



SECRETARIAT FEDERAL

Monsieur Didier Leemans
Administrateur du Pilier P
Administration générale de la Fiscalité

Concerne : Aide au remplissage des déclarations fiscales IPP 2020

Nos réf. :
0221_20200429

Monsieur l'Administrateur du Pilier P, Monsieur Leemans,

Vos réf. :

*Copie à Monsieur l'Administrateur général de l'Administration générale de la Fiscalité,
Monsieur Jacquij,*

Les circonstances exceptionnelles liées à la crise du coronavirus ont amené l'AGFisc à adapter son approche de remplissage des déclarations cette année. Il a été décidé de ne pas organiser de remplissage des déclarations IPP dans les bureaux et dans les communes cette année. À la place, l'aide pour le remplissage de la déclaration se fera par téléphone, sur rendez-vous.

Si cette décision nous semble judicieuse, il s'agit d'un grand changement pour les agents concernés, les conditions de travail typiques à cette période vont être fondamentalement modifiées.

Nous avons été interpellés par de nombreux adhérents à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif de leurs remarques, interrogations et demandes.

L'importance de la communication externe

Au vu des premiers retours reçus, la prise de rendez-vous semble bien se passer (à quelques exceptions près). Toutefois, de nombreux contribuables tombent des nues lors de l'appel, ignorent les changements en la matière et craignent bien souvent une arnaque.

C'est pourquoi les agents insistent sur l'importance de la communication externe tant pour informer la population des nouvelles dispositions, que pour insister sur l'importance de ne pas attendre le dernier moment pour effectuer les démarches (vu l'encombrement qui ne manquera pas de se produire).

Pourriez-vous nous communiquer les initiatives qui sont et seront prises en la matière ?

Conditions de travail

Nos adhérents nous ont soumis différentes demandes. Parmi celles-ci se trouvait la mise à disposition d'un deuxième écran. Mais il nous revient que ce problème a trouvé écho favorable.

Une version imprimée du PowerPoint utilisé lors des formations

Les formations d'actualités fiscales 2020 ont été assurées en e-learning et vidéoconférence cette année (d'ailleurs, félicitations aux collègues qui ont permis cette réalisation). Bien sûr, ce type de formations ne remplacera jamais une formation en présentiel avec la même efficacité. Mais, au vu des circonstances, il n'y avait pas d'autre solution.

Ces formations contiennent un PowerPoint de 300 pages reprenant toute la matière et différentes synthèses et tableaux. Certains collègues demandent à disposer d'une version papier de ce PowerPoint, des synthèses et tableaux. Pourriez-vous envisager un envoi de cette version papier à chaque agent concerné le souhaitant ?

Un exemplaire papier de la notice préparatoire

De nombreux agents nous ont signalé l'importance de disposer d'un exemplaire papier de la notice préparatoire au remplissage (partie 1 et partie 2). Pourriez-vous envisager un envoi de cette version papier à chaque agent concerné le souhaitant ?

Votre correspondant :
Aubry MAIRIAUX

Du lundi au vendredi

✉ Rue des Colonies 18-24 Bte 4
1000 BRUXELLES

☎ 02/218.16.59

📠 000-3256223-30

📧 aubry.mairiaux@unsp-finances.be

Organisation du travail

Pourriez-vous nous renseigner à propos de l'organisation des journées de remplissage ? Notamment :

- Quel sera l'horaire de remplissage des agents ? Des pauses sont-elles bien prévues ?
- Comment seront répartis les rendez-vous entre les différents agents ?
- Quelle est la durée prévue par appel ?
- Comment doit procéder un agent lorsqu'il n'est pas certain de la manière de remplir un ou plusieurs codes d'une déclaration d'un contribuable en ligne ?
- Des « personnes de référence » sont-elles prévues pour permettre aux agents de poser leurs questions en cas d'incertitude quant à la manière de remplir un ou plusieurs codes de la déclaration dans certains cas bien particuliers ?
- Les agents regrettent que les revenus étrangers ne soient pas disponibles dans Taxi. Une solution est-elle envisagée ?
- Il est courant qu'une seule personne s'occupe du remplissage de la déclaration d'un certain nombre de proches (famille, amis...) : la possibilité d'organiser un rendez-vous « multiple » est-elle envisagée ? Dans la négative, comment doivent réagir les agents qui se trouveront confrontés à de telles demandes ?
- Une fois, le remplissage par téléphone effectué, quelle sera la procédure de validation / signature par le contribuable ?

Nous avons également reçu des questions à propos de la gestion des situations particulières suivantes :

- Les personnes ne parlant pas une langue nationale
- Les personnes parlant une autre langue nationale (personnes mal orientées)
- Les personnes mal entendant
- Les couples séparés devant remplir une déclaration commune

Certains agents nous ont également demandé s'il était possible de masquer leur numéro de téléphone lors de la prise de rendez-vous.

Charge de travail

Le temps de remplissage d'une déclaration sera particulièrement fluctuant en fonction de l'interlocuteur et/ou des données à remplir.

Comment sera organisée la charge de travail des agents ?

Y aura-t-il un nombre précis d'appels (rendez-vous) à respecter par jour ?

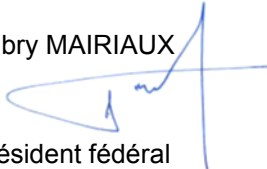
Dans l'affirmative, quid si ce nombre n'est pas respecté ?

Quelles sont les mesures envisagées pour la gestion de la fin de période de remplissage, qui traditionnellement est particulièrement chargée ?

Nous vous remercions d'avance pour l'attention portée à nos demandes et vous prions de recevoir, Monsieur l'Administrateur du Pilier P, nos salutations les plus sincères.

Pour l'UNSP - Secteur Finances,

Aubry MAIRIAUX



Président fédéral