



Point PAS au 30/01/2019

« *Vous ne pourrez pas dire que vous ne saviez pas... »*

Introduction :

L'arrivée du PAS a des conséquences sur la réception physique, téléphonique, sur les courriels, la documentation, les applicatifs et sur les collègues que ce soit en SIP/SIE ou en trésorerie.

Pour ce qui est de la réception physique :

- *Accueil assiette*

Tous les sites du département ont noté une forte hausse de la réception des contribuables pour ne pas dire une « campagne » (ex : SIP de la Roche sur Yon = 180 personnes/jour en moyenne contre 200 personnes en période de campagne d'IR) sur une période qui est d'ordinaire plutôt calme. Calme ne voulant pas dire « ne rien faire ». Selon nombre de nos collègues de SIP notamment, cette période était propice au rattrapage des retards accumulés (faute d'agents), à la saisie des H1 et la préparation des CCID pour les secteurs d'assiette fusionnés (Challans, Fontenay), au CSP de régularisation et d'initiative pour les autres. L'organisation des services est modifiée afin d'absorber ce pic de travail supplémentaire : les dossiers et les H1 s'entassent pendant que l'on met tous les agents à disposition à l'accueil physique et téléphonique... mais concrètement, qui va rattraper le retard du mois de janvier ? Dans la continuité, qui va également rattraper le retard déjà présent avant janvier faute de personnel ? Il ne faut pas se leurrer, quand on n'a plus d'agent et qu'on a encore plus de tâches à effectuer, le travail ne se fait pas !

Quant à la durée des entretiens en accueil confidentiel, elle a fortement augmenté, conséquence de la nouveauté du système et de sa complexité. On remarque une confusion de la part des usagers entre les revenus 2018 et les revenus 2019, une incompréhension au niveau de la neutralisation de l'impôt sur le revenu 2018, un manque d'informations de ce même usager quant aux conséquences d'une baisse excessive de ses revenus et donc de son taux. Il manque une campagne de communication claire venant directement du ministère et pas des médias qui disent tout et son contraire pour bien finir de noyer les contribuables qui déjà ont du mal à se faire au PAS !

Par conséquent, les collègues doivent faire preuve d'une grande pédagogie notamment lorsque les contribuables sont âgés, jeunes ou socialement défavorisés. Cependant, cet effort de pédagogie des collègues n'est pas toujours estimé à sa juste valeur par les contribuables qui sont excédés, dans le contexte social qui est le nôtre aujourd'hui, par cette réforme du PAS et qui sont donc parfois désagréables voire insultants. Pour exemple, un contribuable qui avec les crédits d'impôts et autres réductions ne payera pas d'impôt (pour les revenus 2019) se retrouve à avancer de l'argent à l'État alors qu'à la fin, il ne sera pas imposable (code 80T impossible, car ce sont des personnes qui vont commencer en 2019 à avoir des crédits d'impôts qu'ils n'avaient pas en 2017). Cette situation est remarquée de manière constante par les contribuables qui ont l'impression, malgré les explications des collègues, d'être floués si ce n'est volés pendant 1 an et demi, le solde 2019 n'arrivant qu'en août/septembre 2020. Et nous ne parlerons pas des personnes partant à la retraite et ne pouvant pas, de façon immédiate, étaler sur 4 ans leur prime de départ à la retraite, qui se retrouvent à être prélevées sur la totalité de leur indemnité de départ à la retraite sans rien pouvoir y faire avant la déclaration de revenus 2019. Nous ne parlerons pas non plus de ceux, parmi ces jeunes retraités, dont les revenus ne varient pas assez pour faire bouger le taux de PAS. Attendre 2020 est, pour ces personnes, insupportable car là encore, elles avancent des fonds à l'État !

