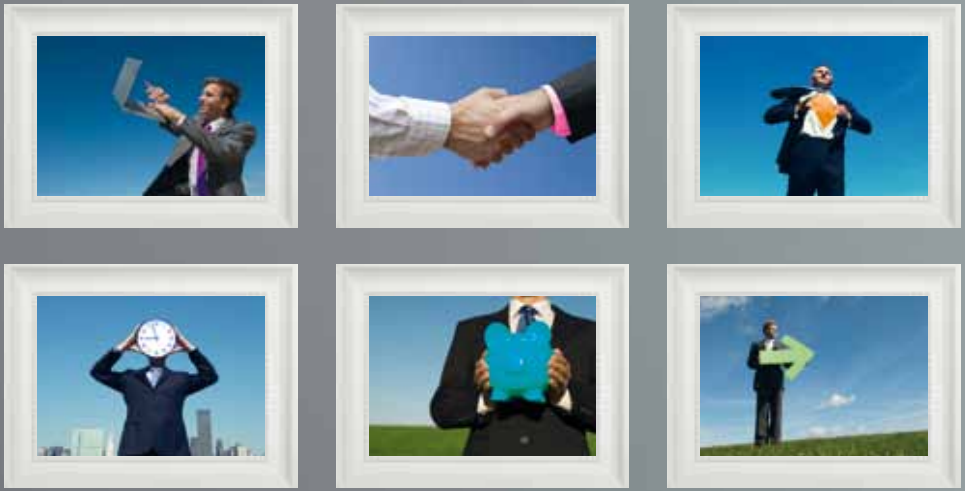
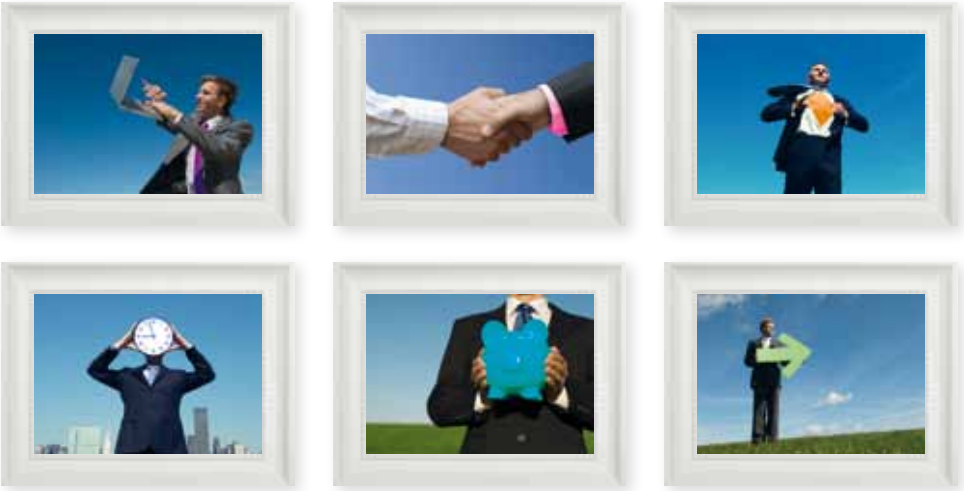
Rapport annuel 2011



Service Public
Fédéral
FINANCES

.be

Vers un service plus accessible ...



Avant-propos

C'est avec une certaine fierté que nous vous présentons notre premier rapport annuel intégrant un rapportage durable. Nous trouvons en effet qu'il est important, en tant que service public, de montrer aux citoyens, aux entreprises, au monde politique, … que nous nous engageons pleinement dans notre responsabilité sociétale.

Pour donner forme à notre rapportage durable, nous nous sommes basés sur le standard international GRI (Global Reporting Initiative). Ce standard permet aux organisations de rendre compte de leurs prestations économiques, environnementales et sociales. Le message central du GRI est que chaque organisation doit être aussi transparente que possible envers ceux à qui elle met ses moyens à disposition. Sur ce plan, nous ne sommes peut-être pas les premiers de classe mais nous pensons néanmoins qu'un rapport bien construit permet de mettre en évidence ce pour quoi il est nécessaire de faire un effort supplémentaire.

Pour déterminer le contenu de ce rapport annuel, nous sommes partis des réalisations les plus importantes et des faits les plus marquants de 2011. Nous les avons répartis dans six chapitres dans lesquels le SPF Finances joue à chaque fois un rôle différent. Le SPF Finances comme employeur, fournisseur de services, organisation orientée résultat, gardien et arbitre, gestionnaire de l'argent et des biens de l'Etat et, enfin, comme organisation avec responsabilité sociétale.

En tant qu'employeur, nous faisons tout pour être une organisation attractive pour la jeune génération qui entre actuellement sur le marché du travail. Cela signifie notamment que nous investissons dans des bâtiments modernes et économes en énergie et dans des systèmes et infrastructures qui permettent de travailler de manière flexible ; cela, tant en ce qui concerne le lieu que le temps de travail.

En tant que fournisseur de services, nous cherchons constamment à faciliter les obligations administratives et fiscales des citoyens et des entreprises. Ce qu'ils souhaitent, c'est pouvoir traiter le plus possible ces obligations de manière électronique. Nous essayons de répondre à leurs attentes avec notre prestation de services. Parallèlement à cela, nous faisons en sorte d'être le plus accessible possible en prenant par exemple davantage d'initiatives pour communiquer de manière ciblée et proactive.

Nous sommes également une organisation ambitieuse qui désire être toujours plus performante. La transition de notre organisation d'une structure orientée tâche à une structure orientée résultat est en pleine marche.

Le SPF Finances vise aussi une perception juste et équitable des impôts. Cela signifie que nous devons veiller à ce que chaque contribuable s'acquitte de l'impôt dont il est légalement redevable. Ni plus, ni moins. Notre rôle de gardien et arbitre ne nous rend ainsi pas toujours populaire. Pourtant, ce rôle nous permet de contribuer à rendre notre société solidaire.

Dans notre rôle de gestionnaire de l'argent et des biens de l'Etat, nous accomplissons une de nos tâches la plus primordiale : collecter et gérer les moyens financiers qui sont nécessaires pour satisfaire les besoins collectifs de notre société.

Enfin, une organisation qui s'engage pleinement dans la responsabilité sociétale, dispose d'un certain nombre de méthodes et de normes pour faire connaître son engagement. La norme ISO 26000, la norme pour les entreprises sociétalement responsables, et le rapportage GRI sont des outils qui permettent au SPF Finances de rendre compte de manière systématique et transparente, à la société et à ses parties prenantes. Ce rapport en est une preuve vivante ; notre volonté est de continuer dans cette direction dans le futur.

Bonne lecture.

Hans D'Hondt
Président du Comité de Direction
SPF Finances

Mission et vision

La gestion d'un Etat moderne passe par la satisfaction des besoins collectifs. Le Service Public Fédéral Finances[1] (SPF Finances) a pour mission principale d'assurer la collecte et la gestion d'une part importante des moyens nécessaires à la satisfaction de ces besoins.

Le principe financier du consentement à l'impôt par le Parlement constitue l'un des fondements de la démocratie. En acceptant de payer des impôts, les citoyens expriment leur volonté de vivre dans une société solidaire.

Le SPF Finances vise à assurer une juste et exacte perception de l'impôt, ce qui signifie à faire en sorte que chaque contribuable supporte l'impôt légalement dû par lui. Ni plus, ni moins.

Le SPF Finances assure également, par la Trésorerie, l'équilibre entre les recettes et les dépenses pour le compte de l'Etat fédéral. Dans ce cadre, il comble les déficits en trouvant les moyens financiers, par voie d'emprunt et/ou il place les surplus. Dans le prolongement de cette mission, il doit effectuer avec exactitude et sans fautes le paiement en matière de dépenses générales, notamment en matière de rémunérations du personnel de l'Etat et de remboursements d'impôts.

Les missions de la Trésorerie couvrent également un vaste volet européen et international en matière économique, financière et monétaire.

Le SPF Finances assume aussi également d'autres missions importantes d'intérêt général. Assurant la tenue de la Documentation Patrimoniale, il contribue à garantir la sécurité juridique, notamment dans le cadre de la circulation juridique des biens. Grâce au contrôle des marchandises, il participe aussi à la protection de la santé publique, de l'environnement et de la sécurité des personnes et des biens, notamment dans le cadre de la lutte contre les trafics illicites et le terrorisme.

La mission du SPF Finances s'articule sur le délicat équilibre entre les droits et les devoirs que la loi reconnaît ou impose au citoyen. Celui-ci est au coeur de sa mission. Dans cette optique le SPF Finances se doit de relever les défis d'une administration moderne, en phase avec l'évolution de la société, de l'économie et des technologies de l'information et de la communication. Dans le souci constant du service public, le SPF Finances développe et garantit une approche professionnelle et rigoureuse de ses métiers de base. D'une part par la mise en place de nouvelles méthodes de travail plus performantes et plus attentives aux besoins de chacun. D'autre part par la mise en œuvre d'une nouvelle culture organisationnelle visant à responsabiliser davantage ses collaborateurs.

La réussite de cette mission dépend de la capacité du SPF Finances à mobiliser ses ressources humaines autour de ces objectifs de qualité et de service, notamment par une valorisation permanente de ses fonctionnaires.

En répondant aux attentes légitimes de la société, le SPF Finances veut renouer une relation de confiance avec ceux qui la composent, rétablir le consentement à l'impôt et s'assurer ainsi que chacun remplisse ses obligations dans le strict respect de la législation.

1 Personne juridique : Etat belge

Nos principaux produits et services

Les E-services pour les Particuliers

- **Tax-on-web**
  Déposer votre déclaration à l'impôt des personnes physiques via internet

- **Tax-Calc**
  Calculer votre impôt des personnes physiques en ligne et faire des simulations de manière anonyme

- **My Minfin**
  Gérer votre dossier fiscal personnel en ligne

- **Info-Succ**
  Une aide en ligne à la déclaration de succession

- **MyRent**
  Rédiger et enregistrer un contrat de bail et un état des lieux via internet

- **Calc-Energy-Plus**
  Dépenses pour économie d'énergie pour plus d'une habitation

- **Prm-on-web**
  Déposer votre déclaration au précompte mobilier via internet

Les E-services pour les Indépendants et les entreprises

- **Biztax (anciennement Vensoc)**
  Introduction des déclarations à l'impôt des sociétés par internet

- **Intervat**
  Déposer votre déclaration périodique à la TVA ainsi que votre listing client, votre relevé intracommunautaire, votre demande de remboursement de la TVA étrangère et votre relevé des livraisons intracommunautaires des moyens de transport neufs via internet

- **Finprof**
  Introduire votre déclaration au précompte professionnel via internet

- **Belcotax-on-web**
  Introduire vos fiches individuelles 281 et vos relevées 325 récapitulatifs via internet

Les E-services pour les Conseillers et les experts

- **Tax-on-web Mandataire (Accountants)**
  Introduire la déclaration à l'impôt des personnes physiques de vos clients via internet

- **FINELTS (Banques et Assureurs)**
  Introduire les déclarations taxe sur l'épargne à long terme et sur les opérations d'assurance (taxe sur les primes) manuellement ou via XML

- **URBAIN (Communes)**
  Permis de bâtir et lotir, modifications aux propriétés

- **My MinfinPro (Géomètres - Experts)**
  Consulter l'information patrimoniale via internet

Gestion et structure au 01/01/2012

Comité de Direction

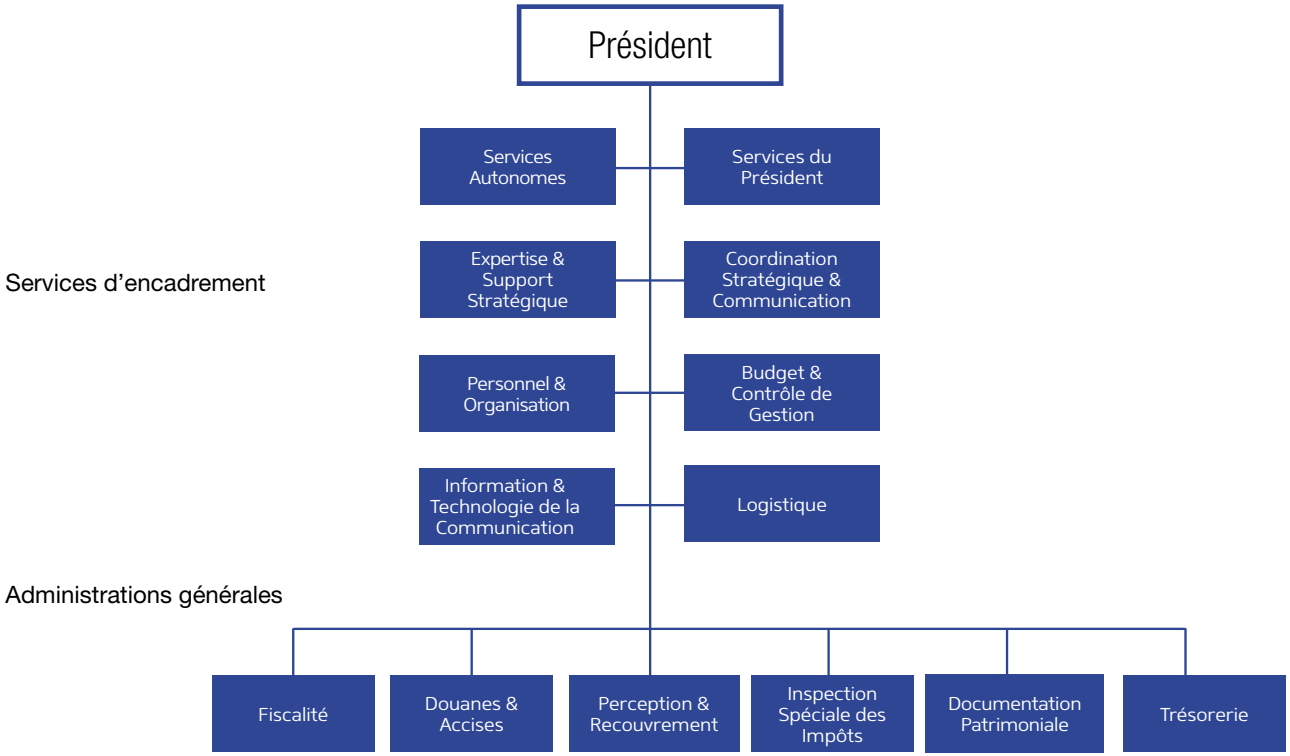
Membres néerlandophones

Hans D'Hondt, président
Carlos Six, administrateur général de la Fiscalité
Noël Colpin, administrateur général des Douanes & Accises
Frank Philipsen, administrateur général de l'Inspection Spéciale des Impôts
Daniel De Brone, administrateur général de la Documentation Patrimoniale
Wouter De Ryck, directeur Budget & Contrôle de Gestion
Kurt Van Raemdonck, directeur Personnel & Organisation
Hilde Aerts, représentante Coordination Stratégique & Communication
Eric Kirsch, chef de cabinet du ministre Steven Vanackere

Membres francophones

Louis Collet, directeur ICT
Ghislain Vandercapellen, administrateur général de la Perception & du Recouvrement
Marc Monbaliu, administrateur général de la Trésorerie
Ivan Verborgh, directeur Logistique

Organigramme



Institutions et organismes qui dépendent du SPF Finances

Service des Décisions Anticipées en matière fiscale (SDA)
Rue de la Loi 24
1000 Bruxelles
www.ruling.be

Service des Créances Alimentaires (SECAL)
Tél. 0800 12 302
www.secal.belgium.be
www.davo.belgium.be

Service de Conciliation fiscale
Boulevard du Roi Albert II 33 boîte 46
1000 Bruxelles
www.conciliationfiscale.be
www.fiscalebemiddeling.be

Agende de la Dette
Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles
www.debtagency.be

Service des Comptes dormants
Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles
www.comptesdormants.be
www.slapenderekeningen.be

Service des Grands Livres
Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles
www.grandslivres.be
www.grootboeken.be

Fonds de vieillissement
Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles
www.fondsdevieillissement.fgov.be
www.zilverfonds@fgov.be

Caisse Nationale des Calamités
Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles
www.caissecalamites.be
www.kasrampenschade.be

Caisse des Dépôts et Consignations
Avenue des arts 30
1040 Bruxelles
www.caissedesdepots.be
www.depositokas.be

Fonds Spécial de Protection pour les dépôts, les assurances sur la vie et le capital des sociétés coopératives agréées
Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles
www.fondsspecialdeprotection.be
www.bijzonderbeschermingsfonds.be

Monnaie Royale de Belgique
Boulevard Pacheco 32
1000 Bruxelles
www.royalmint.be

Fonds des Rentes
Boulevard du Berlaimont 14
1000 Bruxelles
www.fondsdesrentes.be
www.rentenfonds.be

Régie des Bâtiments
Avenue de la Toison d'Or 87 boîte 2
1060 Bruxelles
www.buildingsagency.be

Donation Royale
Palais Royal
Rue de Bréderode 16
1000 Bruxelles
www.monarchie.be

Société Fédérale de Participations et d'Investissement
Avenue Louise 32-46A boîte 4
1050 Bruxelles
www.sfpi-fpim.be

Conseils et commissions qui dépendent du SPF Finances

Conseil Supérieur des Finances
North Galaxy
Boulevard du Roi Albert II 33 – boîte 73
1030 Bruxelles
www.docufin.fgov.be

Commission chargée de l'estimation des œuvres d'art pour l'application de certaines lois fiscales
North Galaxy
Boulevard du Roi Albert II 33 – boîte 30
1030 Bruxelles

Commission chargée de l'inventaire des actifs de l'Etat
North Galaxy
Boulevard du Roi Albert II 33
1030 Bruxelles

Moyens budgetaires

1. Budget de fonctionnement du SPF Finances 2011

(en milliers d'euros)

	Budget crédits d'engagement	Obligations engagées	Budget crédits de liquidation	Paiements réalisés
Frais de personnel	1.472.921	1.439.375	1.472.921	1.439.024
Frais généraux de fonctionnement	222.583	190.670	222.583	175.559
Investissements généraux	11.300	8.772	11.438	7.904
Frais de fonctionnement ICT	91.896	84.270	117.002	90.681
Investissements ICT	29.749	19.111	26.769	14.162
Avances sur créances alimentaires	21.616	20.062	21.616	20.062
Fedorest	15.600	15.600	15.600	15.600
Organes de gestion	6.989	5.648	6.989	5.379
Autres	212.903	181.482	215.997	179.656
Total	**2.085.557**	**1.964.991**	**2.110.915**	**1.948.027**

Ce tableau indique l'état de l'exécution du budget au 31/12/2011. En 2011, différentes mesures ont été appliquées aux nouvelles dépenses en matière de discipline et de prudence budgétaires. Cela a eu entre autres pour conséquence que les procédures pour l'engagement des dépenses dans les SPF se sont alourdies administrativement, demandant donc plus de temps aux organes de contrôles (Inspection des Finances, Conseil des Ministres) auxquels tous les dossiers de dérogations doivent désormais être soumis.

Les crédits mentionnés ci-dessus ne tiennent pas compte des crédits liés au dossier Dexia/Belfius (4 milliards d'euros).

2. Recettes par le SPF Finances 2011
(en milliers d'euros)

RECETTES FISCALES	
Impôts sur les revenus	48.542.858
TVA, droits divers et taxes	34.447.980
Autres impôts indirects	113.466
Taxes assimilées aux impôts sur les revenus	852.097
Autres impôts directs	350.975
Droits de douanes	2.097.918
Accises	7.191.901
Total	93.597.195
RECETTES NON FISCALES	
Impôts directs	40.011
Impôts indirects (TVA et enregistrement)	598.769
Impôts indirects (cadastre)	9.500
Douanes et Accises	21.458
Trésorerie	4.079.672
Dette publique	817.186
Total	**5.566.596**
Total général	**99.163.791**

Une partie des recettes perçues par le SPF Finances pour l'autorité fédérale belge (voir tableau 2) est destinée au financement d'autres pouvoirs comme l'Union européenne, les Communautés et les Régions, la Sécurité sociale, les communes et les provinces ... (voir tableau 3).

Le transfert de ces « revenus affectés » se passe dans le cadre de la loi spéciale de financement.

Ce qui reste après ces « affectations » sont les « Voies et moyens » qui doivent être approuvés chaque année par le Parlement belge. La plus importante partie de ceux-ci concerne les « besoins primaires » qui sont répartis comme suit :

- les dotations
- la Cellule des départements d'autorité (y compris le SPF Justice, le SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement, le SPF Finances (voir tableau 1), la Défense et la Police Fédérale)
- la Cellule Sociale (y compris les Pensions et les Classes moyennes et le SPF Sécurité Sociale)
- la Cellule Economique (y compris le SPF Mobilité et Transports)

A côté des « besoins primaires », l'augmentation annuelle de la dette de l'Etat et les intérêts de cette dette doivent être financés. Les deux représentent environ 13 milliards d'euros.

3. Recettes affectés au financement d'autres pouvoirs
(en milliers d'euros)

Financement d'autres pouvoirs (en milliers d'euros)	
Union européenne	2.545.017
Communautés	
- Communauté flamande	12.790.255
- Communauté française	8.497.271
- Communauté germanophone	5.974
Régions	
- Région flamande	9.451.422
- Région walonne	5.804.053
- Région de Bruxelles-Capitale	2.063.573
Commissions communautaires	
- Commission communautaire flamande	6.797
- Commission communautaire française	27.190
Communes de la Région de Bruxelles-Capitale	33.987
Provinces	477.185
Agglomérations	152.112
Communes	4.318.273
Sécurité sociale	17.347.597
CREG	64.183
Zones de police	109.223
Fonds de calamités	11.860
Titrisation	78.637
Fonds voitures propres	315.992
APETRA (Agence Pétrole)	35.888
Total	**64.136.489**

Moyens en personnel

PERSONNEL (en effectifs)

1. Répartition du personnel par administration/service et par statut (situation au 31/12/2011)

		Contractuels	Rosetta	Statutaires	Total
Administrations Générales	Administration Générale de la Fiscalité	710	88	9.354	10.152
	Administration Générale des Douanes & Accises	240	37	3.373	3.650
	Administration Générale de la Perception & du Recouvrement	274	60	2.817	3.151
	Administration Générale de l'Inspection Spéciale des Impôts	6		534	540
	Administration Générale de la Documentation Patrimoniale	572	87	3.643	4.302
	Administration Générale de la Trésorerie	67	11	449	527
	Total	**1.869**	**283**	**20.170**	**22.322**
Services d'Encadrement	Service d'Encadrement Expertise & Support Stratégique	17	2	122	141
	Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication	11	4	30	45
	Service d'Encadrement Budget & Contrôle de Gestion	19	4	124	147
	Service d'Encadrement Personnel & Organisation	108	14	766	888
	Service d'Encadrement Information & Technologie de la Communication	24	3	445	472
	Service d'Encadrement Logistique	182	30	536	748
	Total	**361**	**57**	**2.023**	**2.441**
Services Autonomes	Cellule de la Fiscalité des Investissements Etrangers			6	6
	Service des Décisions Anticipées en matière fiscale	4		114	118
	Service de Conciliation Fiscale	1		31	32
	Observatoire de la Fiscalité Régionale			3	3
	Cellule d'Audit Interne			5	5
	Service Juridique Central			7	7
	Total	**5**		**166**	**171**
Autres	Service Prestation de Services Multicanaux	30		101	131
	Services du Président	24	3	30	57
	Total	**54**	**3**	**131**	**188**
Total général		**2.289**	**343**	**22.490**	**25.122**

- Le personnel de cuisine et de nettoyage n'est pas repris dans ce tableau (2.274 personnes).
- Ce tableau est basé sur la « Liste d'intégration » mise à jour mensuellement. Il s'agit de la base de données organisant la nouvelle structure du SPF Finances (AR du 03/12/2009).

2. Répartition du personnel par administration/service et par langue (situation au 31/12/2011)

		FR	ALL	NL	Total
Administrations Générales	Administration Générale de la Fiscalité	4.416	84	5.652	10.152
	Administration Générale des Douanes & Accises	1.105	52	2.493	3.650
	Administration Générale de la Perception & du Recouvrement	1.481	21	1.649	3.151
	Administration Générale de l'Inspection Spéciale des Impôts	228		312	540
	Administration Générale de la Documentation Patrimoniale	1.912	41	2.349	4.302
	Administration Générale de la Trésorerie	268		259	527
	Total	**9.410**	**198**	**12.714**	**22.322**
Services d'Encadrement	Service d'Encadrement Expertise & Support Stratégique	78	1	62	141
	Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication	20		25	45
	Service d'Encadrement Budget & Contrôle de Gestion	65		82	147
	Service d'Encadrement Personnel & Organisation	440	6	442	888
	Service d'Encadrement Information & Technologie de la Communication	239		233	472
	Service d'Encadrement Logistique	298	2	448	748
	Total	**1.140**	**9**	**1.292**	**2.441**
Services Autonomes	Cellule de la Fiscalité des Investissements Etrangers	2		4	6
	Service des Décisions Anticipées en matière fiscale	46		72	118
	Service de Conciliation Fiscale	16		16	32
	Observatoire de la Fiscalité Régionale	2		1	3
	Cellule d'Audit Interne	1		4	5
	Service Juridique Central	4		3	7
	Total	**71**		**100**	**171**
Autres	Service Prestation de Services Multicanaux	71		60	131
	Services du Président	41		16	57
	Total	**112**		**76**	**188**
Total général		**10.733**	**207**	**14.182**	**25.122**

- Le personnel de cuisine et de nettoyage n'est pas repris dans ce tableau (2.274 personnes).
- Ce tableau est basé sur la « Liste d'intégration » mise à jour mensuellement. Il s'agit de la base de données organisant la nouvelle structure du SPF Finances (AR du 03/12/2009).

3. Répartition du personnel par administration/service et par niveau (situation au 31/12/2011)

		A	B	C	D	Total
Administrations Générales	Administration Générale de la Fiscalité	3.058	3.296	2.746	1.052	10.152
	Administration Générale des Douanes & Accises	524	1.128	1.205	793	3.650
	Administration Générale de la Perception & du Recouvrement	667	972	1.118	394	3.151
	Administration Générale de l'Inspection Spéciale des Impôts	305	161	50	24	540
	Administration Générale de la Documentation Patrimoniale	956	1.357	1.610	379	4.302
	Administration Générale de la Trésorerie	126	186	154	61	527
	Total	**5.636**	**7.100**	**6.883**	**2.703**	**22.322**
Services d'Encadrement	Service d'Encadrement Expertise & Support Stratégique	84	21	16	20	141
	Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication	28	8	6	3	45
	Service d'Encadrement Budget & Contrôle de Gestion	61	33	41	12	147
	Service d'Encadrement Personnel & Organisation	261	262	252	113	888
	Service d'Encadrement Information & Technologie de la Communication	141	253	46	32	472
	Service d'Encadrement Logistique	71	139	220	318	748
	Total	**646**	**716**	**581**	**498**	**2.441**
Services Autonomes	Cellule de la Fiscalité des Investissements Etrangers	4	2			6
	Service des Décisions Anticipées en matière fiscale	86	15	17		118
	Service de Conciliation Fiscale	24	5	3		32
	Observatoire de la Fiscalité Régionale	2	1			3
	Cellule d'Audit Interne	4			1	5
	Service Juridique Central	6	1			7
	Total	**126**	**24**	**20**	**1**	**171**
Autres	Service Prestation de Services Multicanaux	28	46	45	12	131
	Services du Président	29	9	13	6	57
	Total	**57**	**55**	**58**	**18**	**188**
Total général		**6.465**	**7.895**	**7.542**	**3.220**	**25.122**

- Le personnel de cuisine et de nettoyage n'est pas repris dans ce tableau (2.274 personnes).
- Ce tableau est basé sur la « Liste d'intégration » mise à jour mensuellement. Il s'agit de la base de données organisant la nouvelle structure du SPF Finances (AR du 03/12/2009).

4. Répartition du personnel par administration/service et par âge (situation au 31/12/2011)

		-30	30-39	40-49	50-59	+60	Total
Administrations Générales	Administration Générale de la Fiscalité	541	1.236	2.970	4.637	768	10.152
	Administration Générale des Douanes & Accises	234	501	751	1.953	211	3.650
	Administration Générale de la Perception & du Recouvrement	269	439	791	1.466	186	3.151
	Administration Générale de l'Inspection Spéciale des Impôts	41	100	168	201	30	540
	Administration Générale de la Documentation Patrimoniale	375	616	1.031	1.917	363	4.302
	Administration Générale de la Trésorerie	43	53	147	250	34	527
	Total	**1.503**	**2.945**	**5.858**	**10.424**	**1.592**	**22.322**
Services d'Encadrement	Service d'Encadrement Expertise & Support Stratégique	12	29	29	55	16	141
	Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication	12	12	14	6	1	45
	Service d'Encadrement Budget & Contrôle de Gestion	22	23	45	52	5	147
	Service d'Encadrement Personnel & Organisation	60	152	233	394	49	888
	Service d'Encadrement Information & Technologie de la Communication	50	119	146	137	20	472
	Service d'Encadrement Logistique	85	79	173	362	49	748
	Total	**241**	**414**	**640**	**1.006**	**140**	**2.441**
Services Autonomes	Cellule de la Fiscalité des Investissements Etrangers			1	5		6
	Service des Décisions Anticipées en matière fiscale	8	27	52	27	4	118
	Service de Conciliation Fiscale		6	12	13	1	32
	Observatoire de la Fiscalité Régionale			1	1	1	3
	Cellule d'Audit Interne			1	4		5
	Service Juridique Central			4	2	1	7
	Total	**8**	**33**	**71**	**52**	**7**	**171**
Autres	Service Prestation de Services Multicanaux	15	34	41	38	3	131
	Services du Président	14	16	10	14	3	57
	Total	**29**	**50**	**51**	**52**	**6**	**188**
Total général		**1.781**	**3.442**	**6.620**	**11.534**	**1.745**	**25.122**

- Le personnel de cuisine et de nettoyage n'est pas repris dans ce tableau (2.274 personnes).
- Ce tableau est basé sur la « Liste d'intégration » mise à jour mensuellement. Il s'agit de la base de données organisant la nouvelle structure du SPF Finances (AR du 03/12/2009).

