants et peu réjouissants dans la période.

Tout d'abord une organisation et une planification des travaux très problématiques liées en partie au contexte, mais pas seulement. Il en est ainsi de l'accueil des contribuables qui sont toujours nombreux à se déplacer, alors que les plages d'accueil se rétrécissent comme neige au soleil. Aujourd'hui, dans de très nombreux services, les après-midi sont réservés au rendez-vous, ce qui limite de manière drastique les possibilités de réception des contribuables au fil de l'eau, en augmentant de ce fait le mécontentement et la tension avec nos concitoyens. A ceci, il faut rajouter tous les problèmes organisationnels qui ont touché les SIP pendant la période :

- Le télétravail qui a ponctuellement désorganisé les services et augmenté les conflits entre les agents,
- La procédure de scannage des 2042 qui a été totalement improvisée, sans vision et sans préparation, provoquant des questionnements à tous les niveaux et un suivi ingérable pour les services,
- Une première date de prélèvement trop avancée bloquant toute rectification ultérieure des contribuables,
- Des mises en demeure théoriquement envoyées aux contribuables en mars, mais réceptionnées en mai, en pleine campagne, provoquant des interrogations et des tensions avec les agents,
- Des applications informatiques engendrant des problèmes comme la mise en place de DEMETER, ainsi que des retards dans le déploiement du module de saisie de déclaration 2042 dans GESTPAS obligeant les services à attendre et à repasser sous ILIAD,

- Une réforme du prélèvement à la source toujours pas ou mal appréhendée par les contribuables.
- Une déclaration automatique dont les codes ne parlent pas aux usagers, et dont la mise en place en 2020 n'a fait l'objet d'aucun bilan, perpétuant ainsi en 2021 les mêmes erreurs
- Des agents mis en renfort sur le numéro national des centres de contact, dans un contexte de sous-effectifs omniprésent, et qui ont cruellement manqué dans leurs services,
- Des services fonciers en pleines restructurations et des retards importants au niveau des services de publicité foncière impliquant une impossibilité de mettre les contribuables dans les bons locaux, et de nombreuses interrogations supplémentaires des contribuables.
- Un manque total d'anticipation concernant les conséquences de la nouvelle convention franco-luxembourgeoise en matière de réception et retraitement des déclarations mais aussi les problèmes à venir en matière de prélèvements à la source pour les coteurs frontaliers allemands.

Comme on peut le voir, loin d'être une campagne « maîtrisée », les agents et agentes se sont retrouvées dans une période où la conséquence de la mise en place du nouveau réseau de proximité s'est télescopée avec des situations peu ou pas planifiées par la direction générale, et face à des contribuables demandeurs de toujours plus de renseignements.

Pour l'avenir, il est impératif que la centrale tire un bilan honnête de cette campagne et réfléchisse largement en amont sur l'organisation et la planification des tâches. Il est également indispensable que les services des particuliers soient aujourd'hui renforcés par des moyens humains importants et pérennes, donc par des effectifs supplémentaires sous statut.