Ceci amène alors parfois à des violences verbales qui, répétées et cumulées à l'affluence, mettent les nerfs des équipes d'accueil et de SIP en général à vif, quand ils ne sont pas au bord du précipice. Qu'attend-on

pour agir ? Que l'on passe à la mode de France Télécom et que des collègues craquent pour de bon ? Le vase va déborder, c'est certain. Ce n'est qu'une question de temps. Il devient urgent que l'administration fiscale sorte de son immobilisme face à la grogne qui monte, car nous ne pouvons être optimistes pour la suite des événements. Des collègues vont même jusqu'à dire que lorsque ça va péter, il ne faudra pas dire que vous ne saviez pas...

- *Accueil recouvrement*

Pour le recouvrement, l'affluence se fait elle aussi de plus en plus ressentir : le début de la « campagne PAS » coïncide avec les relances pour le non-paiement de la taxe d'habitation. En résulte une affluence plus élevée que d'habitude et une multiplicité des matières extrêmement difficile à expliquer au contribuable. Ce dernier, lorsqu'il est mensualisé, a beaucoup de questions sur ses prélèvements bancaires : les avances de 60 % de crédit d'impôt et les acomptes contemporains sont respectivement versés et prélevés le même jour, à savoir le 15 du mois et les mensualités de la taxe d'habitation et de la taxe foncière sont prélevées le 16 du mois. La confusion est grande dans l'esprit des contribuables qui vont même jusqu'à demander à quoi correspondent leurs acomptes contemporains faute d'avoir lu leur avis d'imposition de l'an dernier qui manquait, selon eux de clarté.

Il est important de souligner, au passage, que certains des collègues de recouvrement n'ont pas bénéficié de la dernière formation PAS et que ces mêmes personnes, malgré leur bonne volonté et leur professionnalisme (recherche de l'information, etc.) ont subi cette réforme bien plus que prévu.

Pour ce qui est de l'accueil téléphonique :

- *SIP*

Il paraît que le trafic téléphonique du numéro national d'assistance est limité et que le dispositif de renfort téléphonique, mis en place en Vendée sur tous les sites sauf à Fontenay et aux Herbiers, n'est pas à sa capacité maximale. Cependant, pour préserver les collègues, une organisation spécifique a pu être installée dans certains sites au sein desquels un renvoi d'appel du numéro de renfort a été fait sur le poste d'un agent en secteur afin que le collègue dédié au renfort téléphonique puisse tout de même travailler de manière productive dans le cadre de ses tâches habituelles.

De prime abord, la situation a donc l'air d'être plutôt calme. Or il n'en est rien en réalité, car le trafic téléphonique des secteurs d'assiette est saturé ! Les collègues de certains secteurs d'assiette peuvent passer des journées entières au téléphone. Et oui, le contribuable est intelligent. Pourquoi appeler le centre de contact quand il a connaissance des numéros de ligne directe ? Ceci explique en partie le faible débordement du système de délestage.

Comme pour l'accueil physique, les entretiens téléphoniques sont remarquables, d'une part, par leur durée anormalement élevée et par l'effort, une fois encore, de pédagogie des collègues qui se retrouvent à répéter la même chose à longueur de temps et à diriger le plus possible le contribuable vers son espace particulier pour qu'il se débrouille tout seul comme on en a eu la consigne ; manière une nouvelle fois, de supprimer des postes !

D'autre part, ces entretiens téléphoniques sont remarquables, comme pour l'accueil physique, par l'agressivité montante des contribuables face à l'administration fiscale en général et face à cette réforme qui pour certains, était inutile : « il suffisait de mettre en place une mensualisation obligatoire pour tout le monde... » selon eux.

- *SIE*

Concernant l'accueil téléphonique, les SIE ne sont pas en reste, eux non plus ! En effet, ils enregistrent une augmentation des appels, notamment concernant la création de l'espace professionnel pour les syndicats de copropriété ou certaines associations dont la seule obligation fiscale devient le PAS à compter du 01/01/2019. Les personnes gérant ces syndicats et associations sont souvent démunies face à cet exercice (elles n'ont ni comptable ni les connaissances suffisantes parfois pour mener à bien cette tâche), ce qui sollicite davantage les collègues en charge de la validation des demandes d'adhésion aux services en ligne.