5. Répartition du personnel par lieu de travail et par domaine d'activités (situation au 31/12/2011)

		Contractuels administratifs	Contractuels cuisine/ nettoyage	Statutaires	Total
Anvers	Autres	2	223	8	233
	Douanes & Accices	43		842	885
	Documentation Patrimoniale	36		479	515
	Fiscalité	78	1	1.783	1.862
		159	224	3.112	3.495
Brabant wallon	Autres	1	7	1	9
	Douanes & Accices	3		32	35
	Documentation Patrimoniale	22	6	88	116
	Fiscalité	48	12	332	392
		74	25	453	552
Bruxelles-capitale	Autres	393	282	1.469	2.144
	Douanes & Accices	96		801	897
	Documentation Patrimoniale	172	27	956	1.155
	Fiscalité	394	5	3.221	3.620
	Perception & Recouvrement			1	1
		1.055	314	6.448	7.817
Hainaut	Autres	1	147	5	153
	Douanes & Accices	44	32	371	447
	Documentation Patrimoniale	120	23	412	555
	Fiscalité	190	102	1.437	1.729
		355	304	2.225	2.884
Liège	Autres	3	154	10	167
	Douanes & Accices	41	25	384	450
	Documentation Patrimoniale	89	43	342	474
	Fiscalité	168	75	1.241	1.484
		301	297	1.977	2.575
Limbourg	Autres		158	4	162
	Douanes & Accices	10		159	169
	Documentation Patrimoniale	40	1	269	310
	Fiscalité	45		719	764
		95	158	1.151	1.404
Luxembourg	Autres		44	2	46
	Douanes & Accices	3	3	87	93
	Documentation Patrimoniale	33	24	155	212
	Fiscalité	35	41	279	355
		71	112	523	706
Namur	Autres		79	3	82
	Douanes & Accices	5	7	64	76
	Documentation Patrimoniale	29	25	216	270
	Fiscalité	78	19	693	790
		112	130	976	1.218
Flandre Orientale	Autres		274	8	282
	Douanes & Accices	28		370	398
	Documentation Patrimoniale	71		432	503
	Fiscalité	143		1.546	1.689
		242	274	2.356	2.872
Brabant flamand	Autres		161	6	167
	Douanes & Accices	25		334	359
	Documentation Patrimoniale	29		230	259
	Fiscalité	42		786	828
		96	161	1.356	1.613
Flandre Occidentale	Autres	1	274	3	278
	Douanes & Accices	13		316	329
	Documentation Patrimoniale	40	1	397	438
	Fiscalité	45		1.247	1.292
		99	275	1.963	2.337
Total		2.659	2.275	22.540	27.473

- Ce tableau reprend l'effectif total du SPF Finances, à l'exception des consultants.
- Dans ce tableau, les « contrats Rosetta » de premier emploi sont repris dans les « Contractuels administratifs ».
- Ce tableau est basé sur la base de données « DBPers » mise à jour quotidiennement. Elle est basée sur l'ancienne structure du SPF Finances et permet actuellement un plus grand nombre de combinaisons de données.

6. Répartition du personnel par lieu de travail et par régime de travail (situation au 31/12/2011)

		Contractuels administratifs	Contractuels cuisine/ nettoyage	Statutaires	Total
Anvers	0 %	6	22	73	101
	Temps Partiel	1	181	30	212
	Mi-Temps	10	15	329	354
	4/5	54	5	615	674
	100 %	88		2.065	2.153
					3.494
Brabant wallon	0 %	2	4	9	15
	Temps Partiel		19	3	22
	Mi-Temps	1		33	34
	4/5	18	2	89	109
	100 %	53		319	372
					552
Bruxelles-Capitale	0 %	59	10	231	300
	Temps Partiel	7	259	22	288
	Mi-Temps	55	6	332	393
	4/5	200	39	1.003	1.242
	100 %	734		4.860	5.594
					7.817
Hainaut	0 %	13	62	43	118
	Temps Partiel	3	227	5	235
	Mi-Temps	11	8	135	154
	4/5	67	6	299	372
	100 %	261		1.743	2.004
					2.883
Liège	0 %	11	60	35	106
	Temps Partiel	3	211	8	222
	Mi-Temps	13	2	198	213
	4/5	76	24	325	425
	100 %	198		1.411	1.609
					2.575
Limbourg	0 %	2	20	19	41
	Temps Partiel	1	137	4	142
	Mi-Temps	5	1	118	124
	4/5	25	1	194	220
	100 %	62		816	878
					1.404
Luxembourg	0 %	3	17	16	36
	Temps Partiel	1	92	5	98
	Mi-Temps	3		63	66
	4/5	24	3	90	117
	100 %	40		349	389
					706
Namur	0 %	3	20	16	39
	Temps Partiel	1	106	7	114
	Mi-Temps	5	1	70	76
	4/5	22	3	181	206
	100 %	81		702	783
					1.218
Flandre Orientale	0 %	17	4	36	57
	Temps Partiel	4	262	12	278
	Mi-Temps	16	2	267	285
	4/5	69	6	478	553
	100 %	136		1.563	1.699
					2.872
Brabant flamand	0 %	5	20	22	47
	Temps Partiel		128	5	133
	Mi-Temps	1		146	147
	4/5	18	14	232	264
	100 %	72		951	1.023
					1.613
Flandre Occidentale	0 %	4	27	24	55
	Temps Partiel	2	237	12	251
	Mi-Temps	3		174	177
	4/5	31	11	325	367
	100 %	59		1.428	1.487
					2.337
Total		2.659	2.274	22.540	27.473

- Ce tableau reprend l'effectif total du SPF Finances, à l'exception des consultants.
- Dans ce tableau, les « contrats Rosetta » de premier emploi sont repris dans les « Contractuels administratifs ».
- Ce tableau est basé sur la base de données « DBPers » mise à jour quotidiennement. Elle est basée sur l'ancienne structure du SPF Finances et permet actuellement un plus grand nombre de combinaisons de données.

7. Répartition du personnel par lieu de travail et par niveau (situation au 31/12/2011)

		Contractuels administratifs	Contractuels cuisine/nettoyage	Statutaires	Total
Anvers	A	3		777	780
	B	11		1.018	1.029
	C	75		999	1.074
	D	70	224	318	612
		159	224	3.112	3.495
Brabant wallon	A	2		119	121
	B	13		183	196
	C	37		118	155
	D	22	25	33	80
		74	25	453	552
Bruxelles-Capitale	A	139		2.442	2.581
	B	130		2.165	2.295
	C	439		1.266	1.705
	D	347	314	575	1.236
		1.055	314	6.448	7.817
Hainaut	A	11		540	551
	B	42		734	776
	C	180		714	894
	D	122	304	237	663
		355	304	2.225	2.884
Liège	A	21		531	552
	B	52		667	719
	C	142		601	743
	D	86	297	178	561
		301	297	1.977	2.575
Limbourg	A			294	294
	B	6		407	413
	C	55		376	431
	D	34	158	74	266
		95	158	1.151	1.404
Luxembourg	A	2		103	105
	B	12		188	200
	C	31		185	216
	D	26	112	47	185
		71	112	523	706
Namur	A	4		236	240
	B	15		320	335
	C	53		340	393
	D	40	130	80	250
		112	130	976	1.218
Flandre Orientale	A	9		597	606
	B	14		760	774
	C	125		761	886
	D	94	274	238	606
		242	274	2.356	2.872
Brabant flamand	A	3		320	323
	B	7		455	462
	C	57		436	493
	D	29	161	145	335
		96	161	1.356	1.613
Flandre Occidentale	A	4		438	442
	B	8		680	688
	C	49		677	726
	D	38	275	168	481
		99	275	1.963	2.337
Total		2.659	2.274	22.540	27.473

- Ce tableau reprend l'effectif total du SPF Finances, à l'exception des consultants.
- Dans ce tableau, les « contrats Rosetta » de premier emploi sont repris dans les « Contractuels administratifs ».
- Ce tableau est basé sur la base de données « DBPers » mise à jour quotidiennement. Elle est basée sur l'ancienne structure du SPF Finances et permet actuellement un plus grand nombre de combinaisons de données.

8. Accidents du travail par lieu de travail

2011	Anvers	Limbourg	Flandre Occidentale	Flandre Orientale	Brabant flamant	Bruxelles	Brabant wallonne	Namur	Hainaut	Liège	Luxembourg	Total
Accidents du travail	39	17	22	29	21	94	7	14	29	40	16	328 (1,94 %)
Accidents bris de lunettes *	0	0	1	0	2	3	1	2	4	0	1	14 (0,05 %)
Total travail + lunettes	39	17	23	29	23	97	8	16	33	40	17	342 (1,24 %)
Accidents chemin du travail	54	11	33	55	36	103	8	27	18	31	11	387 (1,41 %)
Maladies professionnelles	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5 (0,02 %)

* Les lunettes sont considérées comme une prothèse ou une extension du corps humain et sont intégralement indemnisées. Ces cas peuvent donc être pris en compte dans les accidents du travail.

Remarques :

- Les accidents mineurs ne font pas l'objet d'une déclaration d'accidents. Ils ne sont dès lors pas repris dans ce tableau.
- Nombre de personnes décédées suite à un accident du travail : 0.
- Nombre de jours de travail perdus suite à un accident du travail : 15.300 jours (pour le calcul des jours de travail perdus, ce sont les jours ouvrables qui sont pris en compte et pas les week-ends ; le point de départ pour ce calcul est le jour-même de l'accident ou de la maladie).
- La législation est en conformité avec les recommandations de l'OIT (Organisation Internationale du Travail).
- Dix conseillers en prévention travaillent sur l'ensemble des bâtiments du SPF Finances afin de faire respecter la législation en matière des normes de sécurité. Ils rapportent aux trois Directeurs Division Bâtiments (Flandre, Wallonie, Bruxelles) ; les recommandations sont mises en place avec l'aide de l'économe présent dans chaque bâtiment.

9. Absentéisme

Région (lieu d'habitation)	Nombre de collaborateurs	Taux d'absents pour maladie	Taux d'absentéisme pour maladie
Bruxelles	1.569	51,56 %	5,28 %
Flandre	19.737	59,27 %	5,98 %
Wallonie	13.698	60,30 %	7,57 %

Remarques :

- Ce tableau reprend toutes les personnes qui ont travaillé pour le SPF Finances en 2011, y compris celles qui ont eu un contrat de courte durée.
- Le taux d'absents pour maladie correspond au nombre moyen de travailleurs ayant au moins un jour d'absence pour maladie pendant la période considérée multiplié par 100 divisé par le nombre moyen de travailleurs pendant la période considérée.
- Le taux d'absentéisme pour maladie correspond au nombre de jours d'absence pour maladie multiplié par 100 divisé par le produit du nombre d'équivalents temps-plein (ETP) et du nombre de jours ouvrables à prester par un ETP.

Table des matières

LE SPF FINANCES

introduction

Avant-propos 4
Mission et vision 6
Moyens budgetaires 11
Moyens en personnel 13

LE SPF FINANCES

employeur

De nouveaux bâtiments pour le SPF Finances 25
Les recrutements sont sur les rails : 825 nouveaux collègues 30
Nouvelles méthodes de travail : un employeur moderne 32
Nombre moyen d'heures de formation par année 36
Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie 38
Salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption 40

LE SPF FINANCES

fournisseur de services

Déclaration à l'impôt des personnes physiques : une démarche toujours plus simple 43
MyMinfinPro ouvert aux géomètres-experts conventionnés 46
Une communication proactive et ciblée 48
Comptes dormants : un réveil en douceur 54
URBAIN : encore plus de collaboration 55

LE SPF FINANCES

organisation orientée résultat

Le cycle stratégique du SPF Finances 57
Les cellules de gestion de l'input de l'ISI : un projet pilote à la base du succès sur le plan opérationnel 58
Prm-on-web 60
SITRAN mise sur la protection de la vie privée 62
Mise en place de la division Contrôle de Gestion 64
Fedcom et la gestion des recettes 65

LE SPF FINANCES

gardien et arbitre

La fondation « Non à la contrefaçon » 69
Et ainsi naquit BISC ... 72
Eurofisc : ou comment 1 = 27 74
STIR-int 76
Taxe de circulation : optimisation des contrôles 78
Gestion des risques 80
Législation 2011 82

LE SPF FINANCES

gestionnaire de l'argent et des biens de l'Etat

Bons d'Etat : un succès inattendu 89
Fin Shop - Le centre de vente des biens meubles 92
Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services 95

LE SPF FINANCES

organisation avec responsabilité sociétale

L'alimentation durable au coeur du SPF Finances en 2011 97
Déclaration du président 100
Parties prenantes 102
Impacts environnementaux significatifs du transport des membres du personnel 107
Le Fonds Spécial de Protection des dépôts et des assurances sur la vie 108

LE SPF FINANCES

Contact & Colophon 110
Annexes 111
A propos de ce rapport 117
Index GRI 118

LE SPF FINANCES

employeur

De nouveaux bâtiments pour le SPF Finances

En 2011, dans le cadre de la réforme Coperfin, le SPF Finances s'est installé dans quelques grands bâtiments, nouveaux ou rénovés. Pour ces travaux de construction et de rénovation, ce sont les techniques les plus récentes et écologiques qui ont été utilisées en prenant également en compte le bien-être de l'utilisateur. Ces nouveaux bâtiments sont les centres des Finances Kamgebouw de Bruges, Noordster d'Anvers et le bâtiment rénové de Tournai.

Le regroupement de services autrefois dispersés au sein de nouveaux locaux modernes améliore l'organisation interne des services d'encadrement et des administrations et veille à ce que l'environnement de travail réponde mieux aux besoins des collaborateurs. Ce n'était plus toujours le cas dans les anciens bâtiments. Le SPF Finances réalise ainsi des économies d'échelle et budgétaires non négligeables.

Le Kamgebouw à Bruges

Avec l'inauguration du Kamgebouw à Bruges, les services des finances qui occupaient sept sites différents, ont été centralisés dans deux bâtiments. Les services des Douanes & Accises, à l'exception des services portuaires, et presque tous les services de la Documentation Patrimoniale, soit quelque 300 personnes au total, ont trouvé place au Kamgebouw. Le mobilier est ergonomique et une place suffisante est prévue pour accueillir les importantes archives de Mesures & Evaluations.

L'autre bâtiment brugeois du SPF Finances (rue Gustave Vincke-Dujardin) abrite la Fiscalité et Perception & Recouvrement.

La centralisation dans ces deux bâtiments facilite la gestion logistique et la collaboration entre les différents services. La prestation de service au citoyen en bénéficie également.

Le Noordster à Anvers

A Anvers, les services des Douanes & Accises se sont installés dans le nouveau bâtiment Noordster situé tout près du MAS. Les locaux hébergent aussi l'antenne logistique provinciale, le plus grand Centre de Formation Professionnelle (CFP) néerlandophone du SPF Finances ainsi que le musée de la Douane. Au total, près de 500 collaborateurs.

Les quatorze étages du complexe sont aménagés suivant un même concept. A chaque étage, les bureaux vastes et ouverts s'accompagnent d'un espace multifonctionnel, d'un local d'archives et d'un coin café. Le choix du mobilier a tenu compte de critères d'ergonomie et d'harmonie des couleurs. Et les économies d'énergie n'ont pas été oubliées.

Tournai

Pour réunir les services du SPF Finances (hormis les Douanes & Accises) de Tournai, il fallait un important projet de rénovation. Les travaux ont privilégié la durabilité : entre autres isolation renforcée, collecteur solaire sur le toit, citernes d'eau de pluie pour l'eau sanitaire.

Les collaborateurs travaillent généralement dans de grands bureaux fonctionnels, dotés d'un mobilier ergonomique. Quant aux contribuables, ils sont reçus dans un frontoffice moderne.

Interview

de Myriam SPELIER, directeur régional, Direction Enregistrement de Bruges

Depuis quand votre service est-il installé au Kamgebouw de Bruges ?

M.S. : Depuis fin février 2011.

Le nouveau bâtiment est-il mieux que l'ancien ?

M.S. : Ses avantages se situent surtout dans la facilité de communication entre les services. Nous avons en effet regroupé sous le même toit la direction, l'inspection, les quatre bureaux d'enregistrement, les deux bureaux des hypothèques et le comité d'achat de Bruges. Le déménagement favorise aussi l'homogénéité du service et les échanges de collaborateurs.

Depuis le début, le Kamgebouw a sa cellule logistique, qui s'occupe du bâtiment, et une antenne logistique, compétente pour la Flandre Occidentale. La direction est ainsi soulagée de ses préoccupations logistiques. La communication en bénéficie également.

Que pouvez-vous nous dire à propos de l'accessibilité du bâtiment ?

M.S. : Pour le citoyen et pour nos clients professionnels (notaires, huissiers, justice, autres administrations, ...), l'accès est à présent très facile. Toutes ces personnes peuvent se rendre à une même adresse pour des matières du SPF très diverses.

De même, le personnel et les citoyens ont aisément accès au site. Il y a en effet une gare ferroviaire et des bus à proximité. Un parking accueille les automobilistes au sous-sol et comme le bâtiment se situe en dehors du centre-ville fort animé, il est du coup facilement accessible pour les visiteurs. Des places de parking sont, en outre, réservées aux personnes à mobilité réduite.

Etes-vous satisfaite de l'aménagement de votre nouveau cadre de travail ?

M.S. : L'aménagement du Kamgebouw est très bien : nouveau mobilier, climatisation, sanitaires à proximité immédiate, une petite cuisine avec évier et frigo à chaque étage ainsi qu'un local de premiers soins. L'étage comporte des salles de réunion avec un service de boissons. Durant les réunions, nous disposons aussi d'équipements de projection. Le bâtiment abrite un restaurant d'entreprise bien géré qui se charge de servir les boissons dans les salles de réunion. Cela dit, j'ai tout de même quelques remarques. Par exemple, il n'y a pas assez de bureaux individuels (surtout pour le personnel de direction).

Nous avons parfois trop de collaborateurs dans un même espace paysager ce qui ne favorise pas la concentration. Nous aurions aussi aimé des salles de réunion un peu plus spacieuses : la plus grande ne peut contenir que 25 personnes. C'est insuffisant pour une direction qui couvre 22 bureaux d'enregistrement, deux bureaux des domaines et six bureaux des hypothèques.

Comment vos collègues et les visiteurs réagissent-ils au nouveau bâtiment ?

M.S. : Aussi bien le personnel que les visiteurs apprécient ces locaux modernes aux larges baies vitrées. L'excellente accessibilité par les transports en commun et les possibilités de parking suscitent aussi des réactions très positives. Quant aux clients professionnels, ils sont heureux de voir autant de services regroupés sur un même site.

Interview

de Francis Huijbrechts, responsable du musée D&A

Depuis quand êtes-vous installés au centre des Finances Noordster ?

F.H. : Le secrétariat du musée a déménagé au Noordster le 16/11/2010. L'opération n'a pas pris plus d'un jour. Tout s'est donc passé très vite. Quant au déménagement du musée des D&A, ce fut naturellement une autre paire de manches : la collection compte en effet plus de 10.000 objets. Ces pièces provenaient par ailleurs de sites différents et il fallait distinguer clairement les objets destinés au nouveau musée, au dépôt ou au centre de documentation. De plus, bon nombre de pièces exigeaient une attention spéciale en raison de leur nature, de leur fragilité ou de leurs dimensions. En quelques mois, la nouvelle exposition du Noordster a vu le jour. Le musée des D&A a officiellement réouvert ses portes le 29/04/2011.

Qui dit nouveau bâtiment dit aussi nouvelle infrastructure et améliorations. Le Noordster confirme-t-il la règle ?

F. H. : Le centre D&A que nous occupions auparavant était un bâtiment obsolète - il datait des années 70, avec toutes les conséquences que cela implique. Je songe par exemple à la pollution par l'amiante ou au problème récurrent de l'évacuation des toilettes. Notre arrivée au Noordster a mis fin à tous ces soucis. Le directeur régional de l'époque, Willy Boden, a tout fait pour que le musée des D&A ait sa place au Noordster dès qu'il a été informé des projets de déménagement. Le musée existe depuis un quart de siècle. Son installation au Noordster rend hommage aux pionniers qui l'ont créé.

Cette nouvelle implantation change-t-elle considérablement votre travail ?

F. H. : Le centre des Finances Noordster est avant tout un immeuble de bureaux. La transformation d'une partie du 3e étage en musée n'avait donc rien d'évident. Le plan est tout à fait différent par rapport à la disposition de nos anciens locaux. Vous pouviez entrer dans l'ancien musée, faire le tour et ressortir. Pour le visiteur, le parcours était facile à suivre et de notre côté, il était facile d'établir un parcours pour les visites guidées. Ici, nous partageons l'étage avec la cafétéria. Cela nous permet d'offrir des rafraîchissements aux visiteurs, mais d'un autre côté, les locaux suivent un plan en L. Il a fallu réfléchir à la meilleure manière de guider les visiteurs dans le nouvel espace. Autre défi : l'aménagement de l'exposition. L'ancien musée ressemblait de plus en plus à un entrepôt. Ici, nous avons totalement changé notre fusil d'épaule en optant pour une exposition plus sobre et une sélection plus stricte. Le grand avantage de ce nouveau bâtiment, c'est que la superficie correspond à peu près à ce dont nous disposions par le passé, mais avec davantage de possibilités en termes d'infrastructure. Dorénavant, nous pouvons, par exemple, organiser très aisément des expositions temporaires ou faire appel au multimédia.

Avez-vous le sentiment que le déménagement est une bonne chose pour le musée des D&A ?

F. H. : C'est déjà une bonne chose de pouvoir rester ouvert cinq jours par semaine, durant les heures d'ouverture du bâtiment. L'ancien musée n'ouvrait que sur rendez-vous et avec un guide. C'est toujours possible mais désormais la visite libre est également permise. La situation du musée constitue également un autre atout. Le Noordster est facile d'accès par les transports en commun. Le parking pour les véhicules privés, en revanche, est plus limité. Si vous prenez par exemple un événement comme la Journée du Patrimoine, où nous avons énormément de concurrence dans la région anversoise, un grand avantage est d'être installés plus près du centre ville. Notre site est à une distance de marche raisonnable du MAS, des archives Felix, du nouveau musée de l'émigration, ... Tout cela forme un intéressant regroupement de partenaires patrimoniaux dans le nord d'Anvers.

Quelles sont les réactions à la nouvelle implantation ?

F. H. : Des réactions très diverses. Il y a bien sûr les nostalgiques qui regrettent la collection d'antan, riche et hétéroclite. Le nouveau musée se concentre sur une sélection d'objets et des thèmes spécifiques. Dans l'ancienne exposition, on ne voyait pas toujours les arbres à travers la forêt. Nous recevons aussi des commentaires positifs de la part de collègues du patrimoine mais aussi, par exemple, de groupes scolaires : un concept moderne, une présentation agréable, un plus grand souci didactique, ...

Interview

de Guy Debruyne, responsable du bâtiment de Tournai

Quel était l'objectif de la rénovation à Tournai ?

G.D. : Le but était de centraliser les services des contributions, des recettes, de l'enregistrement, … Les visiteurs qui devaient consulter plusieurs services devaient avant traverser toute la ville. Or, il n'est pas toujours facile de se garer à Tournai.

Comment se sont déroulés les travaux ?

G.D. : Les travaux ont été réalisés en deux phases. Ils ont d'abord débuté du côté de la rue du Rempart il y a deux ans, et puis rue du Château il y un an. Il s'agit d'une ancienne coopérative qui a été restaurée.

Quels ont-étés les réactions par rapport aux travaux effectués ? Les changements ont-ils eu une influence sur le travail ?

G.D. : Les réactions ont été positives. Je crois que travailler dans des locaux neufs est quand même plus agréable, et permet d'améliorer l'ambiance de travail. Cela nous facilite également la tâche, car tous les services sont réunis. Quand nous avons besoin de renseignements, nous n'avons plus que 100 mètres à faire pour les obtenir. C'est donc un gain de temps précieux. Cela permet également de créer une certaine convivialité … car vous croisez toujours des gens sur votre chemin. Parfois des collègues qu'on ne voit pas souvent. Il y a plus de contacts « interservices ».

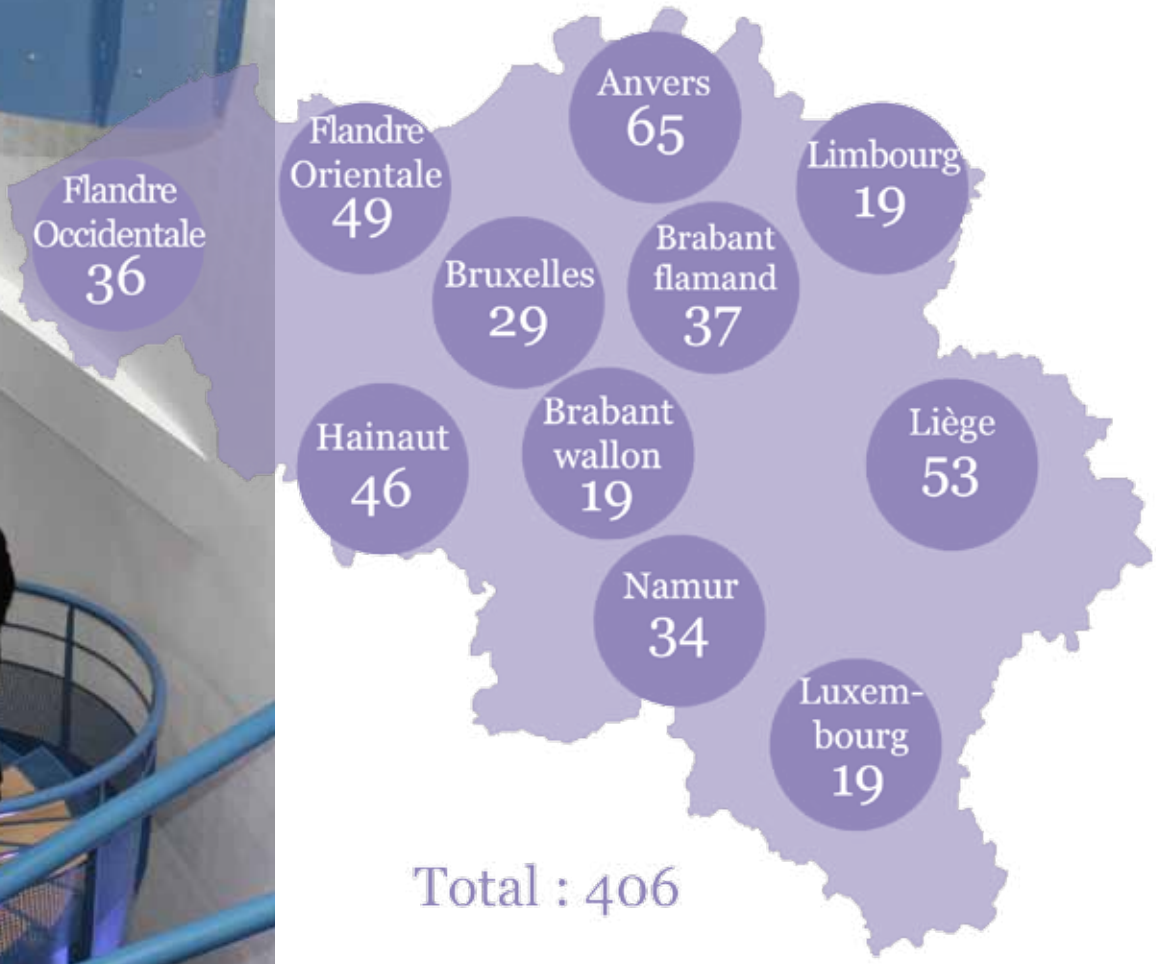
Les travaux de rénovation ont également pris en compte les économies d'énergies … Quels sont les aménagements qui ont été prévus ?

G.D. : Il y a quelques panneaux solaires qui servent à réchauffer l'eau. Le bâtiment est équipé de deux gros ballons d'eau au sous-sol. Ils sont connectés à la chaufferie et donnent donc de l'eau chaude pour certaines infrastructures nécessaires, notamment pour les douches. Les panneaux solaires sont un complément de chaleur à cette bulle d'eau chaude. Des citernes d'eau de pluie ont également été installées. Elles alimentent principalement les chasses d'eau des toilettes.

Quels sont les autres atouts du bâtiment ?

G.D. : Il est très beau, très moderne, très lumineux. Il y a aussi quelques coins verts. Il y fait néanmoins assez chaud en été à cause des grandes verrières. Mais de manière générale, le bâtiment est très agréable et, pour contribuer à cela, j'essaye également d'y exposer des œuvres d'artistes régionaux.

Nombre de bâtiments par province



Les recrutements sont sur les rails : 825 nouveaux collègues

En 2011, de nombreux collaborateurs très appréciés du SPF Finances sont partis à la retraite. La cellule Recrutement ne s'est donc pas croisé les bras. Elle a réalisé pas moins de 95 % des engagements programmés et 825 nouveaux collègues ont été engagés. Les postes non pourvus ont été reportés au plan de personnel 2012.

Comme les années précédentes, le SPF Finances cherchait surtout des masters et des bacheliers. Au total, nous avons recruté 354 masters et 343 bacheliers. Ajoutons à cela 121 collaborateurs de niveau C et sept de niveau D.

Trois vagues d'engagements

Nous étions à la recherche de profils précis : des géomètres pour le Cadastre, des chimistes pour les Douanes et des psychologues pour la prévention. Quelques informaticiens nous ont également rejoints.

La majorité d'entre eux ont été recrutés lors de grandes campagnes de recrutement. Notre SPF a organisé à deux reprises une sélection destinée aux gestionnaires fiscaux de niveau A. Ces sélections ont débouché sur un total de 711 lauréats, dont 308 néerlandophones et 403 francophones.

Un grand nombre de bacheliers ont également pu être recrutés. La procédure de sélection s'est soldée par 858 lauréats. Cette fois encore, les francophones étaient plus nombreux (522) que les néerlandophones (336).

Les procédures de sélection ont débouché sur davantage de lauréats francophones que de néerlandophones. Cela s'explique par le nombre plus important de francophones inscrits qui donne par conséquent davantage de lauréats de ce rôle linguistique.

Il est en tout cas intéressant d'avoir plus de lauréats que de places vacantes. Les personnes reprises dans la réserve de recrutement se voient en effet proposer un poste dès que le plan de personnel suivant est approuvé.

Une bonne communication à petit prix

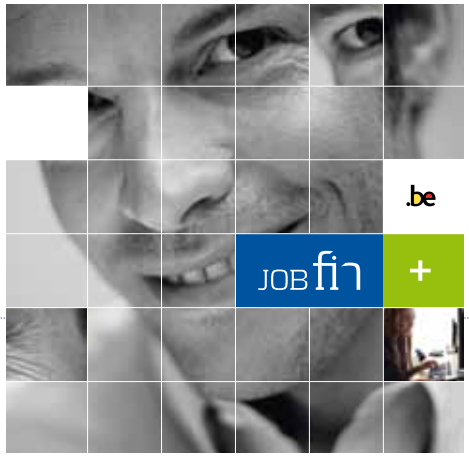
En 2011, le SPF Finances a participé à quinze bourses à l'emploi organisées par différents établissements d'enseignement. Nous étions aussi présents aux salons professionnels de l'emploi comme Talentum de Références et Career Launch de Jobat.

Au total, le SPF a dépensé environ 50.000 euros. Le plus gros de l'investissement - 40.000 euros - a été alloué aux salons professionnels. Un investissement rentable : chacune de ces manifestations attire à chaque fois des milliers de visiteurs.

> ***« Pas question d'attentisme »***

Parallèlement, au mois de décembre, nous avons publié quatre grandes annonces d'une page (dans Vacature, Références, Jobat et Metro) indiquant que le SPF Finances recherchait plus de 800 personnes. Ces insertions, qui ont coûté près de 50.000 euros, nous ont permis de toucher plus de 6.500.000 lecteurs.

A présent, la communication va devenir à la fois plus spécifique et plus large. Il n'est plus question d'un marché du travail unique : les différences entre Flandre et Wallonie sont incontestables. On observe même des écarts entre régions urbaines. A l'avenir, nous allons devoir diversifier notre approche de ces différents marchés. De plus en plus, il nous faudra recourir à une panoplie de moyens pour attirer l'attention des meilleurs profils et les convaincre de rejoindre le SPF.



Interview

Michel Duchêne et Paul Radermecker, de la cellule Recrutement, jettent un regard satisfait sur 2011. « La guerre des talents nourrit notre créativité. »

Partout, il est question d'une guerre des talents. Le constatez-vous aussi ?

P.R. : Certainement. Pour attirer des collaborateurs talentueux, il faut déployer de plus en plus d'efforts. Pas question d'attentisme. En ce qui concerne notamment les bacheliers néerlandophones, la pénurie est très nette. La situation est moins délicate pour les autres profils, mais nous ne pouvons plus songer à une réserve de recrutement.

Quelles sont vos armes dans cette guerre des talents ?

M.D. : Plus que jamais, nous menons des recherches actives. Comme chaque année, nous avons participé aux grands salons de l'emploi comme Talentum et Career Launch, sans oublier les journées « jobs » dans les universités et les hautes écoles. Une nouveauté en 2011 : les séances d'information et les tables rondes organisées par des universités. Une table ronde permet de mettre en valeur vos qualités. A Liège, à Gand, à Louvain-la-Neuve, nous avons participé à des entretiens du genre avec d'autres employeurs du secteur public. Nous ne sommes pas seulement en concurrence avec le secteur privé. La rivalité est aussi forte entre SPF.

Et ensuite ?

M.D. : Nous avons naturellement profité d'internet. Facebook et Twitter font partie de nos outils. Nos spécialistes ont aussi rénové la présentation du site Jobfin, qui évolue désormais au rythme des sélections. Les futurs collègues y trouvent facilement toutes les infos dont ils ont besoin.

Qu'est-ce qui doit changer à l'avenir ?

M.D. : Souvent, dans les sélections générales, les candidats ne savent pas à l'avance dans quelle administration ou dans quel service d'encadrement ils vont aboutir. Cette incertitude nous coûte des candidats. Il faut que chacun puisse exprimer sa préférence et qu'on en tienne compte. Nous devons aussi améliorer le contact avec les lauréats de nos sélections. Les 200 nouveaux collègues engagés pour la lutte contre la fraude fiscale ont reçu une lettre d'engagement, suivie d'un coup de téléphone. Et nous avons constaté que ce contact personnel, bien que très limité, a contribué à les convaincre d'accepter notre offre. Nous misons par ailleurs sur les stages. Les étudiants de dernière année ont la possibilité de faire chez nous un stage de quelques mois. Ceux qui font bien leur travail se voient ensuite proposer un contrat après leurs études. Dans ce cas, il est important qu'ils soient affectés dans le service où ils ont fait leur stage. Pour le reste, nous allons encore intensifier notre présence sur internet. Le site Jobfin va devenir plus interactif. On pourra par exemple s'y inscrire pour un stage. Les réseaux sociaux ne seront pas oubliés. Ce sont des canaux peu coûteux qui rapportent directement et améliorent notre image. Enfin, nous allons tenter de planifier à long terme. Mais ce ne sera pas facile car nous dépendons de la marge budgétaire que nous octroie le gouvernement.

Nouvelles méthodes de travail : un employeur moderne

Le SPF Finances vit avec son temps. L'année 2011 a en effet vu l'introduction d'un certain nombre de nouvelles méthodes de travail. Dans le cadre d'un projet pilote, 150 collaborateurs ont ainsi pu, un à deux jours par semaine, travailler depuis leur domicile. Le desksharing gagne lui aussi du terrain : les services de recherche de la Fiscalité partagent de plus en plus souvent leurs bureaux.

Le télétravail concilie vie privée et vie professionnelle

Le télétravail a fait ses débuts en décembre 2011 avec un projet expérimental de 150 personnes. « Nous voulons devenir un employeur attrayant, ce qui nécessite des efforts pour améliorer l'équilibre entre travail et vie privée », explique Peter Van San.

Naturellement, tout le monde ne peut pas se mettre au télétravail. « Il faut que la mission s'y prête. On imagine mal, par exemple, le personnel de cuisine ou de nettoyage adopter cette méthode de travail. Ensuite, l'intéressé doit pouvoir faire preuve d'autonomie. C'est le chef de service qui juge. Enfin, tout est aussi question d'entente mutuelle : le travail à faire à domicile doit être convenu clairement. »

Ce projet pilote a reçu un accueil enthousiaste. Vu l'augmentation du nombre de collaborateurs disposant d'un ordinateur portable, de plus en plus de personnes seront en mesure de se mettre au télétravail. Si tout va bien, en 2013, le projet concernera 1.000 collaborateurs.

> ***« Je passe plus de temps avec mon petit garçon »***

Desksharing : moins de place pour en faire plus

Le partage de bureau a fait son apparition dans notre SPF en 2009, mais c'est en 2011 que les choses se sont accélérées.

« Les services de recherche sont dorénavant centralisés dans des grands bâtiments et, parallèlement, nous constatons que la superficie fixée légalement par fonctionnaire diminue d'année en année. Le desksharing apporte une solution à ce défi », résume Patrick de Backer.

Le premier test en 2009 a eu pour cadre le bâtiment bruxellois North Galaxy. « Au 13e étage de la tour B, nous avons installé des îlots pour quatre à six personnes pour 70 % du personnel environ. Il y a aussi des cockpits isolés pour ceux qui ont besoin de concentration, une salle de réunion fermée et des espaces lounges pour les contacts informels ou la concertation. »

« Il n'y a plus de téléphones au 13e étage. Nous appelons via l'ordinateur. Il n'y a plus d'imprimantes personnelles : dans le réseau, chacun peut choisir une imprimante depuis l'endroit où il se trouve. »

Entre temps, le desksharing s'est imposé dans la majorité des grands bâtiments des services de recherche de la Fiscalité : Bruges, Gand, Louvain, … Hasselt, Liège et Courtrai suivront bientôt.

Les réactions du personnel sont très positives. Deux évaluations ont montré que la grande majorité apprécie le mobilier et les postes de travail. A l'avenir, ce partage de bureau est appelé à se généraliser dans notre SPF.

Interview

de Leen De Meeter, traductrice qui travaille à la maison deux jours par semaine.
« Le télétravail ? C'est l'avenir ! »

Pourquoi avez-vous saisi l'occasion de travailler à domicile ?

L.D.M. : Le grand avantage réside dans le fait que je n'ai plus à faire la navette. Les jours où je travaille à la maison, je ne consomme pas d'essence pour aller jusqu'à la gare de Merchtem et je ne m'énerve pas chaque fois qu'il y a un problème sur la ligne Termonde-Bruxelles. Bref, le stress des déplacements disparaît car vous êtes déjà au travail. Le télétravail me permet aussi de mieux organiser ma vie privée. Comme je ne dois pas faire la navette, je peux arriver avant l'heure de fermeture de la banque ou du magasin. Ce sera aussi plus agréable pour mon petit garçon. Les jours où je télétravaille, il ne devra pas aller si tôt à la crèche.

Et les avantages pour le travail ?

L.D.M. : Souvent, je suis plus concentrée à la maison. La traduction demande beaucoup d'attention et les distractions sont plus nombreuses au bureau. A la maison, j'adapte aussi l'éclairage et le chauffage à mes besoins personnels.

Y a-t-il des inconvénients ?

L.D.M. : Naturellement, nous avons moins de contacts entre collègues, mais de nos jours, ce n'est plus vraiment un problème : il y a le téléphone, l'e-mail ou le partage des documents sur SharePoint. Et ce ne sont que deux jours de travail à la maison par semaine. Il reste donc toujours des moments de rencontre.

Voilà donc une décision que vous ne regrettez pas ?

L.D.M. : Absolument pas. Au contraire, je la conseille à tout le monde !

> ***« Les contacts avec les collègues sont plus faciles »***

Interview

de Maria Messelier, Eric Verniest et Gaston Wynants à Bruges où 37 collègues partagent leur bureau.
« Il y a du pour et du contre »

Comment trouvez-vous le desksharing ?

G.W. : Au début, il a fallu s'adapter. Chacun de nous occupait auparavant un petit bureau, avec moins de voisins. Des bureaux souvent fermés. Il faut un certain temps pour s'habituer au bruit des collègues qui travaillent dans le même local. Quand j'ai besoin de concentration, par exemple pour lire un texte de loi, je vais souvent m'asseoir dans un des cockpits isolés.

Mais vous découvrez aussi les avantages ?

M.M. : Les contacts sont beaucoup plus faciles. On peut se concerter davantage ou se poser une question sans se précipiter sur le téléphone. Ajoutons à cela que dans un grand bureau comme celui-ci, l'aménagement est bien plus moderne que dans nos anciens locaux.

E.V. : La centralisation génère des économies de coûts et d'espace. La situation géographique de Bruges, au cœur de la province, en fait un bon tremplin pour notre travail de contrôle.

Le desksharing est donc une évolution favorable ?

G.W. : Surtout une évolution logique. En tant qu'agents des services de recherche, nous sommes souvent sur la route et nos bureaux restent vides. La centralisation et le partage des bureaux sont de bons moyens de faire des économies, d'autant que l'espace disponible par fonctionnaire diminue sans cesse.

Que peut-on encore améliorer ?

E.V. : Pour la plupart d'entre nous, Bruges n'est pas à côté de la porte. Nous économiserions du temps et de l'essence si nous pouvions achever les dossiers à la maison après les contrôles ou dans un bureau satellite dans les environs. De cette façon, nous ne devrions plus venir à Bruges qu'une ou deux fois par semaine.

G.W. : Le desksharing, c'est avant tout une question d'entente mutuelle. Heureusement, nous avons une équipe soudée qui s'y prête très bien.

Windows 7 et Office 2010 font leur entrée !

Le Service d'Encadrement ICT a pris la décision d'équiper, à partir de 2011, tous les nouveaux ordinateurs de bureau et portables de Windows 7, la dernière version du système d'exploitation Microsoft. La raison principale est que Microsoft a annoncé la fin du support de Windows XP pour 2014.

Pour offrir à l'utilisateur le plus possible de fonctionnalités et le plus grand confort d'utilisation, le SPF Finances profitera de l'occasion pour passer en même temps à Office 2010, la dernière version de la suite Office.

Les nouveaux logiciels seront introduits graduellement pour des raisons budgétaires et techniques. Chaque ordinateur à remplacer recevra à partir de 2011 les nouveaux programmes de manière standard. Concrètement, cela signifie que, chaque année, 6.000 postes de travail adopteront Windows 7 et Office 2010.

Lancement du projet Opera SL

Le projet Opera SL a pour but de transformer le Service d'Encadrement Logistique en un service d'encadrement homogène axé sur le client. Il implique le regroupement fonctionnel des services logistiques existants. La nouvelle structure définie en 2011 sera graduellement mise en place au cours des prochaines années.

Cette évolution vise à mieux répondre aux besoins logistiques des collaborateurs et des visiteurs des bâtiments. Outre l'opérationnalisation sur le terrain, un catalogue des services logistiques est également élaboré, indiquant clairement aux services de ligne les prestations qu'elles peuvent attendre du Service d'Encadrement Logistique.

Personnel de nettoyage : vers plus de performance au mètre carré

A l'instar du secteur privé où l'on cherche à améliorer l'efficience et à augmenter la productivité, le Service d'Encadrement Logistique a lancé en 2011 un projet qui a pour but de renforcer la performance de notre personnel de nettoyage au mètre carré.

La nouvelle norme prévoit une surface nettoyée de 160 m² par heure et par nettoyeur. Sachant que le nettoyage emploie plus de 900 agents, cela fait environ 144.000 m² nettoyés par heure.

La tendance actuelle privilégiant des bâtiments moins nombreux mais plus centralisés, il y a trop de personnel de nettoyage à certains endroits par rapport à cette nouvelle norme. Cependant, le recours aux licenciements est minimisé autant que faire se peut en donnant la possibilité aux intéressés de travailler dans un bâtiment voisin.

Le manager comme leader, coach et moteur du changement

Aucune organisation ne peut fonctionner correctement sans un bon leadership. Si nous voulons renforcer la culture d'entreprise avec conviction et enthousiasme, si nous voulons que nos collaborateurs soient fiers de travailler pour le SPF Finances, nous avons besoin de managers qui stimulent l'inspiration et la motivation.

C'est dans cette perspective que le parcours de leadership FinGROW a démarré en 2011. Le but du projet : sensibiliser les managers à leur rôle de leader, de coach et de moteur du changement. Le processus doit mettre en exergue les nouvelles valeurs de l'organisation, sa mission et une vision d'avenir commune.

Concrètement, les participants suivent cinq journées de formation et d'intervision. L'approche, intuitive et interactive, repose sur des jeux de rôle, la théorie et un plan d'action concret.

L'initiative a débuté en 2011 avec les membres du Comité de Direction. Ce fut ensuite le tour d'un groupe d'essai de 120 francophones et néerlandophones. Un autre groupe de 1.340 dirigeants suivra en 2012 et 2013. Le projet doit aboutir dans les faits à une culture du leadership commune à tout le SPF.

Formations certifiantes : un savoir pertinent pour nos collaborateurs

Notre SPF investit dans son personnel. Au-delà des formations certifiées de l'IFA, nous proposons aussi des formations certifiantes. Ces formations, que nous organisons nous-mêmes, sont plus pertinentes pour notre travail. Comme les formations certifiées, elles donnent droit à une prime de développement des compétences.

« De l'avis général, les formations de l'IFA ne sont pas toujours des plus utiles pour les matières fiscales », explique Luc Vicca du centre d'expertise du développement personnel du Service d'Encadrement Personnel & Organisation. « Aussi avons-nous mis en place, en septembre 2011, un ensemble de formations certifiantes mieux adaptées à la fonction. Nous voulons proposer une offre diversifiée : au moins une formation par niveau dans chaque administration. »

La demande est là, les chiffres le prouvent. Pas moins de 3.674 personnes (1.653 francophones, 2.011 néerlandophones et 10 germanophones) se sont déjà inscrites pour suivre une des quatorze formations.

« Nous ambitionnons d'élargir encore le programme et de prévoir aussi des formations pour les services d'encadrement », conclut Luc Vicca.

Nombre moyen d'heures de formation par année

En 2011, le Centre d'expertise Développement du Personnel du Service d'Encadrement Personnel & Organisation a concentré son énergie sur une approche encore plus ciblée, orientée SMART. Développer les compétences des agents, conformément aux objectifs de l'organisation et au moment adéquat pour qu'ils puissent remplir leur mission de manière optimale reste la priorité. Même si les statistiques soulignent une diminution du nombre moyen de jours de formation suivis, pour diverses raisons, le nombre d'agents ayant suivi au moins une formation reste stable avec 16.172[1] agents concernés, soit 62 % de la population totale du SPF. Sans aucun doute le lancement des cercles de développement en 2012 aura aussi un impact important.

Pour 2011, le logiciel des formations Neeva ainsi que les informations fournies par ITMA nous donnent un total général pour les agents du SPF Finances de 700.131 heures de formation, soit 116.688,5 jours de formation[2] à raison de six heures par jour de formation. Si l'on fait une moyenne, on obtient 4,5 jours (27h) de formation par agent en 2011.

> ***Cela signifie une moyenne de 4,5 jours de formation (27 heures) par agent en 2011***

Pourcentage de réalisation des formations prévues par entité organisatrice

Entités organisatrices	Nombre de jours de formation prévus	Nombre de jours de formation réalisés	Pourcentage de réalisation
Fiscalité	55.239	23.122	41,9 %
TVA	14.963	13.375	89,4 %
Perception & Recouvrement	12.295	8.235	67 %
Documentation Patrimoniale	16.243	13.438,5	82,7 %
Douanes & Accises	17.890	14.599	81,6 %
Trésorerie	440,7	305,25	69,3 %
Coordination Stratégique & Communication	1.086	49,5	4,6 %
Personnel & Organisation	174	194	111,5 %
ICT	5.376	3.443	64 %
Logistique	211	2	0,9 %
Budget & Contrôle de Gestion	128	11	8,6 %
Ecole Nationale de Fiscalité et des Finances	20.856	17.206,75	82,5 %
Centre d'expertise Développement du Personnel	2.822	2.200,5	78 %
TOTAL	**147.723,7**	**96.181,5**	**65,1 %**

[1] Chiffres basés sur la dernière situation connue, à savoir 01/01/2011.

[2] Y compris les formations donnant droit à une dispense de service.

Le report ou le retard de grands projets explique en partie la non-réalisation de certaines formations. Celles-ci sont alors programmées en 2012. De plus, la nécessité pour les formateurs de plusieurs administrations (entre autres Perception & Recouvrement, Documentation Patrimoniale, Fiscalité) de concevoir et de rédiger certains supports de cours alors que ceux-ci émanaient jadis des services centraux, a impliqué un temps de préparation des formations concernées plus long et par conséquent le report de certaines d'entre elles.

Répartition des agents formés par rôle linguistique/niveau/statut/sexe

		Hommes			Femmes					
	Niveau	Contractuels	Statutaires	Total	Contractuels	Statutaires	Total	Total contractuels	Total statutaires	Total général
Agents francophones	A	29	1.164	1.193	52	692	744	999	5.868	6.867
	B	36	1.136	1.172	109	921	1.030			
	C	110	571	681	235	982	1.217			
	D	123	150	273	305	252	557			
	Total	298	3.021	3.319	701	2.847	3.548			
Agents néerlandophones	A	19	1.380	1.399	25	986	1.011	942	8.240	9.182
	B	26	1.473	1.499	36	1.188	1.224			
	C	106	987	1.093	212	1.566	1.778			
	D	104	195	299	414	465	879			
	Total	255	4.035	4.290	687	4.205	4.892			
Agents germanophones	A	0	19	19	0	5	5	5	118	123
	B	0	28	28	1	19	20			
	C	0	16	16	2	24	26			
	D	1	1	2	1	6	7			
	Total	1	64	65	4	54	58			
Total général		554	7.120	7.674	1.392	7.106	8.498	1.946	14.226	16.172

Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie

Les programmes de développement des compétences et de formation sont réalisés sur base d'une analyse des besoins au départ des demandes du terrain et des objectifs stratégiques du management. Les formations dispensées sont aussi bien techniques que génériques. Elles se répartissent en trois types :

- les formations légales (les formations de base pour agents nouvellement entrés en service, formations certifiées et formations préparatoires aux examens),
- les formations de base/techniques (les formations certifiantes[1], permanentes, génériques, bureautiques, informatiques et les séminaires)
- les formations projets qui concernent la modernisation.

Les méthodologies se diversifient incluant entre autres, outre les cours en présentiel classiques, l'e-Learning (formation interactive par l'intermédiaire d'un média électronique), le blended-Learning (e-Learning complété par des sessions de cours classiques), le coaching, le learning on the job (apprentissage sur le lieu de travail). Les agents peuvent également suivre des formations ou séminaires externes payés par le SPF.
Ce sont les formations permanentes et génériques qui ont été les plus suivies en 2011. Les formations certifiantes, lancées en 2011, remplaceront progressivement les formations certifiées organisées sous la délégation de l'IFA.

Par ailleurs, le Service d'Encadrement Personnel & Organisation a également mis en place, en 2011, des trajets de développement en leadership[2] destinés au top et middle management dans le but d'implémenter une culture commune de leadership à notre SPF. Ce trajet a répondu aux attentes des 150 collaborateurs qui l'ont suivi.

Il n'existe pas de congé sabbatique réservé aux formations au SPF Finances. Néanmoins, les agents qui suivent des cours en dehors du SPF qui ont trait à leur activité professionnelle peuvent, sous certaines conditions, bénéficier de dispenses de service à raison de maximum 120 heures par an.

Enfin, le SPF Finances organise annuellement un programme de préparation des agents à la retraite. Ce programme d'une semaine propose différents modules traitant notamment des droits successoraux, des changements consécutifs à la retraite, de la législation en matière de pension dans le secteur public ...

[1] Voir p. 35 « Formations certifiantes : un savoir pertinent pour nos collaborateurs»

[2] Voir p. 35 « Le manager comme leader, coach et moteur du changement»

Répartition des sessions de formations par type (y compris blended learning - situation au 01/01/2011)

	FORMATIONS LEGALES															FORMATIONS PROJETS					FORMATIONS DE BASE/ TECHNIQUES				
	Base BASE					Formations certifiées CACER					Examens SELEC					Modernisation MODER					Formations certifiantes CERTI				
Niveau	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total
FR	642	377	215	27	1.261	368	383	850	412	2.013	449	569	266	91	1.375	296	77	44	24	441	94	175	0	61	330
NL	1.350	1.009	341	26	2.726	409	348	1.435	601	2.793	593	422	587	145	1.747	477	339	141	91	1.048	157	203	0	75	435
G	2	0	2	0	4	4	6	20	10	40	0	5	10	0	15	4	1	1	0	6	3	3	0	0	6
Total					3.991					4.846					3.137					1.495					771

	FORMATIONS DE BASE/ TECHNIQUES																									
	Permanentes PERMA					Séminaires SEMIN					Bureautique BUROT					Générique GENER					Informatique INFOR					
Niveau	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total	A	B	C	D	Total	
FR	2.490	2.325	1.190	319	6.324	202	27	14	18	261	113	96	175	188	572	791	1.776	1.377	133	4.077	121	646	13	15	795	17.449
NL	3.053	2.942	1.432	392	7.819	263	36	16	5	320	64	127	321	291	803	1.383	1.784	1.313	154	4.634	106	544	31	2	683	23.008
G	22	53	20	6	101	1	0	0	0	1	3	3	6	2	14	0	17	0	1	18	0	0	0	0	0	205
Total					14.244					582					1.389					8.729					1.478	40.662

Formations légales : 29,4 %

Formations de base/techniques : 66,9 %

Formations projets : 3,7 %

Salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption

Le SPF Finances propose différentes formations à ses collaborateurs en matière de lutte contre la fraude et la corruption :

- Les stagiaires niveaux A et B voient figurer dans leur catalogue « formations », une formation Anti-corruption d'un jour.
- Tous les collaborateurs des Douanes & Accises suivent également la formation Contrefaçon dispensée sur une journée.
- Nos collaborateurs peuvent demander de participer à des séminaires organisés par des organismes externes (Fraude fiscale, Fraude et contrôle pour les entreprises, Fraude et contrôle : mises à jour ...) pour autant que ceux-ci soient en rapport avec leur travail.

La formation Anti-corruption s'articule autour du programme suivant :

- définition de la corruption
- évolution de la corruption sur le plan national et international
- Pourquoi combattre la corruption ?
- corruption dans le droit pénal belge
- cadre déontologique
- importance de l'intégrité au sein d'un service public
- Comment être équitable en pratique ?
- intérêt de l'intégrité sur le plan personnel

Un module e-learning Lutte contre la contrefaçon a également été développé en 2011. Il sera proposé prochainement.

Il n'y a pas de formation spécifique pour le management à ce sujet.

> ***1,67 % du total des agents du SPF Finances ont suivi en 2011 une formation anti-corruption***

En 2011, 436 collaborateurs soit 1,67 % de l'ensemble de l'effectif du SPF Finances, principalement des stagiaires et des collaborateurs des Douanes & Accises, ont suivi une ou plusieurs de ces formations, pour un total de 2.838 heures de formation sur l'année.

Quelques chiffres détaillés :

- 189 Niveau A ont suivi 1.266 heures de formation
- 202 Niveau B ont suivi 1.302 heures de formation
- 26 Niveau C ont suivi 156 heures de formation
- 19 Niveau D ont suivi 114 heures de formation

L'apprenant navigue à travers les différents services des Douanes pour parfaire ses connaissances en matière de lutte contre la contrefaçon. Une fois les modules plus théoriques parcourus, l'apprenant prendra connaissance des cas pratiques qui lui sont proposés via les entrées maritimes, aériennes et routières.

Luc et Martine, les deux protagonistes principaux qui accompagnent l'apprenant, ne ménagent pas leurs efforts pour détecter les contrefaçons.

fournisseur de services

Déclaration à l'impôt des personnes physiques : une démarche toujours plus simple

Ces dernières années, le SPF Finances a consenti beaucoup d'efforts pour faciliter et accélérer le processus de rentrée des déclarations à l'impôt des personnes physiques (IPP). Tax-on-web et la proposition de Déclaration Simplifiée (PDS) entre autres sont des projets qui ont permis d'accélérer le traitement des déclarations et, par conséquent, à plus de deux millions de contribuables d'être remboursés en 2011 avant la fin de l'année civile.

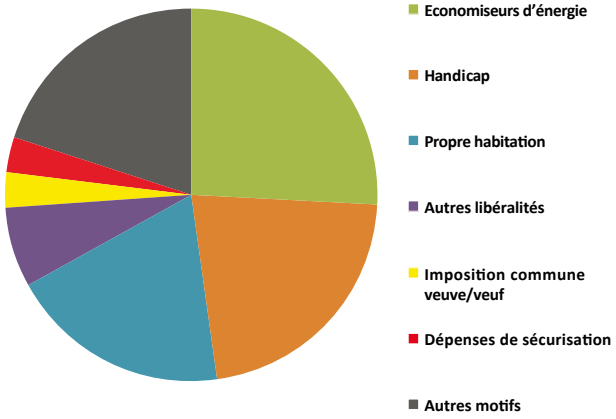
724.019 PDS

La PDS est un projet de simplification administrative qui facilite la vie du contribuable en le déchargeant de la tâche de compléter sa déclaration d'impôts. En effet, le SPF Finances est déjà en possession de tous les éléments de la déclaration d'un bon nombre de contribuables. Pourquoi leur demander alors de les communiquer à nouveau ? Il est bien plus simple et efficace d'envoyer à ces contribuables un courrier reprenant l'ensemble de ces données accompagné du calcul de leur impôt : une proposition de déclaration.

Si le contribuable est d'accord avec les données mentionnées, il n'a rien à faire. Le SPF Finances établit alors l'Avertissement-Extrait de Rôle (AER) et l'envoie au contribuable. A contrario, si le contribuable juge qu'il y a lieu de modifier certaines données ou d'en ajouter d'autres, il lui suffit de le signaler à son bureau de taxation via le formulaire joint à la proposition ou d'introduire lui-même ces changements via Tax-on-web.

Initié en 2010, le projet PDS avait été limité à un groupe test de 4.646 contribuables. Fort du succès de ce test, le SPF Finances a décidé, en 2011, de l'étendre à 724.019 contribuables. Résultat : 87 % des PDS ont été approuvées tacitement par les contribuables concernés. Le reste, sujet à modification, était initié par des contribuables postulant en majorité des déductions d'impôts (entre autres économiseurs d'énergie et dépenses de sécurisation, voir graphique) ; éléments dont le SPF Finances n'a pas connaissance.

Preuve de l'accélération du traitement des déclarations rendue possible par la PDS : dès le mois d'août 2011, 630.000 de ces 724.019 contribuables avaient déjà reçu leur AER.



Un traitement plus rapide des déclarations

Comme expliqué, les différents projets mis en œuvre par le SPF Finances et l'accélération des processus de travail internes ont considérablement raccourci le délai nécessaire au traitement des déclarations d'impôts.

En 2011, 70 % des AER ont été envoyés avant la fin de l'année : tout bénéfice pour les 2.541.934 contribuables profitant d'un remboursement d'impôts.

A titre de comparaison, les pourcentages n'étaient que de 35 % en 2008, 49 % en 2009 et 58 % en 2010.

Tax-on-web convainc plus de trois millions de contribuables

Application-phare du SPF Finances, Tax-on-web a connu un succès fulgurant puisqu'elle est passée de 57.000 utilisateurs en 2003 à plus de 3.000.000 en 2011.

Déclaration préremplie, modules d'aide interactifs (wizards) avec calcul automatisé des montants plafonnés à introduire (pour la déduction des emprunts hypothécaires ou les dépenses en vue d'économiser l'énergie par exemple), estimation immédiate du calcul de l'impôt, traitement accéléré de la déclaration et remboursement plus rapide le cas échéant, délai supplémentaire pour l'introduction, entre autres, font partie des nombreux avantages qui ont séduit les utilisateurs.

Interview

de Laurent Xhignesse, responsable du projet PDS

Après un projet pilote limité à 4.646 personnes très ciblées en 2010 et qui s'est vu couronné d'un beau succès, la Proposition de Déclaration Simplifiée (PDS) a été élargie à une cible bien plus conséquente de 725.000 contribuables.

Comment est née l'idée du projet ?

L.X. : Les premiers essais de « proposition d'imposition » comme on la dénommait auparavant datent de la fin des années 90. Ce projet avait finalement été abandonné face à la difficulté d'obtenir des données suffisamment fiables et complètes. En 2010, les progrès techniques et des technologies ICT ont permis de remettre cette idée sur les rails à l'initiative du Secrétaire d'Etat en fonction à l'époque. Les technologies modernes permettent un système automatisé avec l'introduction de fiches de salaire ou d'éléments de déduction électroniques, par exemple.