En revanche, jusqu'à très récemment, on enregistrait une faible sollicitation de la part des entreprises au niveau des SIE. En effet, le SIE bénéficie assez largement de la prise en charge de la problématique PAS par

les cabinets comptables ou les organismes sociaux, URSSAF en tête. Les entreprises sont déjà au point avec les prélèvements des cotisations sociales et avec l'aide de la plate-forme net.entreprises. Le système est bien connu et en principe, maîtrisé. La seule difficulté qui pourrait être soulevée est celle de savoir si les entreprises sont dotées de logiciels performants et actualisés.

Toutefois, depuis une semaine environ, les entreprises contactent de plus en plus les SIE en se rendant compte que les prélèvements destinés à reverser l'impôt à l'État n'ont pas été effectués (elles n'ont même pas vision sur le prélèvement effectué : aucun moyen de savoir si le prélèvement a été fait ou non sur leur compte net.entreprises). La crainte de nombre de nos collègues du SIE était donc fondée : les couacs arrivent ! Nous n'avons eu l'information que le 01/02/2019 que ce prélèvement du mois de janvier ne serait effectif qu'à partir du 11/02/2019. Il aurait été bienvenu que les collègues en soient mis au fait plus tôt afin de ne pas passer pour des imbéciles devant les contribuables.

Les collègues relèvent également des problèmes avec le GIP-MDS (Groupement d'Intérêts Publics-Modernisation des Déclarations Sociales) qui ne cesse de renvoyer la balle aux SIE pour des questions de recouvrement. Il serait peut-être de bonne augure de clarifier ou de rappeler le rôle exact du GIP-MDS !

- *Trésoreries Secteur Public Local*

Que dire de plus si ce n'est parler de l'impact sur le trafic téléphonique des Trésoreries chargées du Secteur Public Local et notamment des collègues affectés à la paye des fonctionnaires territoriaux ? De leur côté, ces collègues se retrouvent en fâcheuse posture face aux collectivités qui appellent pour avoir des précisions ou pour savoir pourquoi leurs mandats sont rejetés. En effet, certains mandats de dépenses ne passent pas, car ils n'ont pas prévu les écarts de centimes dû au PAS et lorsque les mandats passent, c'est qu'ils sont bien plus complexes qu'avant ! Aujourd'hui, pour un PAS de 72,50 euros sur un salaire, la collectivité est obligée de reverser 73 euros à l'État. Dès lors, le mandat doit faire apparaître une ligne de dépense pour le salaire et une autre pour l'arrondi au lieu d'une seule auparavant, ce qui fait plus de travail aux collègues chargés de viser les mandats. De même, lorsque le PAS est de 72,40 sur un salaire, la collectivité est obligée de reverser à l'État 72 euros. Dès lors, la collectivité doit émettre un mandat pour la collecte du PAS pour 72 euros et un titre de recette pour les 40 centimes restant afin qu'une imputation directe des recettes sur les dépenses soit faite par les collègues de trésorerie.

Pour ce qui est de la messagerie sécurisée e-contact et des courriels sur les BALF :

Le nombre de courriels a explosé. Récemment le SIP de la Roche sur Yon avait un retard de 480 mails. Comme vous pouvez le constater, les collègues ne s'appellent pas Shiva et ne peuvent pas se dédoubler. On ne peut guère être à l'accueil physique, téléphonique et dématérialisé en même temps, d'autant que les journées ne sont pas extensibles à l'infini !

Pour ce qui est de la documentation :

Les collègues en sont abreuvés et même nagent dedans ! Il y a de la documentation provenant du stage (on rappellera qu'au dernier CTL de 2018, il n'était pas nécessaire de faire des stages sur la matière qu'est le PAS...), la note cadre de 150 pages (que les adjoints SIP ne prennent pas toujours le temps d'expliquer pour les agents qu'ils supervisent...), les fiches techniques mais également une note, un courriel, une résolution de cas, un problème technique, une nouvelle directive qui arrivent tous les jours ! Les collègues doivent engranger des informations constamment et se mettre à jour quotidiennement lorsque cela est possible compte tenu de l'affluence. Au vu de toutes les informations arrivant au goutte à goutte, tout le monde est à même de se rendre compte que le monde des bisounours, licornes et p'tits bisous dans lequel le PAS se fait sans accroc n'existe pas, contrairement à ce que veut nous faire croire notre cher ministre !

Une brochure PAS avec un lexique qui permet de trouver l'information rapidement est attendue tel le Graal par nos collègues preux chevaliers de la DGFIP.

Pour ce qui est des applications informatiques :

- *SIP*

Après quelques lenteurs, nos applicatifs se portent à peu près bien. Cependant, il est à noter l'ouverture tardive de GESTPAS. Les collègues se sont quasiment formés à l'outil devant le contribuable.

Concernant CONSULPAS, cette application a été largement abordée durant les stages pour n'être donnée qu'à 20 personnes en Vendée... (Fort utile non ?) les contrôleurs de secteur principalement. Les collègues à l'accueil sont donc obligés de se rendre dans les secteurs ou d'appeler pour demander au contrôleur de rechercher l'information, ce qui est une perte de temps conséquente pour l'un et l'autre ! Il serait temps de donner l'habilitation à tous les agents, comme cela a été fait au niveau des centres de contact qui utilisent essentiellement cette application, plus que GESTPAS !

Concernant le contentieux PAS dans ILIAD, il promet d'être une surcharge plus qu'importante pour les SIP : vérifier que les contribuables ont bien été prélevés avec un taux erroné (ou que l'employeur a bien effectué l'abattement d'1/2 SMIC pour les contrats courts : que peut-on faire si ce n'est pas le cas ?), remplir les nombreux champs présents pour le contentieux PAS, suivre mois par mois l'application du bon taux d'imposition, expliquer aux personnes qu'ils ne pourront pas avoir de restitution s'ils n'entrent pas dans les cas prévus, etc. On nous parlait de cas isolés, mais ce n'était une fois de plus, qu'un écran de fumée qui cachait la masse de personnes à rembourser ! Les personnes s'étant mariés/pacsés, divorcés, ayant eu un enfant ou subi un décès en 2018 (changement déclaré en janvier 2019 faute de pouvoir l'annoncer avant) sont légion et devront être remboursées du sur-prélèvement dans les meilleurs délais sous peine que les collègues d'accueil et de secteur soient à nouveau pris à partie.

- *SIE*

Les collègues s'interrogent sur la capacité de MEDOC Web et de leurs applicatifs en général à absorber la nouvelle mission de recouvrement que constitue le PAS au vu des dysfonctionnements récurrents depuis plusieurs mois qui se sont aggravés en ce début d'année. Il n'y a pas un jour qui s'est écoulé sans une anomalie ou un délestage !

Conclusion :

Le PAS a fait beaucoup de mécontents, à commencer par les agents qui se sentent abandonnés à leur propre sort devant des contribuables mal informés et de plus en plus agressifs. Ne nous leurrons pas, si les services tiennent encore, c'est grâce au professionnalisme de chaque collègue. Ni les effectifs, ni les applicatifs ne sont ni suffisants ni en mesure de nous remplacer, même si c'est, à terme, la volonté de notre ministère !

Le service public s'éteint. Certains contribuables n'en prennent pas la mesure ; d'autres, au contraire, s'en rendent bien compte et s'interrogent sur le fait d'être toujours plus imposés pour toujours moins de service public !

Dites-nous comment travailler dans ces conditions tout en sachant que vous œuvrez pour nous rendre le travail encore plus difficile (remise en cause du statut, rémunération au mérite, etc.) ?