Passer de 4.646 déclarations à 724.019, n'était-ce pas un pari risqué ?

L.X. : C'est vrai que la première année, les résultats avaient été très bons puisque nous avions 87 % d'acceptation des propositions envoyées. Les discussions ont essentiellement porté sur la détermination des contribuables à cibler pour conserver des profils « peu risqués ». Au final, il a été décidé de se concentrer sur les pensionnés et les allocataires sociaux.

Le projet a-t-il une visée plus large que ces 724.019 PDS ?

L.X. : Le point de départ de ce projet est que nous estimons que la PDS représente la façon la plus simple de faire sa déclaration d'impôts. Si vous êtes d'accord avec la proposition, vous n'avez strictement rien à faire ! L'objectif 2012 est de passer à plus ou moins 1.500.000 PDS.

Quels sont les avantages de la PDS pour l'administration ?

L.X. : L'avantage principal est qu'elle diminue le nombre de citoyens qui se rendent dans nos bureaux de taxation pour faire compléter leur déclaration. A ce jour, nous pouvons estimer cette baisse à 20 %. De plus, lorsqu'on sait que seulement 40 % des déclarations papier sont techniquement correctes, on comprend aisément que plus il y a de PDS (qui sont techniquement correctes par définition), moins il y a de manipulation à faire sur les déclarations. Cela augmente donc la vitesse de traitement des déclarations et participe comme Tax-on-web (TOW) à un enrôlement plus rapide. Enfin, citons encore la diminution des coûts d'impression (un feuillet plutôt qu'une déclaration complète) et la diminution des dépôts tardifs ou des non-dépôts de déclaration.

Les collaborateurs du SPF ont-ils réservé un bon accueil à cette PDS ?

L.X. : Ils sont très contents du principe. Ils ont moins de contribuables à recevoir, moins de déclarations à corriger. Certains sont un peu plus réservés sur la qualité des données mais celle-ci va s'améliorer au fil des ans et des accords pris avec les partenaires externes. Partenaires dont nous sommes dépendants pour le caractère exact des données qu'ils nous fournissent. Mais, assez unanimement, nous collaborateurs sont satisfaits et souhaiteraient encore davantage de PDS.

Quelles sont les limites de ce système ?

L.X. : Il n'y a pas réellement de limite tant que nous restons dans la partie 1 de la déclaration. Nous pourrions imaginer des PDS pour le plus grand nombre mais cela doit s'inscrire de manière cohérente avec les orientations données à TOW. La PDS serait la formule « simple et standardisée » alors que TOW deviendrait pour certains contribuables l'interface qu'ils ont choisie pour introduire leur déclaration à l'impôt des personnes physiques ou pour adapter leur PDS.

Séances d'aide au remplissage des déclarations en 2011

Direction(s)	Localisations	Nombre de jours
Bruxelles I et II	17	427
Anvers I et II	123	231
Bruges	67	121
Gand	74	133
Hasselt	28	73
Louvain	72	89
Charleroi	56	86
Arlon	28	39
Liège	84	106
Mons	9	17
Namur	44	55
TOTAL	**602**	**1.377**

Ces permanences, organisées entre le 03/05/2011 et le 01/07/2011, se sont principalement déroulées dans des locaux mis à disposition par les communes (entre autres maisons communales, écoles, CPAS) afin de proposer un service proche du citoyen. Elles offrent une accessibilité plus large aux services du SPF Finances, puisqu'elles ont lieu en journée et en soirée, parfois même le week-end. Quelques permanences ont également été assurées dans les bâtiments du SPF Finances en dehors des heures de travail.

Ces séances ont connu deux pics de fréquentation les jeudis 09/06/2011 et 16/06/2011 avec respectivement 88 et 93 localisations différentes où le SPF était présent.

En 2011, le SPF Finances a choisi de ne pas augmenter mais de maintenir le nombre de séances d'aide au remplissage organisées en 2010. La raison : une partie des citoyens faisant appel à ce service ont reçu une PDS en lieu et place d'une déclaration à compléter.

Au cours de ces permanences, 120.470 déclarations, soit 12 % des déclarations Tax-on-web Fonctionnaire, ont été rentrées.

Taxonweb.be à nouveau élu site de l'année

Le 13/12/2011, les lecteurs du magazine néerlandophone Clickx ont consacré Tax-on-web site de l'année 2011 dans la catégorie « Argent et Economie » devant des concurrents de choix tels que netto.be ou encore notaire.be.

Au classement général, Tax-on-web a même obtenu une excellente 19e place ! Le haut du classement étant occupé par des sites tels que Facebook, Google Maps ou encore YouTube.

Cette victoire, pour la 3e année consécutive, confirme la qualité de l'application et de ses développements depuis sa création.

SVHJ 2011
SITE VAN HET JAAR VERKIEZING
CLICKX
CATEGORIE GELD
TAXONWEB.BE

MyMinfinPro ouvert aux géomètres-experts conventionnés

La Documentation Patrimoniale a franchi en août 2011, une étape supplémentaire dans son projet de consultation externe de l'information patrimoniale dédié aux géomètres-experts. En ouvrant aux géomètres conventionnés l'accès aux plans cadastraux via l'application web MyMinfinPro, elle favorise davantage la collaboration avec ce stakeholder et offre un service direct qui facilite le travail de tous.

Jusqu'à présent, le géomètre conventionné qui désirait accéder aux plans cadastraux dont dispose le SPF Finances devait en faire la demande auprès de l'administration qui lui en fournissait une copie sur support digital (un CD par province jusqu'en 2008, un DVD par la suite). Dorénavant, le géomètre n'a besoin que de son ordinateur, une connexion internet et de sa carte d'identité électronique (eID).

Un succès déjà mesurable

L'application MyMinfinPro qui était déjà bien connue des métiers du chiffre (les comptables l'utilisent pour rentrer la déclaration impôt des personnes physiques de leurs clients et consulter leur dossier fiscal en ligne) étend en effet ses services aux géomètres conventionnés. Il leur suffit de se connecter à l'application avec leur eID pour accéder au plan parcellaire cadastral. L'interface met aussi à disposition des logiciels freeware pour visualiser les données en format shapefile. Un gain de temps pour la profession mais aussi pour le SPF Finances.

Une simplification qui convainc d'ailleurs de plus en plus. En effet, le nombre de géomètres-experts conventionnés (c'est-à-dire qui ont signé une convention de partenariat avec la Documentation Patrimoniale) est passé de 1.115 fin 2010 à 1.555 fin 2011, soit une augmentation de 39 %. Les géomètres-experts conventionnés représentent ainsi actuellement 85 % des géomètres inscrits au tableau de leur Conseil Fédéral ! Même si la convivialité de l'application est réelle, un service de support « client » est aussi disponible en cas de problème.

De belles perspectives

MyMinfinPro permettra à l'avenir l'accès à la base de données des plans de géomètres ou encore la consultation du plan cadastral via le CadGIS-Viewer.

Enfin, le citoyen en tant que propriétaire aura aussi accès via MyMinfin au plan cadastral de ses biens immobiliers.

Coup d'œil en arrière

Le projet initial débutait en 2000 au sein de l'ancienne Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines avec pour objectifs la numérisation du plan cadastral et la constitution d'une base de données des plans de référence en matière de limites de propriétés. La collaboration avec les géomètres belges est vite devenue indispensable. En effet, la Documentation Patrimoniale utilise les plans de géomètres pour la mise à jour du plan parcellaire cadastral. En retour, l'administration permet aux géomètres-experts conventionnés de consulter gratuitement les croquis de mutation, la base de données des plans de géomètre et donne accès au plan parcellaire cadastral. Une relation win-win.

Interview

de Robert Palmans, géomètre-expert

En tant que géomètre, que pensez-vous de l'ouverture de MyMinfinPro à votre profession ?

R.P. : Nous, géomètres-experts, n'avons (encore) accès qu'aux plans cadastraux et c'est vraiment déjà très pratique et utile. Cela apporte en tout cas à la profession une réelle valeur ajoutée. Cette mise à disposition des plans digitaux n'offre en effet que des avantages. L'application est simple et claire et elle nous permet un gain de temps et, donc, de coûts. Nous pouvons également offrir un meilleur service à notre clientèle car nous disposons de l'information directement et cela, indépendamment des heures de bureau normales puisque MyMinfinPro est consultable à tout moment. Les données peuvent également être beaucoup plus facilement utilisées. Dans certains cas, cela nous permet aussi un meilleur contrôle de l'exactitude des plans (par exemple, l'implantation de bâtiments, la largeur des routes, ...).

Est-ce que vous êtes satisfait de la façon dont les données sont mises à disposition dans l'application ?

R.P. : Oui. Il n'y a, à mon sens, qu'un seul problème qui peut se poser : le poids des fichiers à télécharger est important et vu la limitation des données de téléchargement qu'imposent certains fournisseurs d'accès internet, la manoeuvre est parfois difficile.

Le SPF Finances prévoit de développer encore davantage les services offerts par MyMinfinPro. Quels sont les données auxquelles vous n'avez pas encore accès et que vous attendez en priorité ?

R.P. : Par ordre croissant, je dirais les points de comparaison, les fichiers cadastraux et les descriptions cadastrales.

Est-ce que vous trouvez que le SPF a assez communiqué sur les avantages de MyMinfinPro et que vous avez reçu suffisamment de soutien pour l'utiliser ?

R.P. : Au début, je trouve que la communication manquait un peu. J'aurais dû recevoir un courrier. Cependant, il semble que quelque chose n'a pas correctement fonctionné. Peut-être la poste car je n'ai jamais reçu ce courrier ! Cela m'a un peu fâché, à tort. Mais ce malentendu est maintenant réglé. Concernant le soutien à l'utilisation, je n'en ai pas eu besoin jusqu'à présent. Le site est bien construit.

Quelles sont les améliorations que vous attendriez encore du système ?

R.P. : Pour être sincère, je n'en vois pas réellement ... Peut-être augmenter la capacité du serveur. Télécharger en journée prend parfois un peu plus de temps.

Une communication proactive et ciblée

Comme le montre ce rapport, l'année 2011 a été l'occasion pour le SPF Finances de mener à bien différents projets, de développer de nouveaux services et d'insister sur l'apport des différents partenaires pour mener à plus d'efficacité. Cette évolution n'a pu fonctionner qu'en développant une meilleure communication et ce, envers des groupes-cibles de plus en plus spécifiques. Le point sur quelques initiatives marquantes en la matière.

Les métiers du chiffre, des partenaires indispensables

C'est une nouvelle page qui s'est écrite en 2011 pour la déclaration à l'impôt des sociétés avec la disparition de l'application Vensoc et son remplacement par Biztax[1]. L'ouverture de ce nouvel e-service rendait primordial le développement d'une campagne de communication à l'échelle nationale envers les utilisateurs concernés : les experts-comptables, comptables fiscalistes, conseillers fiscaux, ...

En collaboration avec les différents instituts, un roadshow a été organisé par la Fiscalité pour informer le plus largement possible l'ensemble de la profession. Avec pas moins de 34 dates dans dix-sept villes différentes, le roadshow a ainsi sillonné l'ensemble du pays. Pour conclure cette action, une agora Biztax a été organisée fin juin 2011. Les instituts, certains comptables tirés au sort, les développeurs de logiciels comptables et les associations patronales ont ainsi pu se réunir pour débattre, avec les responsables du projet au sein du SPF, des améliorations encore envisageables.

Dans la lignée de cette campagne de communication, le SPF a également activement pris part au congrès Forum for the Future, événement organisé à l'attention des métiers du chiffre, début décembre 2011 à Tour et Taxis. Ce salon national a attiré plus de 3.000 professionnels. Le SPF Finances a pu largement communiquer sur des thèmes comme les e-services, la gestion des risques, les actualités fiscales, le receveur unique, ...

Géomètres-experts et mandataires pour une relation win-win

Les comptables ne sont pas les seuls partenaires experts à qui le SPF Finances s'adresse. En effet, les développements au sein de la Documentation Patrimoniale, et en particulier, l'ouverture de MyMinfinPro aux géomètres-experts[2] a nécessité des actions de communication bien ciblées.

Ainsi, l'information a été d'abord et avant tout répandue via un courrier adressé aux géomètres concernés. Cette action de communication a ensuite trouvé un relais dans la participation du SPF à un salon dédié au métier. Ce genre d'action de communication permet une interaction indispensable avec nos partenaires.

Dans le même esprit, mais cette fois-ci dans le cadre de l'application URBAIN[3], le SPF a participé au Salon des Mandataires. Cette action, qui sera étendue en 2012 au salon Trefdag en Flandre, ponctuait les initiatives de communication déjà menées envers les mandataires communaux de Belgique (lettres d'information, réunion de travail avec les associations représentatives, …).

Des sessions d'information pour les clubs sportifs

D'autres actions de communication ciblées ont été organisées dans un but plus particulier : la prévention. En effet, partant du constat que les clubs sportifs remplissaient rarement l'ensemble de leurs obligations fiscales, le SPF Finances a décidé d'innover en lançant une campagne d'information envers ce groupe-cible.

En collaboration avec l'ONSS et le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, des sessions d'information ont ainsi été données en partenariat avec l'URBSFA (Union Royale Belge des Sociétés de Football Association). La Fiscalité a donc pu informer bon nombre de clubs favorisant ainsi une meilleure connaissance de leurs devoirs envers notre SPF.

Memento fiscal : une distribution plus ciblée

Le Service d'Etudes et de Documentation réalise chaque année un Memento fiscal reprenant un aperçu de la fiscalité en Belgique. Cet ouvrage, disponible en format papier ainsi qu'en format électronique, traite des éléments essentiels et des cas les plus fréquents en matière fiscale dont la responsabilité incombe ou a incombé au SPF Finances.

En 2011, le SPF a souhaité que cet ouvrage soit largement distribué à toute une série de groupes-cibles tant en Belgique qu'à l'étranger. En Belgique, un exemplaire du Memento a été envoyé aux membres des différents gouvernements fédéraux, régionaux et communautaires, à l'ensemble des administrations communales et provinciales, aux autres services publics et institutions fédérales et parastatales ainsi qu'aux banques et organismes d'assurances, établissements d'enseignement et bibliothèques.

Les ambassades étrangères ainsi que les institutions internationales situées en Belgique ont également reçu un exemplaire de cet ouvrage. Une version électronique du Memento a, quant à elle, été envoyée à tous nos postes diplomatiques situés à l'étranger. Ce sont en tout près de 4.500 exemplaires qui auront ainsi été distribués.

Ces exemples montrent bien l'importance que prend la communication proactive au sein du SPF Finances. Ces actions sont indispensables car elles permettent, tantôt, d'informer et de faire adhérer des parties prenantes à nos projets, tantôt, d'augmenter la compliance auprès de certains groupes-cibles. Enfin, le maintien et l'entretien de bonnes relations avec nos partenaires contribuent également à améliorer notre image aux yeux du monde extérieur.

[1] voir p. 53 « Biztax à la conquête des comptables »

[2] voir p. 46 « MyMinfinPro ouvert aux géomètres-experts conventionnés »

[3] voir p. 55 « URBAIN : encore plus de collaboration »

Interview

de Kurt Casteleyn, secrétaire du club de football KSKV Zwevezele

Kurt Casteleyn a participé fin 2011 à une session d'information.

Depuis cette session, votre club a-t-il été contrôlé ? Etiez-vous plutôt en règle ?

K.C. : Nous avons été contrôlés et nous n'étions pas en règle, mais c'était impossible. Le contrôle portait sur les années de revenus 2009 et 2010. Quand on a des explications fin 2011, ce n'est pas possible d'être en règle.

En Flandre, les clubs sportifs vivent en grande partie grâce au bénévolat de leurs membres et de leurs administrateurs, alors que dans notre société d'aujourd'hui, le travail volontaire est de plus en plus sous pression. Chaque année, il devient plus difficile de trouver des gens qui acceptent de faire quelque chose pour les autres sans rétribution. Je crois que l'administration ne se rend pas compte de la responsabilité qu'elle fait peser sur les « simples » bénévoles. Bientôt, je vous le garantis, le secrétaire ou le trésorier d'un club sera un professionnel offrant ses services à plusieurs clubs moyennant une solide rémunération. Les clubs éprouveront encore plus de difficultés à garder un équilibre budgétaire à la fin de la saison ou de l'année. Ce jour-là n'est plus très éloigné si l'on continue comme cela. L'administration devrait commencer par proposer un accompagnement, avant d'infliger des pénalités. Je connais des clubs qui ont dû payer plus de 40.000 euros d'amende. Ce n'est quand même pas normal. Si les contrôles avaient débouché sur des avertissements et des délais, j'aurais pu comprendre. Mais à présent, les clubs et les responsables bénévoles ont l'impression de subir une chasse aux sorcières. Je déplore aussi que les asbl sportives soient visées prioritairement. On dirait que l'administration a trouvé un filon et espère en tirer facilement un bon bénéfice.

Et que pensez-vous de cette session d'information ?

K.C. : C'est une tentative louable pour expliquer simplement l'embrouillamini réglementaire et administratif des obligations fiscales au « profane ». Pour autant que cela soit possible.

Votre club a-t-il dû procéder à d'importants changements pour pouvoir respecter les règles fiscales ?

K.C. : Oui, un certain nombre. Surtout en ce qui concerne la législation sur le bénévolat. Comme nos dossiers fiscaux sont confiés à un comptable externe, nous nous en tirons encore assez bien, mais le travail préparatoire reste l'affaire du club. Il ne faut jamais oublier que tout ce boulot est accompli par des volontaires qui sacrifient parfois des journées entières de leur temps libre pour respecter les échéances.

L'administration fiscale devrait-elle en faire davantage ?

K.C. : Il devrait y avoir une simplification. Actuellement, la réglementation fiscale, déjà complexe, se mêle à la législation sur le bénévolat, aux lois sur la sécurité sociale, aux règles de l'Union Royale Belge, ... Un club sportif devrait pouvoir bénéficier d'un accompagnement sur le plan fiscal, un peu comme dans le projet Dynamo de la Vlaamse Sportfederatie (VSF). L'initiative offre un soutien gratuit au management pour tous les clubs sportifs affiliés à la fédération. Les clubs peuvent aussi demander des conseils en matière administrative. En tant que bénévole, vous êtes livré à vous-même. Je trouve un peu facile de tirer sur une cible sans défense.

E-Douane

La réalisation d'une e-douane est un facteur clé pour les Douanes & Accises. La réalisation d'une e-douane intégrale repose sur le Plan stratégique pluriannuel de la Commission européenne. Un nouveau plan pluriannuel est actuellement préparé en collaboration entre tous les Etats membres et la Commission européenne pour couvrir la période 2013-2020. Ce nouveau plan vise à soutenir le nouveau Code des douanes modernisé par le biais de développements ICT. Le traitement sans papier des processus douaniers deviendra de plus en plus une réalité tant pour la douane que pour le commerce. En outre, l'automatisation quasi complète des processus douaniers et accisiens permettra de lutter de façon plus efficace contre la fraude.

En 2011, les projets ICT suivants ont été réalisés :

- analyse « Entry into the Record » (projet qui offre la possibilité à une société certifiée AEO d'effectuer la déclaration d'importation après le passage des marchandises à la frontière)
- analyse et tests du système ac4 (système de déclarations pour les marchandises soumises à accises)
- analyse et tests du système cspbis2 (système de gestion de l'analyse de risque) et moda (contrôles relatifs aux déclarations cspbis)
- diffusion de la nouvelle version de NCTS (New Computerised Transit System) sur internet
- amélioration des applications existantes
- préparation au démarrage de la phase 2 d'EMCS (scénarios plus spécifiques du système qui visent à contrôler les mouvements au sein de l'Union européenne de produits soumis à accises).

Procédures simplifiées aux Douanes

Conformément à la réglementation communautaire, toutes les autorisations de procédures simplifiées existantes devaient être réexaminées et actualisées en 2011.

Par procédures simplifiées existantes, on entend :
- déclaration simplifiée
- domiciliation importation/exportation
- statut d'expéditeur agréé/de destinataire agréé/d'expéditeur agréé en matière de preuve du caractère communautaire.

La procédure de réexamen a été initiée pour 815 autorisations.

Ce renouvellement a aussi été l'occasion d'adapter les autorisations en vue de leur introduction dans le système automatisé MASP Autorisation qui permettra à terme un contrôle automatique de toutes les déclarations en douane introduites sous le couvert d'une des autorisations susvisées en recourant à PLDA.

Le Contact Center du SPF Finances primé

Le 19/05/2011, le Contact Center (CC) du SPF Finances a remporté l'Award « Innovation » décerné par contactcentres.be, la fédération professionnelle des call centers de Belgique. Il a également été nominé à la deuxième place dans la catégorie « Social Profit ».

Inauguré le 14/04/2005, le CC a débuté ses activités en répondant uniquement aux questions sur l'impôt des personnes physiques et le recouvrement. La création du CC répondait au besoin d'améliorer la qualité de la prestation de services offerte au citoyen mais aussi à celui d'élargir l'accessibilité du SPF Finances à ses « clients ».

Après quelques années d'existence, le CC a pris une tout autre envergure puisqu'en 2011 ce sont plus de 65 collaborateurs (situation au 31/12/2011) qui se chargent de répondre aux questions des citoyens. Ils sont soutenus pour cela par une technologie de pointe, avec entre autres :

- une infrastructure de téléphone spécifique,
- un système « Interactive Voice Response » (IVR) pour l'accueil téléphonique,
- un système « Automatic Call Distributor » (ACD) pour la distribution automatique des appels,
- une plateforme CRM (Citizen Relationship Management) qui offre les instruments nécessaires pour gérer les questions.

Depuis sa création, le CC a reçu et traité plus de cinq millions de questions.

Le CC en chiffres - Situation au 31/12/2011

Nature des questions reçues (startdata)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Impôt des personnes physiques (14/04/2005)	63.844	112.202	120.954	172.410	357.669	338.862	470.397
Recouvrement (14/04/2005)	7.925	32.963	37.032	44.366	62.961	59.827	77.296
Versements anticipés (01/05/2005)	28.449	48.558	44.892	46.849	47.786	42.107	42.433
Taxe de circulation (25/10/2005)	84.175	403.525	277.150	323.955	350.210	363.158	472.111
Enregistrement et succession (01/06/2006)		1.864	44.997	14.451	13.963	12.616	11.668
TVA (01/05/2008)				14.015	53.508	50.876	48.762
Impôt des sociétés (01/05/2008)				7.162	14.964	15.647	22.170
Cadastre (01/01/2009)					8.011	9.270	9.247
Créance alimentaire (01/03/2010)						8.804	11.757
Autres questions	39.903	63.453	49.399	63.175	79.902	105.058	89.796
Total des questions via téléphone	224.296	662.565	574.424	686.383	988.974	1.006.225	1.255.637
Total des questions via e-mail	5.441	12.070	20.158	25.295	18.090	13.954	13.748
TOTAL GENERAL/ANNEE	**229.737**	**674.635**	**594.582**	**711.678**	**1.007.064**	**1.020.179**	**1.269.385**
CUMULATIF depuis la création		**904.372**	**1.498.954**	**2.210.632**	**3.217.696**	**4.237.875**	**5.507.260**

Biztax à la conquête des comptables

En 2011, Biztax a pris la relève de l'application Vensoc disponible depuis cinq ans déjà pour l'introduction des déclarations à l'impôt des sociétés. La grande innovation de ce nouveau programme est l'utilisation de la technologie avancée XBLR (eXtensible Business Reporting Language), un langage informatique utilisé pour décrire et communiquer les données financières.

Cette nouvelle application est techniquement beaucoup plus aboutie que ne l'était Vensoc. Avec Biztax, les déclarations et les annexes peuvent être directement complétées en ligne. En outre, les comptables peuvent automatiquement injecter les données dans le système via leurs logiciels.

A côté des avantages indéniables qu'apporte Biztax aux contribuables ou à leur mandataire, une série de fonctionnalités au bénéfice des services de taxation seront ajoutées à moyen terme. Citons notamment la possibilité d'un traitement partiellement automatisé des déclarations contenant des anomalies, la disponibilité d'un certain nombre de courriers standardisés et pré-complétés, la tenue sous format électronique du dossier permanent, ...

En 2011, l'application est limitée à l'impôt des sociétés. Dès 2012, elle sera étendue à l'impôt des non-résidents et à l'impôt des personnes morales. L'objectif final étant de faire de Biztax une application performante aussi pour les services de taxation de notre SPF, leur permettant un suivi aisé et entièrement électronique des déclarations.

Projet Zoomit : un AER en version électronique

Chaque année depuis 2003, la déclaration à l'impôt des personnes physiques via Tax-on-web connait de plus en plus de succès. Cette tendance reflète la réelle volonté des citoyens de passer moins de temps à des contraintes administratives et donc de traiter un maximum de documents de façon électronique.

Toujours à la recherche d'évolutions susceptibles de faciliter les démarches administratives, le SPF Finances a décidé de franchir un cap supplémentaire dans la numérisation des documents fiscaux. En 2011, un projet pilote a été lancé pour permettre aux collaborateurs du SPF de choisir de recevoir leur avertissement-extrait de rôle (AER) dans leur PC Banking via le service Zoomit. 1.260 volontaires ont pris part au projet.

L'expérience pilote a révélé deux problèmes. Premièrement, en cas de réutilisation d'un article de rôle annulé, le contribuable avait accès à l'AER d'un autre contribuable. Cela n'a représenté que quatre cas, rapidement corrigés. Deuxièmement, environ 10 % des utilisateurs ne sont pas parvenus à visualiser leur AER. Ils arrivaient sur l'écran Zoomit mais cet écran restait désespérément blanc. Cela était dû à la combinaison de certaines versions d'Acrobat Reader et Internet Explorer. Ce problème a été résolu.

298 participants ont répondu à l'enquête de satisfaction. Les problèmes évoqués ont été mis en évidence mais la majorité des répondants n'ont cependant éprouvé aucune difficulté à consulter leur AER via Zoomit. Environ 20 % des répondants ont néanmoins exprimé qu'ils souhaitent encore recevoir un AER papier.

Comptes dormants : un réveil en douceur

Avec la loi du 24/07/2008, les banques et assureurs ont l'obligation de transférer le contenu de leurs avoirs dormants, ces comptes ou assurances pour lesquels aucune transaction et aucun contact avec le titulaire ou l'ayant-droit n'ont eu lieu durant cinq ans, à la Caisse des Dépôts et Consignations de la Trésorerie. La masse des avoirs dormants entrée à la Trésorerie en 2011 a été énorme. Certains avoirs concernent des sommes inférieures à vingt euros pour lesquelles aucun remboursement ne peut avoir lieu.

Les dossiers concernant les avoirs dont le solde est égal ou supérieur à vingt euros doivent, par contre, donner lieu à un remboursement. Ces dossiers nécessitent des recoupements avec les données mises à disposition par les institutions financières. Ces données étant parfois imprécises ou erronées et le programme de gestion des avoirs dormants ayant connu quelques ratés, seuls 21 dossiers ont été clôturés en 2011. Des mesures ont été prises en parallèle pour stabiliser et améliorer cet outil.

Comptes dormants

		Solde 31/12/2009	Solde 31/12/2010	Solde 31/12/2011
En euros				
Comptes dormants (gestion individuel)		0	785.465	41.659.855
Comptes dormants (gestion globale)		57.851	2.248.734	4.173.268
En titres				
Comptes dormants		2.950	2.950	2.950
En devises				
Comptes dormants	USD	0	313.433	429.823
Comptes dormants	CAD	0	167	1.709
Comptes dormants	GBP	0	1.289.596	1.294.232
Comptes dormants	AUD	0	55.183	56.841
Comptes dormants	CHF	0	0	589

URBAIN : encore plus de collaboration

Les communes doivent transmettre les informations relatives aux permis d'urbanisme octroyés pour la modification des biens immobiliers à la Documentation Patrimoniale. Auparavant transmises via des listes papier, ces informations sont aujourd'hui communiquées via URBAIN, une application développée au sein de la Documentation Patrimoniale et mise à disposition des communes via internet. Cette application permet également à l'administration Mesures & Evaluations d'introduire les informations relatives aux travaux qui ont été réalisés sans permis connu ou non conformément au permis octroyé.

Mais pourquoi la Documentation Patrimoniale a-t-elle besoin de ces informations ? Certainement pour mettre sa documentation à jour mais surtout pour pouvoir fixer les nouveaux revenus cadastraux !

En vérité, communes et administration forment un de ces vieux couples qui privilégient le dialogue pour aller de l'avant, convaincus des bénéfices que chacun tire de ces échanges. Chacun imaginera aisément les apports d'un échange d'informations électronique mais ce qu'apprécient probablement surtout les pouvoirs communaux, c'est la possibilité de disposer de la statistique des revenus cadastraux de la commune au moment de la confection de leur budget. L'application URBAIN offre en effet dorénavant la possibilité de télécharger la matrice cadastrale, le plan cadastral mais aussi les informations relatives à la contenance et aux revenus cadastraux. Ces derniers sont indispensables à l'élaboration des budgets communaux.

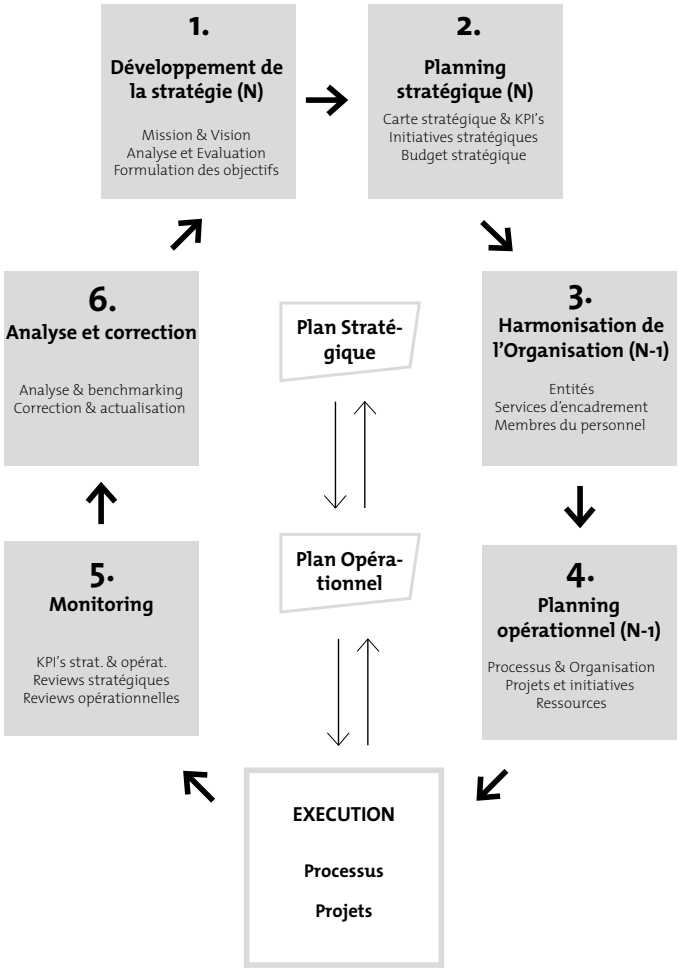
L'année 2011 a également été l'occasion de collaborer davantage avec la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, les communes bruxelloises disposaient déjà d'une application créée par le Centre d'Information pour la Région Bruxelloise (CIRB) pour lui communiquer les permis d'urbanisme. URBAIN imposait donc un double encodage des mêmes informations. Dorénavant, l'application du CIRB permet à ces communes d'ajouter dans URBAIN tous les permis octroyés dans le mois.

Toujours en 2011, la Documentation Patrimoniale a rencontré de nombreux bourgmestres et receveurs communaux à l'occasion du Salon des Mandataires qui s'est déroulé en février à Marche-en-Famenne. Ces rencontres ont permis de convaincre les derniers « villages gaulois » à se rallier à l'application informatique. En deux journées de contacts, une vingtaine de communes dont deux grandes villes ont ainsi renoncé aux listes papier. De son côté, le SPF s'est engagé à former le personnel communal. Enfin, la Documentation Patrimoniale a profité de cette vitrine pour sensibiliser les pouvoirs régionaux et provinciaux. Depuis lors, ils se sont accordés sur les bases d'une plus grande collaboration. Et si les provinces engageront des indicateurs-experts, la Documentation Patrimoniale, elle, collaborera à leur formation.

> ***« URBAIN offre dorénavant la possibilité de télécharger la matrice cadastrale, le plan cadastral et les informations relatives à la contenance et aux revenus cadastraux »***

organisation orientée résultat

Le cycle stratégique du SPF Finances



En 2011, le Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication a poursuivi la mise en œuvre du cycle stratégique du SPF Finances.

D'une part, le service s'est penché sur la consolidation et le suivi des plans opérationnels et stratégiques de toutes les administrations générales et des services d'encadrement pour 2011. D'autre part, la préparation du Plan stratégique pluriannuel intégré 2012-2017 (mais aussi du Plan opérationnel 2012) occupe une place importante dans notre mission.

Les Business Reviews constituent un outil de surveillance primordial pour le suivi adéquat des plans stratégiques et opérationnels des administrations générales et des services d'encadrement au niveau du président. A partir d'un scénario structuré, de la répartition des rôles et des systèmes sources (ProjectMaster – Cognos), les initiatives des administrations générales et des services d'encadrement ont été examinées sur une base trimestrielle. Parallèlement à une évaluation propre à l'entité, le reporting final intégré des Business Reviews permet également de se faire une idée globale des activités et de leurs progrès au sein du SPF Finances. Les liens de dépendance avec effet de blocage sont également identifiés.

Vu l'importance de ce monitoring, l'année 2012 est placée sous le signe du suivi et du reporting intégrés des Business Reviews, du volet Contrôle de gestion, puis du volet Contrôle interne.

Toujours en 2011, nous avons jeté les bases du Plan stratégique pluriannuel 2012-2017. En partant de trois objectifs stratégiques (efficacité, efficience et service), et avec l'aide de la carte stratégique du SPF Finances, chaque administration générale et service d'encadrement a défini les initiatives qui permettront d'atteindre ces objectifs dans les années à venir. Le Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication les aide dans cette tâche.

Dans toutes les activités précitées, la collaboration avec les équipes COC (Coordination Opérationnelle et Communication) et les cellules Contrôle de Gestion revêt une importance cruciale.

Les cellules de gestion de l'input de l'ISI : un projet pilote à la base du succès sur le plan opérationnel

Le travail, orienté processus et projets dans un cadre méthodologique, a été introduit dans l'administration fédérale lorsque la décision a été prise de transformer les services publics en organisations modernes et efficientes, au service du citoyen. Le SPF Finances n'a pas échappé à cette métamorphose. A tous les niveaux, les processus ont été analysés et les points forts et les faiblesses pris en compte. Souvent, les nouvelles structures qui ont été dessinées et les objectifs fixés ont revêtu la forme de projet. Pour l'installation des cellules de gestion de l'input, l'ISI a choisi la formule du projet pilote.

La gestion de l'input est le processus qui consiste à recueillir tous les indices de fraude possibles pour les soumettre à une analyse des risques débouchant sur une sélection d'enquêtes à mener. La sélection s'opère à deux niveaux. Le premier est celui du choix des indices qui, après analyse, peuvent s'avérer prometteurs pour une enquête plus approfondie. Au deuxième niveau, à titre de confirmation, on examine la teneur de certains éléments des dossiers. L'enquête ne démarre que si le dossier résiste à ce deuxième test.

L'évaluation des services a révélé que la gestion de l'input était répartie entre un trop grand nombre de personnes - ce qui comportait des risques au niveau de la collecte, de la sélection et du traitement de l'information. Concrètement, l'ensemble du processus demandait énormément de temps au chef de service. Celui-ci ne disposait plus d'une marge suffisante pour accomplir sa mission essentielle - diriger son équipe. Il était donc nécessaire d'améliorer ce processus afin de professionnaliser l'administration. Un groupe de projet composé de représentants de tous les départements a été mis sur pied afin de définir une vision consolidée du processus de gestion de l'input sur la base des meilleures pratiques existantes. Pour la réalisation de cette vision, la formule retenue est celle du projet-pilote. Une équipe de gestion de l'input a ainsi vu le jour au sein des directions d'Anvers et de Bruxelles, suivant le modèle élaboré par le groupe de projet.

> ***« Il était nécessaire d'améliorer ce procesus afin de professionnaliser l'administration »***

Interview

de Guy Loots, chef d'équipe Gestion de l'input d'Anvers

Pourquoi avoir choisi un projet-pilote ?

G.L. : Parce que cela nous permettait de tester une structure sans mettre en péril le fonctionnement existant. Il s'agissait en effet d'un concept théorique, même s'il était déjà alimenté par l'expérience pratique. Avec un projet-pilote, on ne risquait ainsi pas de voir chaque site développer ses propres solutions et procédures en réponse aux obstacles qui peuvent surgir durant la mise en œuvre. Le but était donc d'arriver à des procédures uniformes. Cela semblait être un bon choix, y compris du point de vue de l'optimisation des chances de succès.

Ainsi, deux directions seulement ont dû tester cette nouvelle méthode de travail, avec les surprises et les frustrations que cela engendre parfois. Les obstacles rencontrés nous ont permis d'ajuster et d'affiner le processus. Finalement, nous avons pu procéder à une évaluation détaillée et objective. Si le processus n'est pas parfait, ses avantages sont néanmoins nettement supérieurs aux inconvénients. Sur base de l'évaluation que nous avons remise au management, il a été décidé de constituer une équipe de gestion de l'input dans toutes les directions. Ces cellules ont été incorporées dans la future structure organisationnelle de l'ISI avec, partout, un taux d'occupation minimum, afin de garantir une transition rapide au moment où tomberont les décisions relatives à la concrétisation de la nouvelle structure de notre administration.

Quels sont les principaux avantages de la nouvelle approche ?

G.L. : Ils se situent sur plusieurs plans. Désormais, tous les indices sont collectés, gérés et analysés de façon centralisée. Cela réduit fortement le risque de perte d'indices. D'autre part, ces tâches sont confiées à une équipe de personnes qui ne font que cela alors qu'auparavant, les opérations en question devaient être intégrées dans l'emploi du temps de chacun. Nous favorisons ainsi l'accumulation de l'expertise et une sélection uniforme des dossiers en relation avec les objectifs opérationnels. Le principe de « bonne administration » est ainsi également respecté. L'expertise occupe une place d'autant plus importante que l'analyse des risques passe de plus en plus par l'informatique. Une bonne gestion de ces systèmes est donc indispensable.

Autre avantage : tous les autres collègues de la chaîne de contrôle gagnent ainsi du temps. Ils peuvent à présent se concentrer sur leur mission fondamentale : taxer ou diriger une équipe. Enfin, notre administration présente un interlocuteur unique à nos partenaires extérieurs, par exemple les instances judiciaires et sociales, qui sont souvent à l'origine des indices. Par le passé, chacun avait son propre réseau. L'équipe de gestion de l'input est devenue le seul interlocuteur pour nos contacts extérieurs.

Ce choix sera-t-il applicable à d'autres projets ?

G.L. : Je suis persuadé qu'au niveau opérationnel, l'approche retenue améliore les chances de réussite des changements organisationnels. En effet, on peut informer les collègues à partir d'une expérience concrète plutôt que sur un modèle théorique. Le changement peut ainsi s'appuyer sur des bases plus solides. On crée de cette façon une équipe unique, plus aguerrie, capable de prêter son concours à une mise en œuvre ultérieure dans l'ensemble de l'organisation. Cela dit, le changement est un processus difficile et exigeant. Le projet ne s'arrête pas à l'évaluation du pilote. Avec une équipe de gestion de l'input par direction, il faut aujourd'hui veiller à ce que tout le monde aille dans la même direction, sans pour autant perdre de vue les spécificités économiques régionales. A terme, nous voulons également devenir le représentant de l'administration pour nos partenaires étrangers et développer des stratégies d'enquête pour les dossiers sélectionnés.

Prm-on-web

Prm-on-web est l'application qui permet au contribuable de déposer, depuis 2012, sa déclaration au précompte mobilier (Prm) par voie électronique. Les utilisateurs sont principalement des sociétés parmi lesquelles le secteur des banques et des assurances constitue une cible importante. Chaque année, on dénombre au total quelque 110.000 déclarations au Prm. C'est peu par rapport au volume des déclarations à l'impôt des personnes physiques, mais le Prm représente des recettes considérables.

L'application présente de nombreux avantages :

- un calcul automatique du montant dû
- une confirmation de réception de la déclaration déposée
- une communication structurée pour le paiement
- la protection des données grâce à un accès sécurisé
- la possibilité de consulter les déclarations Prm déposées par voie électronique.

Nous considérons qu'environ 30 % des déclarations sont déjà introduites via l'application. Ce pourcentage est appelé à augmenter à l'avenir. A terme, nous envisagerons vraisemblablement de rendre le dépôt électronique obligatoire.

Jusqu'à fin 2011, le dépôt et le traitement des déclarations au Prm étaient encore gérés par les Recettes des Contributions Directes de Perception & Recouvrement (25 bureaux de recettes s'en chargeaient). En exécution de la loi sur la comptabilité de l'Etat (2003), ces tâches ont été transférées au secteur Contributions Directes de la Fiscalité au moment de la mise en production de Prm-on-web. Ce transfert a eu un impact non négligeable sur notre administration.

Pour les contribuables qui choisissent de déposer leur déclaration au Prm sur papier, quatre services de la Fiscalité assurent la réception et le traitement depuis le 01/01/2012. La compétence des services dépend du domicile fiscal du contribuable qui doit s'acquitter du précompte mobilier : Gand (pour la Flandre), Bruxelles (pour Bruxelles-Capitale), Liège (pour la Wallonie) et Eupen (pour la partie germanophone du pays).

« Nous considérons qu'environ 30 % des déclarations sont déjà introduites via l'application »

Interview

de Bart Kiekens, chef de service au Bureau central de taxation Sociétés de Gand et Christophe Oreel, chef de projet Prm-on-web

Pouvez-vous nous expliquer en quelques mots à quoi sert exactement l'application ?

C.O. : Prm-on-web fait partie de Stimer (Système de Traitement Intégré Multi-Entités Recouvrement). Grâce à la nouvelle application, le contribuable peut déposer lui-même, par voie électronique, sa déclaration au précompte mobilier. Seule différence importante entre les deux systèmes : dans Stimer, le fonctionnaire peut encore corriger et modifier la déclaration.

Quels sont, à vos yeux, les avantages de Prm-on-web pour l'utilisateur ?

B.K. : Prm-on-web fait partie de ces applications qui, à l'instar de Tax-on-web, Biztax et Intervat, proposent le dépôt électronique des déclarations. Dans le cadre de l'informatisation croissante de la société, c'est une évolution logique qui répond parfaitement aux attentes des clients.
Il nous arrive régulièrement de recevoir des coups de fil de personnes qui ont déposé une déclaration électronique et qui s'aperçoivent a posteriori qu'elles ont commis une erreur d'inattention. Dans pareil cas, il fallait autrefois suivre une procédure administrative relativement longue. Aujourd'hui, le fonctionnaire peut facilement rectifier cela lui-même.

Et les avantages pour l'administration ?

B.K. : Nous sommes en fait le seul service de Flandre qui traite encore les déclarations sur papier. Auparavant, la tâche était confiée à chaque bureau de recette Sociétés. Ces déclarations papier n'étaient malheureusement pas accessibles aux autres fonctionnaires pour consultation électronique. Les choses ont changé. Tous nos agents des contributions directes ont aujourd'hui accès à l'application Stimer, ce qui améliore évidemment la qualité du service aux utilisateurs.

Prévoit-on encore d'autres améliorations ou adaptations ?

C.O. : Nous utilisons actuellement une nouvelle application, qui a connu, au début, quelques maladies de jeunesse. Cette application est en cours d'optimisation sur base des réactions de nos collaborateurs et des utilisateurs externes. Une suggestion consiste, par exemple, à pouvoir consulter les instructions qui figurent actuellement au dos de la déclaration papier sous la forme d'assistants (wizards) dans l'application. Notre clientèle est composée à 98 % de « professionnels » - banquiers, assureurs, entreprises, experts-comptables, ...

Presque tous travaillent avec des logiciels de comptabilité, et dans la majorité des cas, c'est leur programme qui crée la déclaration papier au précompte mobilier. Le formulaire est directement généré par le système. Ces professionnels demandent donc à juste titre s'il n'est pas possible de mettre au point une liaison entre leurs logiciels et notre application. Au lieu d'une déclaration papier, ces logiciels transmettraient automatiquement les données de la déclaration à Prm-on-web. Il existe des solutions techniques. C'est l'une des missions que nous voulons mener à bien dans le futur.

Que pouvez-vous faire pour augmenter le pourcentage de déclarations électroniques ?

C.O. : A mesure que notre système s'améliorera et entrera dans les habitudes des contribuables, on pourra envisager de faire de son utilisation une obligation légale – ce qui est notre objectif ultime. Il n'y a là rien d'impossible car nous travaillons avec une clientèle très largement professionnelle. Les résistances sont moindres que chez les particuliers, vu qu'elle utilise déjà des applications telles que Tax-on-web et Biztax.

SITRAN mise sur la protection de la vie privée

En 2011, le Service Gestion des Données Personnelles a encore fait fortement évoluer son projet de signalétique transversal (SITRAN). Un des points d'attention particulier a porté sur la mise en place d'une gestion plus poussée des accès. Cela s'inscrit dans une logique de gestion stricte de la protection de la vie privée. En étroite collaboration avec le Service Privacy donc …

Mais tout d'abord, un historique du projet s'avère nécessaire. SITRAN s'inscrit en droite ligne dans le grand projet de « Dossier Unique ». Ce « dossier » reprenant toutes les informations concernant une même personne (physique et/ou morale) en un seul dossier nécessite, pour fonctionner, un préalable : la possibilité d'identifier cette personne et, ainsi, d'avoir accès à toute une série d'informations d'identification à son sujet. C'est là qu'intervient SITRAN.

Faciliter l'identification des personnes…

SITRAN est une base de données pour les collaborateurs du SPF Finances regroupant les informations de différentes bases de données externes identifiées comme sources authentiques. On parle ici du Registre national, de la Banque-Carrefour des Entreprises de la Sécurité Sociale, de la Centrale des Bilans de la Banque Nationale, …

En regroupant toutes ces informations, SITRAN remplit un objectif essentiel : faciliter la vie des collaborateurs du SPF Finances dans l'identification des personnes.

Grâce au croisement des données de ces sources externes et aux différents apports de sources internes – puisque le but est aussi de permettre aux collaborateurs de compléter la signalétique – SITRAN constitue un outil d'identification redoutable qui nécessite dès lors une gestion des accès permettant de respecter la législation en terme de protection de la vie privée. Alors que l'accès à la base de données était auparavant assez simple – un collaborateur avait accès à SITRAN ou ne l'avait pas – l'accroissement des données disponibles a nécessité des adaptations.

> ***« SITRAN permet dorénavant aux utilisateurs d'avoir un accès spécifique à leurs besoins »***

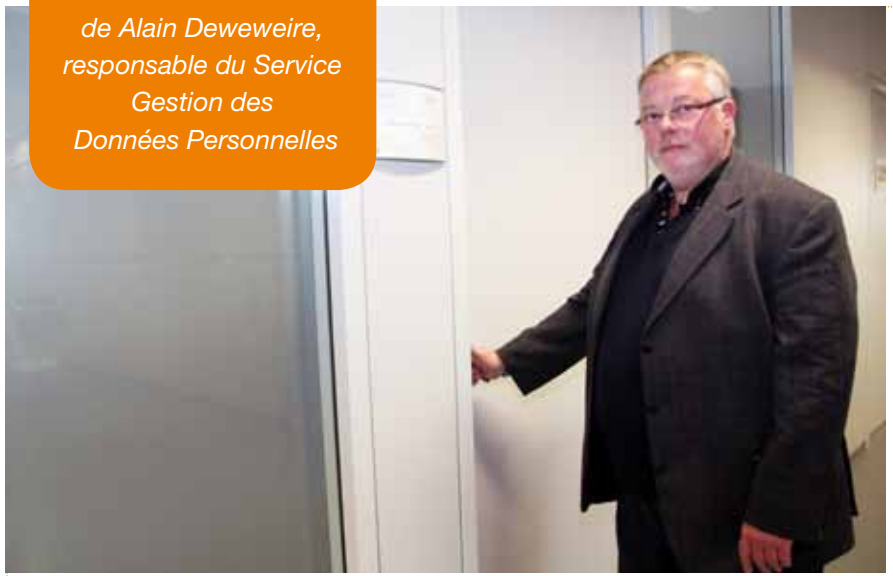
… en respectant la vie privée.

Ainsi, 2011 a été l'occasion de faire évoluer les matrices de sécurité afin de pouvoir donner des accès davantage paramétrables. Cela permet aux utilisateurs d'avoir un accès spécifique à leurs besoins. Sur base des différentes tâches des services utilisateurs, le Service Privacy a ainsi pu déterminer les données auxquelles chacun a droit.

Le développement 2011 de SITRAN permet donc dorénavant de réaliser techniquement les accès profilés par le Service Privacy. Cette évolution indispensable assure à chaque contribuable que le SPF Finances, tout en ayant un éventail complet de données d'identification personnelles, ne porte pas atteinte à la protection de la vie privée.

Interview

de Alain Deweweire, responsable du Service Gestion des Données Personnelles



SITRAN est un projet qui est sur les rails depuis 2009. 2011 en voit l'aboutissement… Beaucoup de travail a déjà été réalisé en trois ans !

A.D. : Oui et ce n'est pas fini. La phase projet s'est effectivement clôturée fin 2011 et la version actuelle de SITRAN est utilisable depuis lors mais nous n'arrêtons pas pour autant d'y travailler ! L'application est mûre mais il faut continuer à la développer. Notre objectif principal est de continuer à faciliter le travail de nos utilisateurs. Nous avons déjà entrepris pas mal d'actions pour ce faire mais nous continuerons à faire évoluer SITRAN en ce sens.

En 2011, vous avez notamment veillé à intégrer SITRAN dans d'autres applications utilisées par les agents sur le terrain. De quoi s'agit-il exactement ?

A.D. : Il s'agit de ce que l'on appelle un « application caller ». En fait, nous avons rendu accessible les informations de SITRAN dans d'autres applications du SPF Finances. Concrètement, cela signifie qu'un contrôleur – par exemple – qui doit, à un moment donné, avoir accès à une donnée d'identification dans l'application qu'il utilise ne devra plus ouvrir SITRAN, s'y identifier et rechercher l'information voulue : l'application dans laquelle il travaille ira directement consulter SITRAN (via l'ouverture d'un pop-up) et importera la donnée nécessaire.

2011 était également l'occasion de travailler sur l'uniformisation de la présentation des données…

A.D. : Tout à fait. Et ce, à nouveau dans un souci de faciliter l'utilisation de SITRAN. Puisque l'application est, en grande partie, le résultat d'un regroupement de différentes données provenant de sources externes, la façon dont les données sont présentées par chacune d'entre elles ne correspond pas toujours. Un exemple typique est le bloc adresse. En fonction des sources externes, il se présentait de différentes façons. Pour rendre l'information plus claire et uniforme, nous avons donc fait en sorte que chacune des données se présente à nos utilisateurs de la même façon, quelle que soit la source dont elle provient.

Avez-vous encore travaillé à d'autres évolutions durant l'année 2011 ?

A.D. : Toujours dans cette optique d'en faciliter l'utilisation, nous avons amélioré le menu contextuel. Dorénavant, celui-ci s'adapte en fonction du type de personne sur laquelle s'axe la recherche d'informations. Il est clair que les informations disponibles pour une personne physique sont totalement différentes de celles disponibles pour une personne morale ou une personne physique ayant une activité d'indépendant. Il était donc logique que le menu s'adapte en ne laissant que la possibilité d'accéder aux sous-menus contenant des informations.

Nous sommes également en train d'étendre l'accès aux données du Registre national en permettant un historique complet alors qu'il était limité à quelques années auparavant. Dorénavant, nous pourrons suivre l'historique de ces données depuis la naissance de la personne.

Voilà certaines évolutions parmi d'autres qui ont été réalisées en 2011. Et bien que le projet soit maintenant réalisé, SITRAN est encore amené à évoluer au fil des années !

L'évolution positive du projet a été rendue possible aussi grâce à l'excellente collaboration qui a été mise en place avec la firme STERIA, partenaire informatique externe.

Mise en place de la division Contrôle de Gestion

En 2011, le Service d'Encadrement Budget & Contrôle de Gestion (B&CG) a poursuivi la mise en place et l'intégration du contrôle interne et du contrôle de gestion. Cela s'est manifesté dans différents domaines. Avant tout, le service d'encadrement a restructuré sa division Contrôle de Gestion. Les collaborateurs spécialisés dans le contrôle de gestion ont été regroupés et associés à de nouveaux et jeunes collaborateurs. La centralisation des activités a permis la création de centres d'expertise spécialisés, qui à leur tour ont conduit à une gestion plus homogène et efficace. Avec la combinaison de la nouvelle structure et du personnel supplémentaire, le Service d'Encadrement B&CG contribuera à une plus grande professionnalisation des techniques de management du SPF Finances.

A côté de cela, des cellules de contrôle de gestion ont été mises en place. Désormais, on trouve une cellule dans chaque administration générale ou service d'encadrement. Pour structurer la collaboration entre le Service d'Encadrement B&CG et les administrations concernées, des entretiens ont été réalisés. Les cellules doivent offrir un soutien spécialisé au management pour un travail orienté résultat de leur entité. Bien qu'elles soient, de manière fonctionnelle, entièrement au service des directeurs d'encadrement ou des administrateurs généraux, les cellules de contrôle de gestion restent dépendantes hiérarchiquement du Service d'Encadrement B&CG.

Par ailleurs, B&CG travaille à la mise en œuvre et au développement des cycles de gestion. L'ancrage de ces cycles de gestion au SPF Finances est garanti par le soutien des services du président. Le Service d'Encadrement B&CG a également aidés chaque administration générale et service d'encadrement à préparer un plan opérationnel. Ce plan est basé sur la formulation de leur stratégie et sa mise en œuvre sera suivie par le système d'information de gestion.

Nonobstant ces réalisations, B&CG s'engage à poursuivre le développement du contrôle de gestion. En 2012, le recrutement de contrôleurs internes est prévu et les collaborateurs pourront bénéficier d'une formation supplémentaire pour se spécialiser davantage. Une grande attention est également portée au lien entre le cycle budgétaire et de personnel et le cycle de gestion. Ce projet est suivi de près par le président du Comité de Direction et a comme objectif d'augmenter le niveau du planning stratégique en consolidant des points de décision à des intervalles prédéterminés et en construisant davantage de cohérence stratégique.

Fedcom et la gestion des recettes

En 2011, le Service d'Encadrement Budget & Contrôle de Gestion (B&CG) a continué à consacrer beaucoup d'efforts à la mise en œuvre de Fedcom. Cette application commune à différents SPF permet de passer d'une comptabilité de caisse à une comptabilité en partie double. Ce remaniement représente un changement majeur dans le déroulement du processus comptable. La gestion des recettes en est un bon exemple.

Il a été nécessaire de réorganiser le personnel chargé de la gestion des recettes. Les comptables non fiscaux ont quitté les différents services pour rejoindre le service d'encadrement central. Cette centralisation a permis de constituer des équipes spécialisées et d'affecter le personnel à des tâches plus pointues. Conformément à la législation en la matière, on a également veillé à une stricte séparation entre le rôle d'ordonnateur (qui établit le droit constaté) et le rôle de comptable (qui perçoit le droit constaté).

Fedcom a par ailleurs modifié le processus de traitement des recettes fiscales. La comptabilité en partie double exige une balance comptable. Cela signifie que les recettes bancaires et les dépenses (enregistrées automatiquement) doivent toujours correspondre aux données des états mensuels. Chaque mois, il faut donc un contrôle étroit de l'égalité entre les recettes fiscales imputées et les mouvements bancaires correspondants. Ce n'est donc pas seulement l'utilisation mais aussi la source des recettes qui est importante.

Avec Fedcom, le Service d'Encadrement B&CG n'est plus un service axé sur les dépenses budgétaires, mais une véritable organisation comptable qui enregistre tous les mouvements, des recettes aux dépenses, quel que soit leur caractère budgétaire. Le système permet aussi de gérer les recettes de façon beaucoup plus détaillée. Cela présente deux avantages majeurs. D'abord, les opérations dépassent le périmètre de chaque administration. Par le passé, toutes les recettes étaient dispersées entre les différents systèmes fiscaux des administrations. Elles sont aujourd'hui aisément accessibles en un lieu central. Ensuite, le système dresse un tableau très clair des flux de recettes fiscales et de leurs destinations respectives.

Reste un grand défi : garder la maîtrise de cette comptabilité aussi vaste que complexe. En 2012, des procédures de travail et de contrôle seront mises en place à cette fin, de même que des interfaces avec les applications mères spécifiques telles que Stimer. Autant de perspectives d'avenir intéressantes !

> ***"B&CG n'est plus un service axé sur les dépenses budgétaires, mais une véritable organisation comptable qui enregistre tous les mouvements, des recettes aux dépenses"***

Modernisation de la Douane : approche et planning

Dans les années qui viennent, les Douanes & Accises vont subir un lifting complet. Cette aventure ambitieuse nécessite le respect d'un planning strict. La modernisation passera par onze programmes d'innovation.

Dans chacun de ces programmes, des processus spécifiques seront décrits et actualisés. Ensuite, ils seront convertis en méthodes de travail sur le terrain, parallèlement à la mise en place d'un contrôle interne performant. Nous veillerons également à une véritable gestion du personnel et des formations spécifiques seront organisées.

Pour mener à bien cette transformation, les Douanes & Accises réalisent un ensemble de projets, suivis et encadrés par les program managers, chefs de projet et responsables de la communication. Nous faisons également appel à des consultants externes pour établir un planning intégré régissant le déploiement des programmes de changement.

Le but final est d'aboutir à une administration efficace et efficiente, présentant aux yeux des clients et autres parties prenantes une structure claire, propice à la meilleure qualité de service possible.

En 2011, un Plan Directeur D&A a vu le jour dans le but de définir :

- les produits (personnel, organisation, formation, ICT, logistique, bâtiments...) à générer dans chaque programme pour parvenir au résultat final
- les dépendances entre les produits à l'intérieur des programmes et des projets ainsi qu'avec les services d'encadrement.

Dans les programmes en cours, les tâches ont été adaptées à ce Plan Directeur. Il s'agit des programmes suivants :

- Gestion clients et marketing (KlaMa),
- Surveillance, contrôle et constatations (SCC)
- Bureau unique (traitement intégré)
- Enquêtes et recherches (E&R)
- Infractions et recouvrement (I&R)
- Coordination opérationnelle et communication (COC)
- Expertise opérationnelle et support (EOS)
- Gestion des risques et politique de maintien
- Gestion des données et intelligence (D&I)
- Applications informatiques (MASP)
- Support stratégique et expertise D&A.

Les produits à réaliser ont été programmés sur un calendrier couvrant deux ans (2012-2013).

Activités d'audit interne aux Douanes & Accises

En 2011, le service d'audit interne des Douanes & Accises a substantiellement contribué à l'amélioration du fonctionnement des processus.

Le service d'audit interne a livré deux audits. Le premier, dénommé SCAN, portait sur le processus de scannage des moyens de transport, le second, appelé OPACRE, sur les recensements en matière d'accises.

Ces audits ont permis de constater des manquements en matière d'efficacité, d'efficience, de conformité, de qualité du rapportage et de préservation des actifs. Le service d'audit a donc formulé un ensemble de recommandations et en surveille le suivi.

Le service d'audit interne a également procédé à des contrôles sur les plans d'inspection qui ont été instaurés pour veiller à la qualité des vérifications douanières et a préparé, accompagné et assuré le suivi des nombreux audits menés par les auditeurs externes, telles la Commission et la Cour des Comptes européennes ainsi que l'Inspection des Finances.

Fedopress : la nouvelle imprimerie fédérale

En 2011, Finpress, l'imprimerie du SPF Finances, a connu une transformation radicale. Parallèlement à la mise en service d'une nouvelle infrastructure d'impression numérique, Finpress recevait un autre nom : Fedopress. L'imprimerie est désormais un service administratif autonome sur le plan comptable. A partir de 2012, elle mettra son infrastructure rénovée à la disposition de tous les services publics fédéraux, ce qui permettra de renforcer l'efficience de l'administration fédérale.

Grâce au remplacement des presses offset par de nouvelles imprimantes numériques, il est à présent également possible d'imprimer à la demande. Avantage : nous ne sommes plus obligés d'imprimer les documents et les publications en grande quantité et à l'avance. Nous imprimons juste ce qui est nécessaire, au moment où nous en avons vraiment besoin. Cela réduit considérablement les gaspillages et il n'est plus nécessaire de gérer des stocks. Résultat : d'importantes économies grâce à une utilisation plus efficiente du papier et de l'espace.

FedIAM fait son entrée au SPF Finances

FedIAM (Federal Identity and Access Management) doit offrir aux citoyens et aux entreprises un accès uniforme aux applications eGov de l'administration fédérale. Conduit par FedICT, le projet a démarré concrètement au SPF Finances en 2011. Il concernait alors deux applications : le système des mandats électroniques et Tax-on-web Mandataire.

En 2011, cette intégration a fait l'objet de tests approfondis, en collaboration avec des bureaux de comptabilité de toutes tailles. Les résultats étant positifs, les deux applications sont entrées en production en janvier 2012. En rendant toutes les applications eGov accessibles par l'intermédiaire d'un module d'authentification unique, l'administration veille à une expérience d'utilisation uniforme tout en générant des économies.

LE SPF FINANCES

gardien et arbitre

La fondation « Non à la contrefaçon »

La contrefaçon et la piraterie concernent toutes sortes d'objets. On peut citer, à titre d'exemple, les médicaments, les jouets, les DVD, les CD, les vêtements. La liste des articles piratés ou contrefaits dont la presse belge fait écho est sans fin. Et c'est bien le reflet de la réalité car la lutte contre la contrefaçon est un combat perpétuel.

Afin de pouvoir lutter plus efficacement contre le commerce de contrefaçons, une relation de confiance doit être nouée entre, d'une part, les propriétaires des droits de propriété intellectuelle et, d'autre part, les autorités (douane, police, services d'inspection économique, Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé, …). Les parties concernées doivent pouvoir et vouloir échanger mutuellement des informations sensibles.

Les Douanes & Accises et la Chambre de Commerce Internationale (ICC) Belgique ont décidé de s'associer dans la lutte contre la contrefaçon en créant la fondation « Non à la contrefaçon et la piraterie ». Cette organisation est présidée par Tony Vandeputte, secrétaire général d'ICC Belgique et la vice-présidence est occupée par Noël Colpin, administrateur général des Douanes & Accises.

La fondation est une coopération entre les secteurs public et privé. Son but est de partager l'information entre les deux parties et de sensibiliser le public aux risques et dommages de la contrefaçon. L'organisation se présente en tant qu'intermédiaire entre les institutions publiques et le milieu économique et constitue également un interlocuteur privilégié auprès du grand public en matière de piraterie et de contrefaçon. La fondation constitue une plateforme d'échange d'expérience et d'expertise.

Des partenariats ont déjà été conclus avec le SPF Economie ainsi qu'avec Cimabel, la fédération belgo-luxembourgeoise des manufacturiers du tabac. En outre, la fondation met sur pied des sessions d'information destinées à divers publics cibles comme les écoles, les titulaires de droits et d'autres services publics.

Cette initiative marque la volonté de notre administration de rendre notre information accessible à tous, et ce, afin de mieux répondre aux besoins de la vie économique. Les Douanes & Accises tentent ainsi constamment de faire cohabiter les concepts de contrôle et de facilitation.

> ***« La fondation se présente en tant qu'intermédiaire entre les institutions publiques et le milieu économique »***

Interview

de Tony Vandeputte, président de la fondation « Non à la contrefaçon »

Dans quel but la fondation a-t-elle été créée ?

T.V. : On constate que la contrefaçon est un problème qui prend chaque année plus d'importance. Il s'agit d'un problème de dimension internationale touchant aussi bien le secteur public que le secteur privé. Ni l'un ni l'autre ne sont suffisamment armés pour lutter contre la contrefaçon, c'est pourquoi nous avons cherché à mettre en place une collaboration.

Comment la fondation peut être utile pour les entreprises privées ?

T.V. : Les Douanes & Accises connaissent l'origine des marchandises de contrefaçon, savent par où elles arrivent, quels sont les ports sensibles, comment elles peuvent être saisies, ... Cette macro-approche du problème est complétée par la micro-approche du secteur privé. Cette collaboration offre donc une façon de procéder plus directe.

Comment se déroulent vos contacts avec les Douanes & Accises ? La collaboration est-elle utile ?

T.V. : Je pense que nous sommes sur la bonne voie pour mettre au point une collaboration pratique. Chacun est sur le même pied d'égalité et, de cette manière, la collaboration se passe très bien. Une telle initiative ne pourrait pas être envisageable sans cette coopération. Elle n'aurait pas de sens.

Comment voyez-vous l'évolution de la fondation ? Quels sont vos objectifs ?

T.V. : Le but ultime serait, idéalement, de nous rendre utiles. Dans ce cadre, je pense qu'il y a deux objectifs importants que l'on peut mettre en place. Tout d'abord, rassembler toutes les forces afin qu'elles prennent contact les unes avec les autres de façon quotidienne. Ensuite, conscientiser le public du fait que la contrefaçon est dangereuse, et qu'en tant que consommateurs, ils peuvent tous avoir un intérêt à coopérer avec le gouvernement et le secteur privé.

Quels sont vos partenaires ?

T.V. : Nos partenaires publics sont l'ensemble des administrations et autorités en charge de la lutte contre la contrefaçon, c'est-à-dire le SPF Economie, la police, et la douane. Du côté privé, nos partenaires sont des organisations qui regroupent des entreprises de différents secteurs victimes de la contrefaçon. D'autre part, il y a également des représentants de secteurs particulièrement touchés par la contrefaçon, comme le secteur de l'industrie, le secteur du tabac, le secteur pharmaceutique, le secteur de la chimie et le secteur des produits de luxe. En dehors de ça, toutes les entreprises sont invitées individuellement à faire partie de notre organisation.

Y a-t-il des projets au niveau européen pour cette fondation ?

T.V. : Nous n'avons pas réellement de projet au niveau européen, mais nous nous tenons au courant via le BASCAP (Business Action to Stop Counterfeiting and Piracy) de ce qui se passe au niveau européen et mondial, dans le but de nous inscrire dans cette perspective plus générale.

Comment comptez-vous avoir un impact réel sur la société sans utiliser des lois effectives ?

T.V. : Le plus important pour le public, c'est de mettre l'accent sur les risques. Parce que le public a trop souvent tendance à se dire « ça ne peut mal ». Or, c'est faux, car c'est négatif pour notre activité économique et parfois même pour notre santé ... Les citoyens doivent se rendre compte que cela peut les toucher directement d'une part, et, d'autre part, qu'il existe derrière tout ça une filière mafieuse dont les petits indépendants sont parfois victimes. C'est donc aussi une manière de les protéger.

Destruction de contrefaçons dans un centre de recyclage à Dottignies en janvier 2011.

Et ainsi naquit BISC ...

Avec l'opérationnalisation du Belgian Internet Service Center (BISC), le SPF Finances peut désormais assumer son rôle de surveillance dans le monde virtuel.

Internet occupe aujourd'hui une place essentielle dans notre vie privée et professionnelle. S'il ouvre de nouveaux horizons aux entrepreneurs, il donne aussi une vie nouvelle aux échanges que les particuliers opèrent depuis toujours : ventes d'occasion, troc, … Actuellement, le commerce sur internet progresse d'environ 20 % par an. Il représente 5 % du PIB. Et ses limites sont loin d'être atteintes.

Pourtant, en raison des possibilités offertes par ce média et d'une réglementation en retard sur la réalité, des phénomènes de fraude intellectuelle comme le blanchiment d'argent ou l'usurpation d'identité se sont rapidement propagés. Parallèlement aux phénomènes de fraude connus qui y trouvaient un nouveau biotope, on a assisté à la naissance de nouvelles formes de criminalité. Dans le hameçonnage, par exemple, des inconnus se sont spécialisés dans le vol de vos mots de passe, coordonnées bancaires et autres données.

Ajoutons à cela les nombreux citoyens qui arrondissent leurs fins de mois grâce à internet. Ils ne savent pas toujours que, s'ils négocient régulièrement des marchandises ou dépassent un certain chiffre d'affaires, ils seront considérés comme commerçants et devront, à ce titre, se plier à des obligations économiques et fiscales. D'autres en sont bien conscients mais profitent de l'anonymat et du caractère virtuel de leur activité pour éluder impôts et taxes.

Cette concurrence déloyale engendre des difficultés pour les commerçants honnêtes. Le citoyen aussi est lésé. Car ces transactions ne génèrent pas de flux financiers à destination de l'Etat, donc des citoyens qui attendent les services auxquels ils ont droit. Enfin, la sécurité du produit n'est pas garantie.

Pour combattre ces phénomènes, les méthodes classiques ne suffisent pas. Il n'y a pas de point de vente que l'on peut visiter, les personnes se cachent derrière plusieurs alias et peuvent se trouver n'importe où dans le monde. En 2008, ces considérations, ajoutées à la part croissante du commerce clandestin dans l'économie, ont conduit le monde politique à inscrire à l'agenda une approche efficace de lutte contre la fraude sur internet. L'année 2010 a vu le début de la concrétisation de cette idée. Et le 01/01/2011, l'ISI est entrée dans le monde virtuel dans lequel nos collègues du SPF Economie et de la Police Fédérale nous avaient précédés.

> ***"Les citoyens ne savent pas toujours que, s'ils négocient régulièrement des marchandises ou dépassent un certain chiffre d'affaires, ils seront considérés comme commerçants et devront se plier à des obligations économiques et fiscales"***

Interview

de Dirk Dierickx, chef de projet BISC

Qu'est-ce que le BISC ? En quoi consiste votre travail ?

D.D. : Nous sommes une unité opérationnelle de l'ISI. Tous les services du SPF Finances ainsi que les partenaires extérieurs peuvent faire appel à nous. Notre mission consiste à surveiller internet pour y déceler des opérations frauduleuses et permettre une intervention adéquate. Les missions sont très diverses. Nous identifions des sites, nous recueillons des informations sur le secteur d'activités, nous tentons de déterminer des tendances et des mécanismes de fraude. A cet effet, nous disposons d'équipements et de logiciels spéciaux, avec un accès anonyme et illimité à internet.

Vous pourchassez donc les fraudeurs dans le cyberespace. Comment procédez-vous concrètement ?

D.D. : Nous menons surtout des enquêtes et nous proposons notre assistance. Cela veut dire que nos collègues peuvent demander notre aide pour étudier un phénomène déterminé ou un dossier impliquant des activités sur internet. Nous rassemblons et déchiffrons l'information pour la présenter au contrôleur et lui permettre de cibler son action.

Mais nous cherchons aussi nous-mêmes les systèmes frauduleux. Les données sont transmises aux services d'inspection compétents pour qu'ils mènent une enquête plus approfondie. Parallèlement, nous épaulons nos collègues sur le terrain. Nous avons par exemple dévoilé un système d'achat en ligne dans lequel les clients contribuaient, à leur insu, à éluder les droits d'importation. Après avoir déchiffré le mécanisme, nous avons pu aider les services concernés à filtrer les colis incriminés dans le flux de marchandises.

Appliquez-vous une approche ciblée ?

D.D. : Si vous voulez dire par là que nous nous focalisons sur des pratiques prédéterminées, la réponse est non. Ce n'est pas une approche souhaitable. La fraude sur internet, c'est un peu comme une maison pleine de portes. Si vous frappez à une seule porte, tout le monde sort par une autre. Nous préférons adopter une méthode structurelle pour mettre de l'ordre dans cette maison. Notre but principal c'est la « compliance » c'est-à-dire le respect spontané des règles par le client comme par le négociant.

C'est la raison pour laquelle nous avons lancé plusieurs initiatives avec la cellule « Veille sur internet » du SPF Economie. L'une d'elles, le projet DNS, a mis en place une collaboration constructive avec le gestionnaire de domaine de tous les sites internet belges. Il s'agit ici de veiller à la sécurité des domaines pour les citoyens. A cet effet, chaque fois qu'une personne ou une entreprise crée un site dans un domaine .be, nous faisons une vérification avant que le site soit rendu accessible au public. A terme, nous visons une sorte de label de qualité grâce auquel l'utilisateur saura s'il a affaire à un site de confiance. Il y va de l'intérêt du commerçant et du client.

Tandis que le projet DNS s'adresse surtout au citoyen en tant que victime potentielle de la fraude, notre deuxième projet cible les particuliers fictifs. Ces personnes exercent dans le commerce en ligne une activité telle qu'elles doivent être considérées comme des entreprises, assujetties aux obligations économiques et fiscales correspondantes. Dans le cadre de ce projet, nous avons répertorié et examiné les boutiques internet actives en Belgique, soit 56.000 url, dont 2.000 boutiques en ligne en 2011. Les données ont été systématiquement transmises à nos collègues du terrain pour suivi.

Enfin, nous collaborons étroitement avec le SPF Economie et la Police Fédérale pour inventorier les lacunes de la législation et formuler des changements qui permettront de lutter plus efficacement contre la fraude sur internet.

Eurofisc ou comment 1 = 27

La lutte contre les mécanismes de fraude fiscale transfrontalière fait partie des missions fondamentales de l'ISI. Les échanges d'informations entre les administrations des différents pays y occupent une place cruciale. Au sein de l'Union européenne, cette volonté a débouché sur le Règlement 904/2010, qui crée Eurofisc, une plateforme d'échange de données entre les services opérationnels de tous les États membres soucieux de lutter contre la fraude transfrontalière à la TVA.

En Belgique, le phénomène de la fraude organisée à la TVA apparaît pour la première fois à la fin des années 70, début des années 80. Les termes de « fraude carrousel » sont souvent utilisés pour désigner collectivement ces pratiques frauduleuses. Ils font référence au fait que les marchandises tournent en rond dans ce montage frauduleux. Un mouvement qui ne se produit cependant pas toujours et ne constitue donc pas une caractéristique essentielle de la fraude. C'est pourquoi on préfère parler de fraude organisée à la TVA, que l'on peut définir en ces termes :

« Une forme de fraude faisant appel à des systèmes et mécanismes qui ont pour but d'échapper à la TVA en ne payant pas la TVA due ou en la récupérant abusivement par l'intermédiaire de montages impliquant des entreprises qui opèrent dans un contexte international. »

Le président d'Eurofisc est issu des rangs de notre SPF. Sa première mission : opérationnaliser la plateforme. La Belgique fait partie des créateurs du précurseur d'Eurofisc. Recevoir la présidence du nouveau dispositif constitue un hommage et une preuve de confiance dans notre expertise. Actuellement, le champ d'action d'Eurofisc couvre l'organisation de quatre réseaux :

1. un réseau générique utilisé pour tous les cas de fraude possibles
2. un réseau 'cars-boats-planes' pour la fraude relative aux véhicules, bateaux et avions
3. une plateforme de lutte contre les infractions à la réglementation douanière
4. un poste d'observation chargé d'identifier les nouvelles tendances de la fraude. Ce poste d'observation pourra aussi proposer de nouveaux terrains de chasse.

La première année de fonctionnement peut se résumer en un mot : efficacité. Pas moins de 30.798 indices ont été échangés sur le réseau générique.

« La première année de fonctionnement peut se résumer en un mot : efficacité. Pas moins de 30.798 indices ont été échangés sur le réseau générique »

Interview

de Yannic Hulot, président d'Eurofisc

La collaboration entre administrations existait déjà. Pourquoi a-t-il fallu un règlement de la Commission européenne pour la rendre obligatoire ?

Y.H. : Contrairement aux administrations qui opèrent dans un cadre législatif déterminé, la fraude ne connaît ni frontières ni règles. Attentive à toutes les modifications des législations fiscales nationales, elle déplace ses activités vers le pays le plus lucratif du moment. La coopération entre les experts de tous les pays est le seul moyen pour étouffer la fraude dans l'œuf. La Commission l'a bien compris. En créant Eurofisc, elle a resserré les mailles du filet car tous les pays n'étaient pas représentés dans le système précédent.

Quel est l'atout d'Eurofisc ?

Y.H. : Dans sa portée et dans la réciprocité. Nous n'avons pas affaire à une simple plateforme centralisée d'échanges de données. C'est tout un réseau de fonctionnaires de liaison qui entre en action dès les premiers signaux. Le réseau regroupe aussi des experts de terrain. Bref, Eurofisc est un organe dynamique et efficace qui intervient au niveau de la réalité quotidienne.

Le fait que chaque pays travaille pour tous les autres membres favorise aussi le rendement. Grâce à la structure des données, tous les pays peuvent réaliser des analyses uniformes et réagir adéquatement. Une proposition est actuellement sur la table pour pousser ces analyses encore plus loin. A terme, nous souhaitons opérationnaliser au sein d'Eurofisc une cellule d'analyse qui abordera les divers systèmes de fraude dans une perspective européenne.

Eurofisc ne manque donc pas de projets…

Y.H. : Absolument pas. Nous avons bien commencé, le régime de croisière n'est pas encore atteint. Cela ne va pas tarder.

> ***"La fraude carrousel est comme une inondation. Qui songerait à lutter contre le débordement des eaux avec des seaux ? Il faut construire des digues. C'est ce que nous faisons chez Eurofisc"***

STIR-int

STIR-int est une nouvelle et importante source d'information pour les agents chargés du contrôle sur le terrain.

Dans cette application, le fonctionnaire peut, en effet, trouver tous les renseignements « internationaux » relatifs à un contribuable. Autrement dit, il dispose d'un tableau plus complet de la situation fiscale de l'intéressé. Un atout non négligeable quand on a affaire à un contribuable qui pratique le commerce international, travaille hors de nos frontières, possède des comptes à l'étranger ou des immeubles dans d'autres pays …

Qui a accès à quoi ?

Tous les fonctionnaires TVA de la Fiscalité, de l'Inspection Spéciale des Impôts et de la Perception et du Recouvrement ont accès à l'ensemble du dossier dans STIR-int. Quant aux agents des contributions directes, ils peuvent uniquement consulter les données des contribuables de leur ressort.

Le principe

STIR-int est une plateforme entièrement automatique. Les informations en provenance de l'étranger sont incorporées, sans aucune intervention, dans le dossier électronique du contribuable. Dès ce moment, la consultation électronique est possible. Les données sont transmises à tous les Etats membres via un système de messagerie sécurisée de la Commission européenne.

De même, les demandes de remboursement de la TVA payée à l'étranger (VAT Refund) sont traitées automatiquement par le système. Le module VAT Refund était d'ailleurs le premier module de la plateforme STIR-int. Il est entré en production le 01/01/2010. Depuis cette date, il est souvent cité dans le top trois européen des VAT Refund pour sa convivialité, son exactitude et son efficacité.

Le deuxième module entré en service s'appelle CLO (Central Liaison Office). L'équipe CLO qui gère exclusivement les données TVA a créé 1.646 dossiers en 2011.
Parallèlement à CLO, nous avons aussi un DLO (Direct Liaison Office) qui recueille les données des contributions directes.

> ***Le module VAT Refund est souvent cité dans le top trois européen pour sa convivialité, son exactitude et son efficacité***

VAT Refund en chiffres

Demandes envoyées à l'étranger		
	2010	2011
Nombre de demandes	27.752	31.518
Montant remboursé en millions d'euros	978	1.574

Demandes de remboursements provenant de l'étranger		
	2010	2011
Nombre de demandes	44.305	63.421
Montant remboursé en millions d'euros	356	553

Interview

de Dirk De Backer
CLO BE

Quelle est la mission de votre service, le CLO ?

D.D.B. : CLO est l'abréviation de l'anglais « Central Liaison Office » pour le service « Unité centrale pour la coopération administrative en matière de TVA avec les autres Etats membres de l'Union européenne ». La dénomination nous donne déjà beaucoup d'informations : le service travaille en collaboration avec les autres Etats membres par le biais d'échanges d'informations, soit sur demande, soit de manière spontanée.

Pour quelle raison avez-vous besoin de STIR-int ?

D.D.B. : STIR-int est une base de données d'enregistrement en ligne qui constitue un instrument de travail quotidien pour les collaborateurs CLO et qui leur permet de gérer et d'exécuter le flux de communications entrantes et sortantes (emails/correspondance/trafic fax et téléphone) par le biais d'un workflow automatique. Ce workflow génère également des accusés de réception, des rappels et des tâches que les collaborateurs peuvent suivre et exécuter par le biais de l'application TaskManager. Les nouveaux échanges d'informations entraînent à leur tour la constitution d'un nouveau dossier (électronique) au sein de STIR-int. L'extension des possibilités de recherche et la possibilité d'établir des listes exportables nous permettent d'assurer le suivi des dossiers.

Dans quelle mesure STIR-int a-t-il un impact sur votre méthode de travail ?

D.D.B. : Avant l'arrivée de STIR-int, notre service travaillait à l'aide d'une base de données MS Access conçue en interne qui nous offrait des possibilités similaires à STIR-int pour le suivi des dossiers. Le workflow suivi dans STIR-int correspond donc assez bien à notre méthode de travail de l'époque. Mais, par la suite, STIR-int a mené à des modifications indispensables dans les processus de travail. Tout d'abord, l'application comprend toutes les communications suscitées lors d'un échange, ce qui permet de constituer un dossier électronique complet. En outre, tous les collaborateurs du service peuvent consulter STIR-int alors que seuls le bureau d'ordre de CLO et le chef de service avaient accès à la base de données MS Access.

Qui plus est, le service ne doit plus assurer l'entretien d'une base de données qui lui est propre ni effectuer régulièrement des back-up. De même, la perte de dossiers papier (heureusement provisoire dans la plupart des cas) fait maintenant partie du passé. Le dossier électronique doit également conduire à terme à un « paperless office », mais cela demande encore un changement de mentalité des collaborateurs.

Selon vous, est-ce un produit fini ?

D.D.B. : STIR-int est encore en pleine évolution. Certaines parties du programme demandent encore une adaptation, une amélioration ou un développement pour certains modules. STIR-int fonctionne également dans un monde qui ne cesse d'évoluer, ce qui demandera toujours de nouvelles adaptations, par exemple en cas de modification de la législation ou d'adhésion de nouveaux Etats membres à l'UE.

Taxe de circulation : optimisation des contrôles

Un des rôles essentiels du SPF Finances est de percevoir les impôts et taxes en toute équité. C'est avec cet objectif en ligne de mire que les contrôles du paiement de la taxe de circulation ont été optimisés à Bruxelles et en région wallonne.

Chaque année, de nombreux automobilistes ne s'acquittent pas de leur taxe de circulation. Cela cause du tort aux finances de l'Etat mais constitue surtout un manque d'équité du citoyen face à cette taxe.

En 2011, le SPF Finances a pu augmenter l'efficacité des contrôles et la perception immédiate des taxes de circulation impayées grâce à des scanners de plaques d'immatriculation. Les Douanes & Accises ont loué trois radars permettant de lire les plaques d'immatriculation à distance lors de contrôles routiers. L'objectif est de détecter automatiquement les véhicules qui ne sont pas en ordre de paiement et de les inviter à se mettre en règle directement. Ces contrôles portaient également sur la fraude au diesel de roulage. Au total, près de 1.500.000 euros ont été récupérés au profit de la collectivité.

Après deux années d'évaluation de ces scanners, l'augmentation de l'efficacité des contrôles est incontestable. C'est pourquoi les Douanes & Accises procéderont à l'achat de trois scanners en 2012.

Paiement de la taxe de circulation en Wallonie et Bruxelles	
Direction régionale	**Recettes**
Bruxelles	356.037,07 €
Liège	430.939,60 €
Mons	684.387,17 €
Total	**1.471.363,84 €**

Contrôles routiers à Bruxelles en septembre 2011.

Webservice BCSS : rapidité et exactitude !

Pour accélérer le traitement des dossiers des bureaux de recettes, notre SPF a collaboré avec l'Office National de la Sécurité Sociale (ONSS) et la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) pour mettre au point le webservice BCSS (anciennement Zacheus). Depuis le 01/08/2011, l'application n'est plus seulement réservée aux collaborateurs des recettes des contributions directes et de la TVA mais elle est également accessible aux services de recouvrement non fiscal (SECAL).

Grâce à BCSS, les services de recouvrement peuvent désormais consulter en ligne un grand nombre de données individuelles du contribuable. Ces données permettent de connaître avec rapidité et exactitude l'identité du dernier employeur connu en vue de l'application d'une procédure de saisie-arrêt. Il est aussi possible d'obtenir des informations sur les pécules de vacances payés. Les réactions sont très positives car le recouvrement est facilité par la consultation automatisée des informations et par leur mise à jour permanente.

A un stade ultérieur, de nouvelles initiatives ouvriront un accès électronique aux revenus octroyés par diverses instances de la Sécurité Sociale (Office national de l'Emploi – ONEM, Fonds des Accidents du Travail, ...).

Bureau unique

L'année 2011 a été une année importante pour le développement de Paperless Douanes et Accises (PLDA) et, plus particulièrement, pour le composant « financier ». Les améliorations ont principalement porté sur les possibilités d'effectuer des contrôles de cohérence de la comptabilité. L'ajout d'une colonne « Remises » dans les journaux de perception, la possibilité de consultation des transactions et les contrôles croisés entre autres sont autant de développements qui permettent dorénavant de vérifier la fiabilité des écritures comptables.
En ce qui concerne les perceptions, les Douanes & Accises ont concentré leur effort sur les sommes en suspens ainsi que sur le traitement des dettes.
D'une manière plus générale, le nombre des sommes en suspens a diminué de 20 %. Le montant global a, quant à lui, sensiblement diminué, pour se stabiliser à 9 % sous le seuil de la migration (centralisation des écritures des 57 bureaux en 2007). Le nombre d'inscriptions dans le registre d'attente est passé de 1.000 à 120.
Les premiers résultats en matière de dettes font constater une diminution de l'ordre de 7 % des dettes non recouvrées.
En matière de cautionnement, les Douanes & Accises ont dû faire face à un accroissement important de la constitution de nouveaux actes de garantie bancaire (augmentation supérieure à 40 %). Ces nouveaux actes ont été traités dans un délai maximal de cinq jours ouvrables.

Gestion des risques

Gestion des risques sur le plan des opérateurs en 2011

Opérateurs certifiés AEO

Depuis 2008, la certification des opérateurs AEO (Authorized Economic Operators) est basée sur une réglementation européenne forte d'application dans les 27 Etats membres.

Pour la gestion des risques en matière d'Opérateurs certifiés AEO, les Douanes & Accises utilisent une méthodologie uniforme basée sur un manuel de gestion des risques ainsi que divers catalogues ciblant des risques spécifiques. Ces outils techniques sont les instruments de travail des Coodinateurs Senior de Risques d'Entreprises. Depuis 2011, l'application RAM (Risk and Audit Management) garantit l'application uniforme de la gestion de risque auprès des candidats opérateurs.

En 2011, le processus de certification AEO a mené à la certification de 62 entreprises installées en Belgique. Ces certificats proviennent des certificats qui sont délivrées depuis 2008.

En 2011, une Note de vision décrivant une entreprise fiable et « compliant » a été réalisée par la politique belge de facilitation. La note est le résultat d'une concertation entre les Douanes & Accises et le secteur privé, représenté par le Forum National et groupe de travail politique AEO.

Opérateurs moyens Douane

A côte du concept central AEO, la gestion des risques par les opérateurs douaniers tourne autour des trois thèmes suivants :

1. entrepôts douaniers (494 opérateurs)
2. agences douanières (734 opérateurs)
3. perfectionnement actif/transformation sou s douane (164 opérateurs)

Pour ces trois groupes-cibles, trois profils de risque « high level » standardisés correspondants ont été développés. Ensuite, une analyse de risque plus détaillée avec des profils de risque détaillés par groupe-cible a conduit à un classement final des opérateurs concernés. Ce classement a été soumis à un premier test.

Opérateurs moyens Accises

En 2011, les opérateurs accises de la gestion de risque ont été séparés en 5 groupes-cibles pour qui autant de profils de risque high level standardisés ont été développés, présentés et sélectionnés :

1. produits énergétiques
2. alcool et boissons alcoolisées
3. diesel professionnel
4. distributeur d'électricité
5. distributeur de gaz naturel

Pour chaque groupe-cible, des opérateurs économiques détenteurs d'autorisations d'accise ont été identifiés grâce à ces profils et selon des critères homogènes. En conséquence, des programmes de contrôle qui sont d'application pour ces opérateurs économiques peuvent être mis en place.

Gestion des risques

Gestion des risques sur le plan des marchandises et flux de marchandises

Dans le cadre de la réorganisation des Douanes & Accises, l'analyse de risques en matière de « marchandises et flux de marchandises » a reçu une nouvelle approche. Auparavant, cette tâche était exécutée par des teams spécialisés selon les types de marchandises. Cette nouvelle approche devrait permettre davantage de souplesse dans l'activation de profils de risque et de sélection. Cela mènera à des décisions plus rapides et plus adéquates en matière de choix des déclarations douanières et des mouvements de marchandises à contrôler.

Au sein de la structure organisationnelle et dans le cadre d'un projet pilote, une gestion des risques à deux niveaux a été mise en place :

1. au niveau « stratégique » assuré par le service de staff « Gestion des groupes cibles, gestion des risques et handhaving »
2. au niveau opérationnel au sein de 3 nouvelles entités ou « Régies de contrôle » dans les principaux centres d'activité douanière du pays (les principaux ports et aéroports).

Entre ces différents niveaux, les échanges d'information en matière de gestion des risques doivent se faire dans deux sens :

1. « top down » : des profils de risques « high level » sont créés pour répondre aux besoins stratégiques identifiés au niveau international ou national. Ces profils sont ensuite opérationnalisés par les Régies de contrôle ;
2. « bottom up » : des signaux venant du terrain sont relayés par les Régies de contrôle afin de mettre en place des instruments de sélection visant certains mouvements de marchandises. Certains signaux récurrents peuvent éventuellement déboucher sur une nouvelle priorité stratégique.

Gestion des risques sur le plan de la sécurité et de la protection

La gestion des risques sur le plan de la sécurité et de la protection tourne autour de plusieurs axes.
Tout d'abord, il y a l'analyse des phénomènes et le développement des profils de risque, qui permettent de se concentrer sur les risques spécifiques.
Ensuite, les messages d'alerte peuvent être préparés et envoyés. Ils sont un bon outil pour réduire les risques identifiés.

Enfin, il y a la participation des autorités douanières belges à des actions nationales, européennes et internationales dans le domaine de la sécurité telles que la sécurité des produits, la prévention contre les drogues, CITES (faune et flore protégées) et la contrefaçon. Au niveau de la contrefaçon et de la sécurité des produits, les autorités douanières belges ont participé à plusieurs actions européennes en matière de drogue (Pangea), de textile (Fireblade) et des appareils électriques (Short circuit).

Législation 2011

L'activité parlementaire a été modérée durant l'année 2011 suite au Gouvernement en « affaires courantes » et ce jusque début décembre. Il n'en reste pas moins qu'en ce qui concerne les Questions Parlementaires, le Service d'Encadrement Expertise et Support Stratégique, Administration des Affaires Fiscales, a fourni des réponses pour 88 d'entre elles, à savoir 54 en rapport avec l'impôt des personnes physiques, 18 concernant la TVA et 16 relatives à l'impôt des revenus.

Un certain nombre de modifications législatives ont néanmoins été apportées. Voici quelques exemples de dispositions.

Modifications de la législation relative à l'impôt sur les revenus

Dans la loi du 14 avril 2011 portant des dispositions diverses, un premier paquet de mesures a été pris afin de mettre le Code des impôts sur les revenus 1992 en conformité avec la réglementation européenne. La Belgique a ainsi échappé à une condamnation par la Cour de Justice de l'Union européenne pour une infraction aux règles conventionnelles. En voici un exemple : les non-résidents seront désormais traités sur le même pied que les Belges pour ce qui concerne certaines réductions d'impôt. Dans ce paquet de mesures figure également une disposition, mise au point avec le Parlement, qui lève le secret bancaire fiscal sous certaines conditions. La création d'un point de contact central au sein de la Banque Nationale de Belgique, chargé de répertorier tous les comptes et contrats financiers, achèvera la mise en place de cette mesure, qui a pour but de lutter plus efficacement contre la fraude fiscale nationale et internationale.

Par ailleurs, le Service d'Encadrement Expertise et Support Stratégique, Administration des Affaires Fiscales, a prêté son concours à l'élaboration de quelques modifications plus ponctuelles. La loi du 19 juin 2011 en est un premier exemple. Elle modifie les dispositions du Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne le bonus à l'emploi et l'indemnité de crédit. Ces dispositions forment le volet fiscal en exécution de l'accord interprofessionnel 2011-2012. Autre exemple : la loi du 7 novembre 2011 portant des dispositions fiscales et diverses. Cette loi met le point final à la transposition de la directive services dans la législation de l'impôt sur les revenus en supprimant les commissions provinciales d'enregistrement. En raison des dispositions contraignantes de la directive services, la Belgique ne pouvait plus justifier l'existence des commissions d'enregistrement dans leur composition mixte, réunissant des fonctionnaires et des représentants du secteur de la construction.

Lorsque le Gouvernement «Di Rupo» est entré en fonction début décembre 2011, les activités se sont accélérées. La nouvelle équipe affichant des projets ambitieux, une série de dispositions nouvelles et inédites a été mise au point à relativement brève échéance dans la loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses. Un exemple notable est certainement l'augmentation du précompte mobilier de 15 % à 21 %, et le prélèvement supplémentaire de 4 % sur certains revenus mobiliers. Le prélèvement supplémentaire de 4 % n'est appliqué que si le contribuable perçoit plus de 20.020 euros à titre d'intérêts ou de dividendes, et pour autant que le montant dépassant 20.020 euros se compose de revenus mobiliers imposés au tarif de 21 %. Un autre paquet de mesures concerne le nouveau calcul de l'avantage de toute nature résultant de l'utilisation à des fins personnelles d'un véhicule mis gratuitement à disposition. Cet avantage ne dépendra plus des émissions de CO2 et du nombre de kilomètres parcourus, mais la base de calcul s'appuiera sur la valeur catalogue, options et comprises, compte tenu d'un ensemble de paramètres relatifs aux émissions de CO2 et à l'âge du véhicule. Cette formule doit permettre de déterminer l'avantage de toute nature de façon plus juste. Une autre mesure prépare déjà le futur transfert de certaines compétences fiscales aux régions. Il s'agit de la suppression à l'échelon fédéral des réductions d'impôts pour les dépenses faites en vue d'économiser l'énergie, exception faite des travaux d'isolation des toits. Les réductions d'impôts plus anciennes subsistent.

Ces dispositions ne forment qu'un premier paquet. Dans le courant de 2012, l'exécution de l'ambitieux accord de gouvernement sera poursuivie en corrélation avec les mesures budgétaires dues à la crise économique générale qui nous frappe.

Voir annexe 1 : Législation - Impôts sur les revenus

Modifications de la législation en rapport avec les dossiers européens

Le Service d'Encadrement Expertise et Support Stratégique, Administration des Affaires Fiscales – secteur TVA – représente l'État belge auprès des grandes institutions internationales, principalement l'OCDE et les institutions de l'Union européenne (Conseil, Commission, Comité de la TVA …).
Au cours des négociations de l'OCDE, des progrès importants ont été réalisés par le groupe de travail n°9 sur le développement de directives internationales concernant l'application de la TVA et les autres taxes à la consommation. L'intention est d'harmoniser au niveau mondial les règles de perception et de gestion de la TVA, par exemple pour éviter les situations de double imposition. Certaines modalités devront notamment déterminer le pays compétent pour lever la TVA dans les transactions transfrontalières portant sur des services ou des biens immatériels. Un autre paquet de règles définira comment les différents pays devront appliquer le système de TVA pour garantir l'égalité de traitement entre les contribuables résidents et non-résidents.

Les travaux communautaires européens étaient essentiellement articulés autour de deux grands axes.
Au niveau du Conseil, dans le Groupe des questions fiscales, se sont poursuivies des discussions intenses sur la modification du régime TVA des services financiers et assurances. L'objectif est de réaliser une modernisation importante de ce régime et de consolider la neutralité pour le secteur. Malgré des avancées importantes, le travail n'a pas pu être achevé, la discordance entre les États membres sur des sujets-clés (entre autres les instruments dérivés …) restant trop importante.
En publiant le Livre vert sur l'avenir de la TVA le 1er décembre 2010, la Commission a lancé dans un premier temps un large processus de consultation de toutes les parties concernées sur l'évaluation du système de TVA actuel, en préparation d'une réforme fondamentale de ce système. Il s'agit en particulier de renforcer la cohérence du système avec le marché unique et sa capacité à collecter des recettes fiscales tout en réduisant les coûts de gestion pour les opérateurs économiques. Une telle ambition se concilie parfaitement bien avec les aspirations de tous les États membres d'équilibrer leurs budgets nationaux tout en contribuant en même temps à une relance économique. Dans ce cadre, les discussions techniques entre les États membres nécessaires pour approfondir certains aspects du Livre vert, multiplient le nombre de réunions. Ainsi sont abordés par exemple le développement de nouveaux modèles de taxation des opérations intracommunautaires et de perception de la taxe (paiement scindé).

Tout ce travail a finalement débouché fin 2011 sur une nouvelle stratégie TVA. Dans ce « Livre blanc », la Commission expose les grandes lignes directrices qui vont guider la politique TVA communautaire dans les années à venir.

Importante modification de la législation sur la taxe à la valeur ajoutée

En 2011, la préparation d'un important projet de loi, transposant la directive 2010/45/UE du Conseil du 13 juillet 2010, a bénéficié d'un énorme investissement en temps et en énergie. Cette directive modifie profondément les règles applicables en matière de facturation. Les nouvelles dispositions entrent en vigueur le 1er janvier 2013.

Il s'agit moins d'une réforme que d'une révolution. La facture, en effet, joue un rôle important dans la réglementation sur la TVA Les règles de facturation seront fortement simplifiées, modernisées et harmonisées. Les factures papier et électroniques bénéficieront du même traitement.

Cela permettra aux entreprises d'exploiter entièrement le potentiel de la facturation électronique. Le texte modifie aussi les règles de délivrance de la facture, son contenu et ses modalités de stockage électronique. La transposition de la directive va considérablement réduire les charges administratives liées aux factures papier : confection, envoi, réception, traitement… Un atout de taille pour la position concurrentielle des entreprises belges et européennes sur le marché mondial.

D'après le rapport 2010 du Bureau de mesure du Service de la Simplification administrative, si toute la facturation passait par la voie électronique, l'économie potentielle des charges administratives serait de 3.049.674.800 euros par rapport à un système de factures papier.

L'importance de ce projet est difficile à surestimer. Le projet de texte a été mis au point en liaison et concertation étroites avec tous les acteurs concernés dans le monde des entreprises.

On a aussi profité de l'occasion pour mieux adapter à la directive européenne les dispositions en matière de fait taxable et d'exigibilité de l'impôt.

Voir annexe 2 : Législation sur les dossiers TVA européens

Modifications de la législation relative aux accords internationaux (Impôt sur les revenus)

En 2011, divers projets de loi portant assentiment au Protocole modifiant la Convention entre le Royaume de Belgique et … tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune ont été adoptés d'abord par le Sénat, ensuite par la Chambre, avant d'être présentés à la signature du Roi le 7 juillet 2011. Tous ces accords internationaux, à l'exception de l'accord avec Monaco, sont de nature mixte, et doivent encore être entérinés par les Parlements compétents des Régions et Communautés. Les nouveaux traités concernent principalement les échanges d'informations entre le Royaume de Belgique et l'État partenaire concerné en matière fiscale, suivant la nouvelle norme internationale. Ces échanges de renseignements (y compris bancaires) occupent une place essentielle dans la collaboration internationale en matière fiscale. Ils constituent un moyen efficace pour protéger l'assiette imposable nationale et lutter contre les pratiques fiscales illégitimes. La conclusion de ces accords s'inscrit dans un processus entamé en 2009. La Belgique entend conclure des accords avec un maximum d'États et de juridictions pour permettre les échanges de renseignements fiscaux, y compris bancaires, suivant la nouvelle norme.

Voir annexe 3 : Législation - Impôts sur les revenus - International

Conseil de l'Union européenne

En 2011, le Service d'Encadrement Expertise et Support Stratégique, Administration des Affaires Fiscales, a participé à différents Groupes de travail du Conseil. Au sein du Groupe « Code de conduite », les régimes d'impôt des sociétés de Jersey et de l'Île Man ont été jugés dommageables et leur nature préjudiciable a dû être neutralisée. Un travail d'évaluation des régimes d'impôt de sociétés de Guernesey et de Gibraltar a commencé en 2011 et sera poursuivi en 2012. Enfin, le Groupe « Code de conduite » a demandé à la Commission de discuter avec la Suisse et le Liechtenstein en vue de faire adopter par ces deux pays les principes du code de conduite.

Le groupe de travail du Conseil a entamé en 2011 l'examen de la proposition de directive du 16 mars 2011 concernant l'introduction d'une assiette commune consolidée pour l'impôt des sociétés, directive dite ACCIS. La proposition vise la mise en place de règles communes pour déterminer l'assiette imposable dans le chef des sociétés. Le résultat imposable sera consolidé et réparti entre les États membres concernés suivant une clé de répartition fixe. Le groupe de travail du Conseil a abondamment discuté sur l'examen de la proposition à la lumière des principes de subsidiarité et de proportionnalité, de l'opportunité d'un régime optionnel, le pour et le contre de la consolidation ainsi que de son impact économique. Tous les articles de la proposition concernant la détermination de l'assiette ont été abordés pour la première fois de façon très sommaire.

La Cour de justice de l'Union européenne

En 2011, la CJUE a rendu une bonne vingtaine de jugements interprétatifs dans des domaines aussi variés que l'imposition des dividendes perçus, la déduction des rentes alimentaires payées par des non-résidents, les dispositions fiscales anti-abus, la retenue à la source sur les intérêts payés, l'imposition des fonctionnaires européens, l'exigence de représentants fiscaux, les retenues à la source sur les paiements faits à des fonds de pension étrangers et la taxation à la sortie.

En 2011, 25 nouvelles questions préjudicielles ont été posées à la CJUE dans le domaine des impôts directs en Belgique, entre autres sur les matières suivantes :

- la retenue à la source sur les paiements faits à des fonds d'investissements étrangers;
- le traitement fiscal des pertes encourues par les établissements stables
- l'échange d'actions entre sociétés d'États membres différents
- l'imposition à la sortie
- l'imposition des fonctionnaires européens
- les règlementations concernant les travailleurs frontaliers
- la déduction pour capital à risque
- la directive société mère-filiale
- la directive fiscale «fusions»
- la double imposition juridique des dividendes reçus par des personnes physiques résidentes de la Belgique
- la prévention de la double imposition des rémunérations étrangères

Forum mondial

En 2009, le Forum mondial sur la transparence et l'échange d'informations (en abrégé le 'Forum mondial') s'est vu confier la mission de surveiller l'application effective de la norme internationale de transparence et d'échange d'informations fiscales par plus de 100 États qui se sont engagés dans ce sens, dont la Belgique. Un des éléments cruciaux de cette norme se situe dans la possibilité d'échanger les renseignements en possession des banques. La surveillance se fait en mode collégial ('Peer review') : on examine le cadre légal et réglementaire en matière de transparence et d'échange d'informations ainsi que son fonctionnement pratique.

L'examen du cadre légal et réglementaire belge a commencé au deuxième semestre de 2010 pour se terminer au printemps 2011. L'équipe du Forum mondial chargée de l'étude a rédigé un projet de rapport d'évaluation sur la base des informations détaillées fournies par le Service d'Encadrement Expertise et Support Stratégique, auquel le service a étroitement collaboré. Au printemps 2011, le projet de rapport a été soumis à la discussion et à l'accord du Forum mondial. La Belgique était représentée par des collaborateurs du Service d'Encadrement ESS. Le rapport d'évaluation approuvé, publié en avril 2012, contenait diverses recommandations ainsi qu'une note 'insuffisant' pour ce qui concerne l'accès aux renseignements bancaires dans le cadre de l'impôt sur les revenus. Peu après, la Belgique demandait au Forum mondial de rédiger un rapport complémentaire tenant compte de la loi du 14 avril 2011 qui réforme profondément l'accès aux renseignements bancaires en matière d'impôts sur les revenus. Le Forum mondial a accepté de rédiger un rapport complémentaire (septembre 2011) qui efface la note 'insuffisant'. La deuxième phase de l'évaluation belge, le fonctionnement pratique des échanges de renseignements fiscaux, pourra donc avoir lieu comme prévu au cours du deuxième semestre de 2013.

Modèle OCDE de Convention Fiscale

Les travaux relatifs à la révision de la version 2010 du Modèle OCDE ont progressé dans trois domaines importants qui ont fait l'objet de la publication d'un projet pour commentaires du public en 2011.

- Un projet portait sur l'interprétation de l'expression «bénéficiaire effectif» dans le Modèle OCDE. Les nombreux commentaires reçus sur ce document ont été publiés en juillet 2011 sur le site de l'OCDE et ont été examinés à la réunion de septembre 2011 du Groupe de Travail 1 du Comité des affaires fiscales. Les travaux se poursuivent en 2012.
- Un projet concernait l'application des dispositions du Modèle OCDE aux échanges internationaux de droits d'émission de gaz à effet de serre. Les commentaires reçus en 2011 ont permis de modifier le projet qui sera discuté en 2012 par le Groupe de Travail 1.
- Un projet portait sur la définition de l'expression « établissement stable » dans le Modèle OCDE. Les très nombreux commentaires reçus seront examinés en 2012.

Des progrès notables ont également pu être réalisés en 2011 dans d'autres domaines tels que l'application des dispositions du Modèle OCDE aux revenus des artistes et des sportifs et aux revenus payés à l'occasion de la rupture d'un contrat de travail.

Le Comité d'experts de la coopération internationale en matière fiscale a tenu sa septième session à Genève en octobre 2011. Lors de cette session, le Comité a finalisé la mise à jour 2011 du Modèle de convention fiscale des Nations Unies entre pays développés et pays en développement. Ce Modèle ONU est publié en anglais sur le site suivant : http://www.un.org/esa/ffd/documents/UN_Model_2011_Update.pdf. Les pays en développement se conforment dans une large mesure à ce Modèle lors de la conclusion ou de la révision de conventions bilatérales avec des pays développés.

Le Modèle ONU (2011) comporte deux articles 25 (Procédure amiable), une alternative A sans processus d'arbitrage et une alternative B qui prévoit une phase d'arbitrage « obligatoire ». Le Membre du Comité désigné par la Belgique s'est tout particulièrement impliqué dans la coordination des travaux qui ont abouti à ce résultat. La Belgique considère, en effet, que le processus d'arbitrage permet d'améliorer l'efficacité de la procédure amiable. Il garantit que, lorsque les autorités compétentes ne parviennent pas à s'accorder sur un cas d'application d'une convention préventive de la double imposition qui leur est présenté, ce cas pourra néanmoins être réglé en soumettant les questions soulevées à des arbitres indépendants.

Traités mixtes

Dans une série d'avis, le Conseil d'État a établi en 2010 que la majorité des accords conclus par la Belgique en matière d'échange d'informations présentaient un caractère mixte. En conséquence, ces accords doivent être soumis à l'approbation des parlements communautaires et régionaux. La procédure de négociation et de conclusion des accords fiscaux internationaux doit également être revue.

La révision de la procédure et l'organisation de la future collaboration entre les différents niveaux concernant la conclusion et l'approbation des accords fiscaux internationaux ont fait l'objet des débats d'un groupe de travail ad hoc. Le groupe de travail, dirigé par le service 'International/IR' du Service d'Encadrement Expertise et Support Stratégique, Administration des Affaires Fiscales, réunissait des représentants des Régions et des Communautés. Il a pris en 2011 des décisions concernant notamment :

- la constatation du caractère mixte ou non de tous les traités fiscaux bilatéraux déjà signés mais non encore approuvés par le Parlement
- l'engagement du SPF Finances de communiquer les traités paraphés aux régions et de les tenir au courant des négociations en cours et prévues
- une méthode de collaboration pour la négociation des futurs traités
- une méthode de collaboration et de coordination pour l'approbation des traités par les différents parlements compétents (6 au total).

C'est seulement fin 2011 qu'une série de points importants ont fait l'objet d'un consensus avec les communautés et les régions. Les négociations et le paraphe des nouveaux traités et accords d'échange d'informations, à l'arrêt depuis l'été 2010, ne pourront donc reprendre qu'à partir de 2012. Il en va de même des procédures de signature et d'approbation parlementaire des traités fiscaux. C'est pour cette raison qu'en 2011, la Belgique s'est distinguée par un calme inhabituel sur le front de la négociation proprement dite des traités fiscaux internationaux.

Impôts et taxes divers

En 2011, la Commission européenne a formulé une proposition de directive du Conseil concernant un régime commun de taxation des transactions financières et de modification de la Directive 2008/7/CE.

La proposition de directive prévoit l'instauration d'une taxe sur les opérations financières au niveau européen, comparable à la taxe belge sur les opérations boursières. Mais la proposition de la Commission va beaucoup plus loin que notre taxe boursière : moins d'exonérations, pas de plafonds, taxation sur les valeurs sous-jacentes des dérivés (options, futures, swaps), taxation des conventions de rachat … La Commission se dit favorable à une taxe sur les transactions financières dans les 27 pays de l'UE.

Le groupe de travail s'était réuni en 2011 sous la présidence polonaise et avait entamé l'examen de la proposition. Un premier tour de table révèle que quatre États membres ne sont pas favorables à une taxe sur les transactions financières.

LE SPF FINANCES

gestionnaire de l'argent et des biens de l'Etat

Bons d'Etat : un succès inattendu

Record 2011 pour le SPF Finances : la dernière émission de l'année des bons d'Etat. Du 24/11/2011 au 02/12/2011, quelque 270.000 Belges ont investi plus de 5,7 milliards d'euros dans l'Etat. Un signal fort pour le pays et presque une résurrection pour un produit qui était devenu quelque peu « poussiéreux ». Les secrets de cette réussite …

Entité de la Trésorerie, l'Agence de la Dette propose chaque année son « produit-phare » : le bon d'Etat. En réalité, il faut parler des bons d'Etat car on distingue trois « lignes » - autrement dit trois types - pour ces produits d'investissement publics : 3 ans, 5 ans et 8 ans. A raison de quatre émissions par an (mars, juin, septembre et décembre), les bons d'Etat ont toujours représenté une valeur sûre, un placement en « bon père de famille ». Cela dit, le SPF Finances avait failli les supprimer parce qu'ils n'étaient plus très concurrentiels sur les marchés.

Une décision de poids

La leçon à retenir : ne jamais abandonner un produit trop vite. Après avoir finalement décidé de maintenir les bons d'Etat, l'Agence de la Dette ne s'attendait pas non plus à voir grimper si fort sa cote auprès de la population. Le dernier résultat annuel record était de 1,5 milliard d'euros à la fin des années 90 et ce, pour une année (donc quatre émissions). Pour 2011, on parle bien de 5,7 milliards uniquement pour la dernière émission de l'année.
Même si le hasard est bien présent tant les mouvements sont complexes dans le secteur financier, l'Agence de la Dette a posé la question d'un tel succès aux banques. Plutôt que de donner des raisons, elles ont préféré avancer des tendances.

Des facteurs objectifs

La tendance la plus importante pour expliquer le succès de cette dernière émission 2011 est en même temps un phénomène assez rare. L'Agence de la Dette a offert davantage que les produits concurrentiels du secteur privé, à savoir 4 % de taux d'intérêt. En effet, avant décembre, les banques offraient des produits à plus haut rendement (bons de caisse et comptes à terme). Mais au vu de la situation délicate de la Belgique à cette période et de la situation difficile des marchés, les taux des obligations linéraires (OLO), produits de référence ont monté et, par conséquent, les taux des bons d'Etat également.

La deuxième tendance est sans doute à chercher dans l'appel fort, via une large campagne de communication du Premier ministre de l'époque, Yves Leterme, à acheter des bons d'Etat. Et enfin, le fait que le précompte mobilier soit resté à 15 % pour ce produit au lieu de 21 %.

La raison symbolique

Les Belges auraient également compris qu'investir dans les bons d'Etat est un acte positif pour l'Etat, et donc pour eux-mêmes. Il s'agit aussi d'un choix intelligent de leur part qui permet de changer la position financière de l'Etat, lequel peut dès lors se positionner sur le marché avec plus de poids.

On peut enfin y voir un message aux investisseurs institutionnels : « on ne dépend plus uniquement de vous en Belgique et surtout à l'étranger ». La Belgique a d'ailleurs reçu les félicitations de nombreux banquiers pour ce signal puissant.

Interview

de Marc Monbaliu, administrateur général de la Trésorerie, met en perspective le succès des bons d'Etat et en balance l'investissement dans l'Etat

En décembre, avec les bons d'Etat, la Belgique a renfloué ses caisses de 5,7 milliards d'euros. Cela veut-il dire qu'elle doit moins emprunter ou qu'elle peut davantage s'autofinancer ?

M.M. : L'Etat a effectivement utilisé une grosse partie du produit de l'émission des bons d'Etat pour se préfinancer pour l'année suivante. On a racheté avec cette somme, en 2011, des obligations qui venaient à échéance en 2012, essentiellement des obligations linéaires (OLO). Grâce à cela, on pourra emprunter moins en 2012. Cela fait partie d'une politique de préfinancement globale. Cela dit, chaque année, même quand on emprunte beaucoup, une partie de ces emprunts sert à racheter (du moins partiellement) certains emprunts qui viennent à échéance l'année suivante, de manière à alléger les échéanciers.

Cette politique intervient-elle dans la gestion de la dette ?

M.M. : Oui bien sûr. La gestion de la dette, c'est combler le déficit budgétaire en ne prenant pas (trop) de risques dans le financement. On a l'obligation de se financer au taux le meilleur possible. Et sur base de cela, on emprunte.

Puis, à côté du déficit budgétaire, il y a aussi toutes les autres dettes qui viennent à échéance et qu'il faut rembourser et renouveler. Tout cela alimente le fonctionnement de l'Agence de la Dette et de la Trésorerie pour nous permettre d'arriver au meilleur résultat possible. Jusqu'à présent, ça s'est toujours passé sans trop de problème, même si c'est parfois un peu plus difficile quand les marchés sont tendus.

L'ex-Premier ministre a lancé un appel fin 2011 pour acheter des bons d'Etat. Et on connaît maintenant le succès remporté par ce produit. Ne serait-ce pas justement un message à faire passer régulièrement aux citoyens : « Plus vous achetez de produits d'investissements publics, plus vous aidez l'Etat à rembourser sa dette, et moins les stratégies politiques risquent de se retourner contre vous » ?

M.M. : C'est une possibilité. En tous cas, en décembre, nous n'avons pas prévu, au niveau de l'administration de stratégie particulière pour le bon d'Etat. Le rythme est de quatre émissions par an (mars, juin, septembre et décembre) avec, en principe, trois lignes (3, 5 et 8 ans). Il y a donc une forme d'automatisme dans le comportement d'émission et d'achat.

A-t-on maintenant envisagé, au SPF Finances ou au sein du gouvernement en général, d'avoir une vraie stratégie ?

M.M. : On y réfléchit mais je ne peux rien dire actuellement. Si on met de côté l'intervention du Premier ministre de l'époque et les éléments subjectifs, que reste-t-il comme éléments objectifs pouvant attirer un investisseur ? La sécurité, le taux et le précompte.

Si on prend la sécurité comme quelque chose d'acquis, il vous reste le taux et le précompte qui sont régis par des dispositions légales. Ce qui revient à dire qu'on ne sait pas modifier grand-chose sans les changer.

Si demain il y a une décision politique d'attirer les particuliers pour financer l'Etat, il faut bien voir tous les tenants et aboutissants. Il faut éviter des traitements différenciés entre les différents épargnants. C'est une matière très sensible et délicate.

À CHAQUE SAISON SON BON D'ÉTAT...
CET HIVER ENCORE,
LES BONS D'ÉTAT
NE VOUS LAISSERONT
PAS DE GLACE !
Vous aussi, investissez de manière sûre.
Souscrivez du 24 novembre au 2 décembre 2011 inclus.
Renseignez-vous auprès de votre institution financière
ou surfez sur www.bonsdetat.be
LES
BONS D'ETAT
LA VALEUR SURE
Information du Gouvernement Fédéral - Service Public Fédéral FINANCES - Trésorerie - Avenue des Arts 30, B-1040 Bruxelles - Tél.: 0257 47101 - www.bonsdetat.be
.be

Fin Shop - Le centre de vente des biens meubles

Fin Shop, le centre de vente des biens meubles du SPF Finances, installé à Bruxelles (Haren), a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 4,2 millions d'euros. De plus en plus de personnes s'y rendent pour se procurer des GSM ou du mobilier, des véhicules ou du matériel informatique. Le succès est donc toujours au rendez-vous !

Les articles que l'on trouve chez Fin Shop proviennent de sources diverses : matériel amorti par les administrations, saisies dans le cadre de procédures judiciaires, attributions à l'Etat après prescription mais aussi objets oubliés dans les transports en commun et jamais réclamés, par exemple.

L'atout de la diversité

La diversité des origines n'a d'égal que celle des produits mis en vente. Cela va du stylo à bille au violon, en passant par les vêtements, chaussures, ordinateurs, antiquités, équipements de camping, bijoux, peintures, instruments de musique, installations stéréo, matériel de lutte contre le feu, chevaux, motos, ... Chez Fin Shop, on trouve littéralement de tout.

Tous ces biens ne sont pas vendus dans le magasin. Fin Shop organise en effet régulièrement des ventes publiques, en fonction de l'offre. Une vente publique de véhicules a ainsi lieu au moins une fois par mois. 1.800 véhicules ont trouvé un acquéreur en 2011.

Durabilité

Fin Shop incarne aussi la volonté de durabilité du SPF Finances : les objets usagés commencent une nouvelle vie, et ceux qui ne sont plus vendables vont au recyclage (métal, papier, piles, épaves de voiture…).

Fin Shop et la Justice

Fin Shop revend les biens saisis sur le territoire de Bruxelles et du Brabant (flamand et wallon). Ailleurs, les ventes publiques des objets confisqués sont organisées en ordre dispersé par les receveurs des domaines. Devant le succès de Fin Shop, le directeur de l'Organe Central pour la Saisie et la Confiscation (OCSC) a déjà demandé aux Finances d'ouvrir des points de vente similaires dans les autres parties du pays.

Les centres de vente de demain

La réforme Copernic prévoyait la création de cinq centres de vente, soit un centre dans le ressort de chaque cour d'appel. Mais les avantages d'échelle et les résultats d'une étude comparative néerlandaise ont finalement ramener ce chiffre à trois centres (Bruxelles, Wallonie et Flandre).

Le centre bruxellois est opérationnel depuis février 2010. En mars 2011, une note sur l'ouverture de deux autres Fin Shops a été soumise à l'Inspection des Finances. Celle-ci a demandé un état plus détaillé des besoins, actuellement en cours.

Quelques chiffres pour 2011 :

- 24 ventes publiques, dont 14 ventes de véhicules, 1 vente de vins et alcools, 1 vente de chevaux, 8 ventes de meubles et articles divers.
- 50 mercredis de vente en magasin : 4.118 acheteurs sont repartis avec 11.162 articles.

Interview

de Xavier Delbart et Christiane Legein, responsables de Fin Shop

Fin Shop a été officiellement inauguré début 2010. Vous attendiez-vous à d'aussi bons résultats pour 2011 ?

X.D. : Non, le succès est au-dessus de nos espérances.

Quel est, selon vous, le secret de ce succès ?

X.D. : Une bonne publicité, la variété des biens proposés et les prix compétitifs.

Avez-vous une clientèle régulière ou s'élargit-elle au fur et à mesure ?

C.L. : Les deux. Des clients réguliers viennent pratiquement toutes les semaines, il s'agit parfois d'habitants du quartier qui passent en rentrant du travail. Nous avons aussi des nouveaux clients chaque semaine. Lors des ventes publiques, nous accueillons de plus en plus de nouveaux acheteurs.

Fin Shop vend des biens parfois très précieux, rares ou insolites. Quelles ont été les ventes les plus marquantes en 2011 ?

X.D. : Deux ventes me viennent à l'esprit. D'abord, la vente publique du 05/12/2011. Nous avons vendu, en plus des chevaux, ce qui est déjà exceptionnel, un camion spécialement équipé : une partie était aménagée en van pour le transport de cinq chevaux et l'autre partie était aménagée en camping-car de luxe avec des parties extensibles, une cuisine équipée et une salle de bain. La deuxième vente concerne deux bouteilles de vins qui ont été adjugées pour 1.600 euros.

Quelles sont les attentes pour 2012 ?

X.D. : Faire aussi bien qu'en 2011 et si possible encore un peu plus, vu que nous avons un peu plus d'expérience.

Qu'est ce qui rend ce travail si intéressant ou si particulier ?

C.L. : La variété du travail qui va du tri des biens au contact avec les clients lors des ventes, en passant par l'organisation des lots pour les ventes publiques. Mais surtout le personnel voit concrètement et quotidiennement le résultat du travail accompli.

> **Fin Shop a fait en 2011 un chiffre d'affaires de 4,2 millions d'euros**

La durabilité au sein des marchés publics

Des critères d'attribution environnementaux concernant les achats de papier et enveloppes ont été prévus dans les marchés passés en 2011. Le pouvoir adjudicateur a ainsi pris en considération la présence de chlore dans le processus de blanchiment du papier, le pourcentage de fibres FSC ou PEFC provenant de forêts gérées durablement, le pourcentage d'émissions de CO^2 rejetées dans l'atmosphère lors de la fabrication et la charge polluante dans l'eau utilisée. De plus, un marché a également été passé au cours du second semestre 2011 pour la fabrication de 40 millions d'enveloppes en papier recyclé.

Le projet transversal « Marchés publics durables », géré par différentes équipes de la Division Achats du Service d'Encadrement Logistique, a vu le jour en 2011. Le groupe de projet a établi un inventaire des clauses de développement durable déjà utilisées dans les marchés passés par la Division Achats.

Ces clauses concernaient l'objet du marché, les prescriptions techniques, les critères d'exclusion, les critères de sélection, les conditions de régularité, les critères d'attribution ou encore les conditions d'exécution. Les principaux domaines d'achats concernés étaient le mobilier, le nettoyage de locaux et de vitres, le papier et les enveloppes, le textile. Après validation des clauses inventoriées, le responsable de la Division Achats et ses collaborateurs ont identifié celles qui pouvaient être reprises systématiquement dans les marchés passés par la division. Le groupe de projet a ensuite été chargé de développer de nouvelles clauses à introduire dans les cahiers des charges.

En outre, dans le cadre de projet « e-Procurement » et plus spécifiquement « e-Tendering » (qui est le module de l'environnement « e-Procurement » belge), l'organisation d'une ouverture des offres pour un marché test s'est réalisée de manière électronique en 2011 ; l'objectif est d'étendre cette méthode dans le futur.

Le Service d'Encadrement ICT, qui gère ses propres marchés publics, est lui aussi depuis longtemps engagé dans les différents aspects -économique, écologique et social- du développement durable. En 2011, de nouvelles exigences spécifiques dans les contrats ont permis de concrétiser différentes initiatives.

Désormais, dans tout appel d'offres, une clause stipule par défaut que tous les services publics doivent avoir accès aux mêmes conditions fixées par les Finances –qui, de par sa taille, occupe une position économique importante sur le marché ; ce qui crée un levier économique important pour les différentes administrations fédérales.

De plus, lorsqu'ICT lance un appel d'offres pour de nouveaux systèmes, que ce soit pour un ordinateur personnel ou un serveur, une grande importance est accordée à la consommation d'énergie et à l'émission de chaleur. En d'autres termes, Green IT est non seulement un slogan mais une orientation claire. Dans le cahier des charges des « équipements du réseau actif », c'est une nouvelle fois explicitement souligné.

Enfin, l'année 2011 a démarré avec le lancement d'un projet spécifique impliquant le test par une équipe d'ingénieurs souffrant du « trouble du spectre autistique » de tous les logiciels récemment développés.

Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services

Récupération de la graisse dans les restaurants

Les clients des restaurants du SPF Finances étant de gros consommateurs de produits frits, la quantité d'huile de friture utilisée est importante : environ 45.000 litres par an. Il est donc primordial de bien gérer ces huiles. Tout d'abord, il faut s'assurer que le produit est de bonne qualité avant chaque nouvelle utilisation afin de garantir la sécurité alimentaire et la santé des collaborateurs : l'huile est donc régulièrement testée en accord avec les principes HACCP. Une fois qu'elle ne peut plus être utilisée, elle est stockée pour enlèvement par une firme spécialisée qui la recycle et la vend. Suivant l'exemple de l'intendant du restaurant de Louvain, Fedorest va lancer, en 2012-2013, pour l'ensemble de ses restaurants, un marché public pour valoriser ses huiles de friture : celles-ci seront donc transformées en biocarburant et Fedorest recevra une somme d'argent par litre sur base d'un pourcentage du prix du diesel. Cela permettra à Fedorest d'obtenir de nouvelles recettes pour financer la confection de repas sains à un prix démocratique.

Le SPF Finances réduit progressivement sa consommation de papier ...

Cela s'explique en grande partie par le fait que, depuis 2009, le citoyen peut remplir sa déclaration de manière électronique puis, plus récemment, par l'apparition de la Proposition de Déclaration Simplifiée (PDS).

Progression des impressions des déclarations IPP

Exercice d'imposition 2009		Exercice d'imposition 2010		Exercice d'imposition 2011	
Partie 1	Partie 2	Partie 1	Partie 2	Partie 1	Partie 2
6.664.000	1.037.400	5.606.300	565.700	4.618.700	527.200

Ce tableau révèle une diminution progressive de déclarations papier à partir de 2009, année de la mise en ligne de « MyMinFin », le portail qui permet à chacun de gérer électroniquement son dossier fiscal. Dès ce moment, les contribuables qui le souhaitent peuvent faire la demande de ne plus recevoir de version papier. La machine est en marche ... Le SPF Finances va inciter peu à peu le citoyen à opter pour la voie électronique.

En 2010, ceux qui passent par un mandataire ne reçoivent plus de déclaration papier.

La PDS, véritablement lancée en 2011, va dans le même sens en permettant à un certain nombre de contribuables - au profil fiscal élémentaire - de simplement valider leur déclaration préremplie par le SPF Finances. Si toutes les données sont correctes, ils n'ont rien à faire ; si ce n'est pas le cas, ils le signalent via Tax-on-web ou leur bureau de taxation.

organisation avec responsabilité sociétale

L'alimentation durable au cœur du SPF Finances en 2011

Cela fait déjà quelques années que le SPF Finances propose à ses collaborateurs une Journée Développement Durable. Le succès s'amplifie au cours du temps ; la motivation du Service Développement Durable à l'organiser aussi. L'édition du 20/10/2011 n'a pas failli à la règle et a pris le goût de l'alimentation durable.

Plusieurs actions de sensibilisation entreprises …

Pour bien commencer cette journée, le président du SPF Finances avait émis l'idée d'organiser un petit-déjeuner pour l'ensemble des collaborateurs ; une manière comme une autre de partager un bon moment avec ses collègues et de souder ainsi l'esprit d'équipe. Le Service Développement Durable a proposé de le décliner sous toutes les formes du bio … Deux restaurants du SPF Finances ont répondu à l'appel : ceux de Louvain et du North Galaxy à Bruxelles. Ce fut un succès : respectivement près de 200 et 500 participants ! Ce petit-déjeuner était aussi l'occasion pour Hans D'Hondt, président du SPF Finances, de signer publiquement la charte « Déclaration d'engagement vers un restaurant durable ». Idée initiée par le Service Public Fédéral de Programmation Développement Durable (SPP DD), cette charte vise à nous apporter une alimentation saine et équilibrée. A titre d'exemple, il est désormais prévu que 70 % des fruits et légumes servis soient locaux et de saison. Actuellement, seuls les intendants de Malmédy, Louvain et du North Galaxy ont accepté de relever ce défi. Mais des contacts prometteurs avec d'autres intendants ont déjà été pris.

Parallèlement à cette initiative, un quiz consacré à l'alimentation durable a été proposé pour départager les collaborateurs souhaitant participer à l'une des activités de sensibilisation, organisées dans les dix provinces et la capitale à l'occasion de cette journée. A travers les différents angles abordés, l'enjeu était simple : nous inciter à consommer responsable.

La sensibilisation, c'est bien ; l'action sur le terrain, c'est encore mieux

Le 12/09/2011 a marqué le point de départ d'une nouvelle collaboration entre les cuisiniers, leurs responsables et le Service Développement Durable du SPF Finances. L'objectif direct de cette « Journée de rencontres » consistait à élaborer de manière ludique les meilleurs plats végétariens et desserts durables. Après avoir goûté toutes les préparations, un jury a sélectionné un plat et un dessert selon des critères précis : goût, composition, présentation et adaptabilité à la restauration collective. Ce plat et ce dessert se trouvaient à la carte des restaurants des Finances le 20/10/2011. La finalité de cet événement est la mise sur pied d'un travail d'équipe établi sur le long terme afin de permettre une offre plus large de repas durables au sein de nos différents restaurants.

Enfin, le SPP DD, avec qui nous collaborons régulièrement, a lui aussi instauré en 2011 un programme de coaching destiné aux cuisiniers des restaurants fédéraux volontaires. Ces derniers ont reçu une formation en deux temps, sur mesure et donnée sur place. Un coach professionnel, travaillant dans la restauration collective, leur a appris les rouages d'une organisation efficace permettant l'offre d'une alimentation durable à leurs clients. Un réseau, entre le SPP DD, les Services Développement Durable et les restaurateurs fédéraux, est désormais créé et prêt pour 2012.

Interview

de Philippe Derudder, chef coq du restaurant North Galaxy à Bruxelles

Vous avez signé la Charte « Déclaration d'engagement vers un restaurant durable » avec le Président lors de la Journée Développement Durable.

Qu'est-ce que cela a changé pour vous ?

P.D. : Depuis la signature de la Charte, de nombreux changements ont été réalisés dans notre cuisine. Ils peuvent se constater à différents niveaux : alimentaire évidemment, mais aussi pratique et écologique. Ceci dit, nous n'avons pas non plus attendu la Journée Développement Durable 2011 pour faire bouger les choses ... Depuis la création du North Galaxy, nous avons toujours attaché beaucoup d'importance à l'aspect environnemental. Mais il est essentiel que cela aille dans les deux sens : les agents doivent aussi être « éduqués » dans ce domaine. Ceci dit, nous remarquons une demande croissante et c'est encourageant.

Concrètement, quelles sont les actions que vous avez entreprises ?

P.D. : Nous mettons tout en œuvre pour respecter au mieux la charte en proposant un large choix de fruits et légumes de saison, en proposant au minimum un repas végétarien par semaine, en diminuant le grammage de la viande tout en augmentant celui des légumes pour respecter la quantité dans l'assiette, en privilégiant tout ce qui est local et le packaging léger des produits achetés. Nous faisons également attention à utiliser davantage de récipients durables en évitant autant que possible les barquettes en aluminium par exemple. Mais il est important que

les gens comprennent que nous sommes soumis à des contraintes pratiques, à des normes d'hygiène strictes ; contraintes et normes qui ne vont pas toujours dans le sens de l'écologie. A côté de cela, nous avons réalisé le petit-déjeuner durable. Ensuite, depuis toujours, nous adoptons la philosophie « Zéro Gaspi », où nous recyclons tout ce qui peut l'être et trions nos déchets. Nous remplaçons nos appareils en fin de vie par des appareils moins énergivores. Enfin, nous participons à tous les événements qui nous permettent de progresser encore dans cette voie.

A ce propos, qu'avez-vous pensé de la « Journée de rencontres » du 12/09/2011 à laquelle vous avez participé ?

P.D. : C'était une journée enrichissante, un vrai concours à la « Masterchef » où j'ai pu rencontrer mes collègues venant de différents coins de Belgique. Nous avons échangé nos idées et nos expériences. Toutes les recettes durables créées pour l'occasion ont été publiées dans une brochure ... Je les ai toutes essayées au North Galaxy.

Vous vous êtes également inscrit au programme de coaching du Service Public Fédéral de Programmation Développement Durable (SPP DD). Etes-vous satisfait de la formation suivie ?

P.D. : Tout à fait. J'ai appris à être plus créatif dans mes préparations de plats durables. Fin 2011, nous avons réalisé des plats végétariens diversifiés - et apparemment appétissants vu le succès rencontré - tous les jours durant une semaine. Nous allons bien sûr réitérer cette expérience dans le futur. En plus de la formation proprement dite, nous suivons des ateliers cuisine et sommes en lien étroit avec notre formatrice qui nous fournit tous les conseils et bonnes adresses des fournisseurs. C'est très stimulant pour la suite, vraiment.

Interview

de Caroline Lhoneux et Liesbeth De Troyer du Service Développement Durable du SPF Finances

Caroline, Liesbeth, vous avez toutes les deux organisé la « Journée Développement Durable » en 2011 pour le SPF Finances. Parmi les activités, il y avait des actions de sensibilisation pour les gagnants du quiz. Qu'y avait-il au menu de celles-ci ?

C.L. : Les activités ont été organisées à Bruxelles et dans chaque province. Cela allait de visites dans des fermes bio aux dégustations et ateliers autour de la nourriture durable.

L.D.T. : L'activité la plus étonnante a sans doute été la dégustation d'insectes. Derrière cette nourriture a priori peu appétissante se cache peut-être une excellente solution pour produire une alimentation durable. Les insectes contiennent en effet énormément de protéines et leur élevage est beaucoup moins polluant que notre élevage traditionnel d'animaux.

Nous avons pu goûter des cakes de vers, des gâteaux aux sauterelles et d'autres tortillas ou salades d'insectes.

Comment avez-vous trouvé ces différentes activités ?

C.L. : C'est grâce au Service Public Fédéral de Programmation Développement Durable (SPP DD). Il a organisé une séance de speed dating un peu particulière. Chaque association pouvait y présenter son atelier. Sur base de cela, nous avons choisi celles avec lesquelles nous voulions travailler.

L.D.T. : C'est ensuite le quiz développement durable sur l'intranet qui a permis de sélectionner les participants. Et ceux-ci ont apparemment été ravis de leur activité.

Outre ces activités, vous avez organisé le concours entre les chefs des restaurants, les petits-déjeuners durables à Louvain et Bruxelles, distribué un livre de recettes végétariennes. Vous êtes aussi à l'initiative d'une collecte de vêtements…

L.D.T. : En effet, nous avons également mis en place une collecte de vêtements pour deux associations qui luttent contre la maltraitance enfantine : « Moeders voor moeders » et « Action Luxembourg Enfance Maltraitée » (ALEM). Ces collectes ont eu lieu à Arlon, Anvers et Bruxelles (Finance Tower et North Galaxy).

C.L. : Nous avons pu récolter plusieurs dizaines de caisses de vêtements pour enfants. A la Finance Tower, le SPP DD, l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA) et le SPF Sécurité Sociale ont également participé à cette initiative.

Cela représente au fil des années de plus en plus d'activités. Pas facile de gérer cela avec une petite équipe…

C.L. : C'est vrai que c'est beaucoup de travail mais c'est agréable de voir que nos collègues s'intéressent, se mobilisent… C'est encourageant et stimulant !

L.D.T. : Oui, même si nous nous rendons compte que la plupart des personnes intéressées sont déjà des personnes sensibles au développement durable. La difficulté maintenant reste de sensibiliser les autres …

C.L. : En tout cas, nous bénéficions du soutien du management, du président du Comité de Direction en particulier. Cela permet de faire bouger les choses et il est crucial d'avoir son soutien pour porter des projets à long terme.

Déclaration du président

« Chacun est responsable de tout devant tous ». Cette citation de Dostoïevski paraît bien lourde à porter ... Et même s'il semble excessif de faire porter par tous la responsabilité de tout ce qui se passe et se fait, il est indéniable que nous sommes tous au moins responsables de nos actes.

Et ce qui est vrai pour les personnes l'est également pour les institutions, privées comme publiques. Et plus l'institution est importante plus grande est sa responsabilité vis-à-vis de la société.

Nous savons tous, depuis la publication du rapport Brundlandt en 1987, que le plus grand défi auquel nous devons faire face est celui d'assurer un avenir aux générations futures. C'est ce rapport qui a jeté les bases de la politique du développement durable.

Le développement durable est un concept très simple à saisir mais malaisé à appliquer. Heureusement, différents outils et normes ont été développés qui aident à intégrer le développement durable dans les activités et le fonctionnement des organisations.

S'il est vrai que par notre existence et par la nature de nos missions nous sommes déjà sociétalement responsables et que nous prenons des dispositions en vue de nous conformer aux principes du développement durable, nous devons encore nous poser la question de savoir si nous assumons convenablement notre responsabilité sociétale.
Nous avons donc saisi en 2010 l'occasion qui a été offerte par le Service Public Fédéral de Programmation Développement Durable (SPP DD) de faire participer le SPF Finances au projet pilote « ISO 26000 - GRI » en vue d'inscrire d'une manière volontariste le département dans une démarche de responsabilité sociétale.

Le but poursuivi consiste à faire du développement durable un axe central pour la gestion de notre institution. Ainsi, il convient d'examiner notre fonctionnement et nos décisions sous cet angle au travers de la méthodologie prônée par la norme de responsabilité sociétale que constitue la norme ISO 26000 et de faire systématiquement rapport à la société, et à nos « stakeholders » en particulier, de nos objectifs en matière de développement durable et des résultats obtenus.

Le présent rapport d'activités, qui englobe le rapport durable et qui répond aux critères de la norme « Global Reporting Initiative » (GRI) témoigne de cette volonté d'inscrire le département dans cette voie.

Le plan de réforme de notre département « Coperfin » avait notamment pour objectifs de mettre le citoyen au centre de l'attention des services publics et de faire de l'Etat un meilleur employeur. En engageant résolument le SPF Finances dans la voie de la responsabilité sociétale, en étant attentifs aux attentes de nos parties prenantes, nous ferons du SPF Finances un département conscient de ses responsabilités, soucieux d'inscrire son action dans la perspective du développement durable et où nos agents pourront être fiers de travailler.

Hans D'Hondt

Interview

de Tom Boelaert, administrateur du Recouvrement Non Fiscal de la Documentation Patrimoniale

Que représente ISO 26000 pour vous et votre service ?

T.B. : Quand j'ai appris que le Service des Créances Alimentaires (SECAL) avait été sélectionné pour participer au projet pilote ISO 26000, j'étais d'abord un peu réticent car je ne voyais pas vraiment le lien entre ce projet et notre service. Cela me semblait plutôt lié à l'environnement alors que notre tâche est principalement sociale
Au fil du temps et de l'élaboration du projet, la situation s'est éclaircie et j'ai compris la plus-value que peut apporter l'ISO 26000 au SECAL. Ce dernier, de par ses missions, se doit d'exercer une véritable responsabilité sociétale, cadre de base de l'ISO 26000 qui couvre en réalité trois piliers : économique, social et environnemental. Ce projet m'a fait prendre conscience à quel point il est essentiel de comprendre ses parties prenantes et de communiquer avec elles. Il faut sortir de son cadre de référence lié au « management pur » dans sa prise de décisions et dans leur concrétisation. Mieux on appréhende les besoins de la société, mieux on s'y intègre. Notre réputation en ressort accrue... tant pour les personnes extérieures que pour nos propres collaborateurs.

Quelles sont concrètement les actions que vous avez entreprises depuis la rentrée 2011 avec le groupe de travail ?

T.B. : Nous nous sommes véritablement concentrés sur nos parties prenantes et l'analyse de leurs attentes en mettant en corrélation notre métier et les grands principes de l'ISO 26000 (notamment se montrer transparent, rendre des comptes, respecter le principe de la légalité). Il s'agit de répondre au mieux aux besoins de nos parties prenantes.

Quel bilan faites-vous du travail réalisé en 2011 dans le cadre de ce projet ?

T.B. : Un bilan très positif. Comme je vous l'ai dit, la partie « embrumée » a vite laissé la place à la partie constructive du projet. Les analyses effectuées étaient concrètes et enrichissantes.

Que ressentez-vous par rapport au fait que votre service ait été sélectionné pour l'ISO 26000 et montre ainsi l'exemple à l'ensemble du SPF Finances ?

T.B. : J'en suis bien évidemment fier. Ce projet procure une visibilité positive au SECAL, dans un domaine encore méconnu aujourd'hui mais de plus en plus important. C'est également un honneur de représenter notre SPF Finances auprès d'autres services publics et de participer à un projet international.

Quels sont vos prochains objectifs dans ce domaine ?

T.B. : Tout d'abord, poursuivre et terminer le projet pilote en 2012. Puis, consolider notre expérience obtenue dans ce groupe de travail pour le SECAL d'une part et le Recouvrement Non Fiscal d'autre part. J'ai la ferme intention de respecter autant que possible tous les aspects de la responsabilité sociétale dans nos futurs processus décisionnels. La communication envers l'ensemble des acteurs impactés directement ou indirectement par l'ISO 26000 dans mon administration constitue la clef de voûte. Cela va commencer concrètement avec un réel dialogue avec les parties prenantes du SECAL.

Nous allons par exemple élaborer des scénarios d'information à mettre en œuvre dans nos contacts avec les débiteurs. S'ils comprennent mieux pourquoi ils doivent respecter les lois, ils consentiront plus facilement à payer.

Parties prenantes

Le SPF Finances, l'un des quatre services publics actifs dans le projet pilote fédéral «ISO 26000 - GRI».

ISO 26000 présente des lignes directrices pour tout type d'organisation cherchant à assumer la responsabilité sociétale des impacts de ses décisions et activités. En prenant en compte les attentes des parties prenantes et en respectant les lois et autres normes internationales, ISO 26000 nous aide à contribuer au développement durable dans nos activités quotidiennes.

En raison de la taille de notre SPF et de la phase de transition dans laquelle nous nous trouvons actuellement, nous ne pouvions pas choisir une trop grande entité, ni une entité susceptible de connaître des évolutions conséquentes. Le choix s'est dès lors porté sur deux services, l'un « vertical » ou opérationnel : le Service des Créances alimentaires (SECAL) ; et l'autre, « horizontal » ou de soutien : le Fleet Management.

Ci-après, un aperçu des parties prenantes de ces deux services après une première étude :

SECAL

Liste des parties prenantes	Influence	Intérêt
Demandeurs	1	1
Avocats	1	0
Enfants	1	1
Débiteurs	1	1
SPF Justice - Tribunaux et cours	1	0
CPAS	1	1
Etat - Trésorerie	0	1
Etat - Inspection des Finances	1	1
SPF Justice - autorité centrale	1	1
Commission d'évaluation - groupements d'intérêts	1	1
Commission d'évaluation - parlementaires	1	1
Médias	1	1
Médiateur fédéral	0	1
Fondation Roi Baudouin	0	1
Cour des Comptes	1	1
Citoyens (demandeurs potentiels)	0	1
Collaborateurs	1	1
Notaires	1	0
SPP Intégration sociale	1	1
SPF Sécurité sociale	1	1
Association pour les pères divorcés	0	1
Ministres et secrétaires d'Etat	1	1
Huissiers	1	0
Médiateurs de dettes	1	1
Services d'aide sociale	0	1
Maisons de justice	0	1

Fleet Management

Liste des parties prenantes	Influence	Intérêt
Management	1	1
Douanes & Accises	1	1
Fin Shop	1	0
Documentation Patrimoniale	1	1
Inspection Spéciale des Impôts	0	1
Service d'Encadrement Logistique	0	1
Utilisateurs du Service Pool	1	1
Fournisseurs de véhicules	1	1
Fournisseurs de carburant	0	1
Centrales de pneus	0	1
Sociétés de leasing	1	1
FOR/CMS	1	1
Service Développement Durable	1	1
Parlement	0	1
Inspection des Finances	1	1
Service d'Encadrement Budget & Contrôle de gestion	1	1
Service d'Encadrement Personnel & Organisation	1	0
Gestionnaires des garages - parking	0	0
Citoyens	0	0
Chauffeurs des véhicules pool	1	1
Garages	1	1
FinPress	0	1
Service P5	0	1

Première « Journée du Volontariat »

A l'initiative du président du Comité de Direction du SPF Finances, le Service Développement Durable a organisé pour la première fois le projet pilote « Journée du Volontariat ». Le Comité de Direction, quelques administrateurs et le Service Développement Durable ont donné de leur temps pour soutenir les personnes à mobilité réduite. Le programme était simple : nettoyer leur chaise roulante.

Pourquoi ce choix ? L'organisation de ce projet pilote s'est déroulée avec le soutien du Service d'Encadrement Coordination Stratégique et Communication (CSC) et de Time4Society (T4S), association qui met en lien les « donneurs » et les « preneurs » de temps autour de projets sociaux, utiles et concrets. C'est T4S qui a proposé ce programme. Il s'agit d'un travail auquel on ne pense pas suffisamment et qui est pourtant fort utile : le personnel manque de temps, or les fauteuils se salissent rapidement.

Près de 100 fauteuils roulants ont ainsi refait « peau neuve » le samedi 24/09/2011. L'action s'est terminée par un moment d'échange avec les pensionnaires des hôpitaux et des centres spécialisés dans lesquels l'action s'est déroulée.

Cette matinée ne constitue pas une fin en soi mais marque au contraire le début d'une longue série d'actions volontaires. Le SPF Finances souhaite réitérer cette « Journée du Volontariat » en 2012, partout en Belgique ... Un événement annuel à finalité sociale.

La campagne « Economies d'énergie ... Oui ! » au SPF Finances

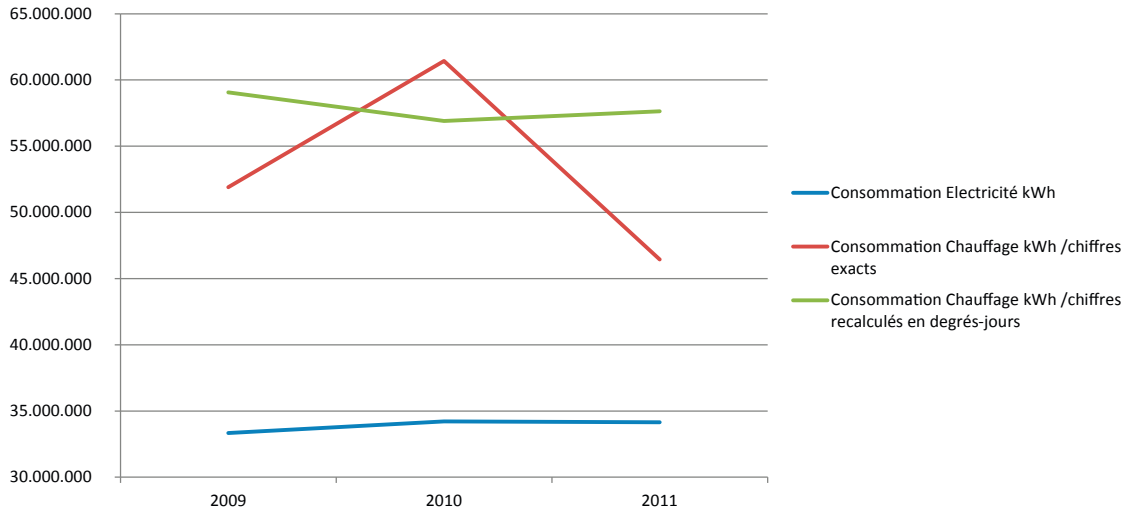
Cette campagne de sensibilisation vise à réduire les consommations d'énergie au travail. Fedesco, société anonyme de droit public, active dans le secteur énergétique, est à l'origine de ce projet.

Au moyen de brochures et d'affiches, les collaborateurs sont incités à adopter des comportements « économiseurs d'énergie ». De plus, des « Relais Energie » ont été et seront encore désignés pour chaque bâtiment participant. Ces personnes - généralement les économes - motivées et connaissant le bâtiment poursuivront une formation continue proposée par Fedesco. Elles assurent la coordination locale de la campagne et servent d'intermédiaire entre les collaborateurs et Fedesco.
Avec les trois directeurs « Division Bâtiments », 26 lieux ont été sélectionnés pour accueillir « Economies d'énergie ... Oui ! » En 2011, seule une première vague d'économes concernés a suivi à Bruxelles le début de la formation.

Fedesco estime qu'au terme de cette campagne, qui s'étendra sur deux ans minimum, de 3 à 15 % d'économies d'énergie sont réalisables si les collaborateurs jouent le jeu.

Consommation de l'énergie directe et indirecte répartie par source d'énergie primaire

Consommation 2011						
Bruxelles						**Superficie totale m²**
Nombre bâtiments	Consommation Energie kWh	Consommation Electricité kWh	Superficie Electricité m²	Consommation Chauffage kWh	Superficie Chauffage m²	
7	33.520.673,57	16.410.843,57	310.529,00	17.109.830,00	310.529,00	
Flandre						
Nombre bâtiments	Consommation Energie kWh	Consommation Electricité kWh		Consommation Chauffage kWh		
50	34.591.519,11	10.562.992,52	317.220,00	24.028.526,59	317.220,00	1.500.000
Wallonie						
Nombre bâtiments	Consommation Energie kWh	Consommation Electricité kWh		Consommation Chauffage kWh		
29	12.493.888,89	7.182.846,37	231.944,00	5.311.042,52	71.403,00	
Total						
86	**80.606.081,57**	**34.156.682,46**	**859.693,00**	**46.449.399,11**	**699.152,00**	



Bazil, mascotte du Développement Durable au SPF Finances

Afin de rendre sa communication plus interactive et plus vivante, le Service Développement Durable, avec l'aide du Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication (CSC), a lancé sa mascotte en janvier 2011 : un charmant caribou dans les tons beige et brun, tenant la Terre entre ses pattes. Suite à un sondage auprès des collaborateurs du SPF Finances, la mascotte a été baptisée Bazil.

Ludique et amusante, la mascotte renforce le message transmis et favorise ainsi l'adhésion du collaborateur aux idées véhiculées dans la communication « développement durable ». Bazil, qui apparaît sur l'ensemble des affiches, t-shirts, mails... du Service Développement Durable, symbolise la dynamique et la philosophie que le Service souhaite faire passer au sein du SPF Finances.

Pourquoi le caribou ? Tout simplement parce qu'il s'agit d'un animal sympathique encore peu représenté de nos jours et dont l'espèce ne cesse de chuter depuis la fin des années 80 suite à la chasse abusive dont il fait l'objet et la destruction de la forêt boréale.

Au fil de l'année 2011, Bazil est devenu une vraie star et poursuit aujourd'hui son chemin.

Enquêtes de mobilité au sein du SPF Finances

Le SPF Finances veut aboutir à une gestion durable de sa politique en matière de mobilité. Il a alors évalué le mode de déplacement de ses collaborateurs via le lancement, en été 2011, de deux enquêtes complémentaires et obligatoires :

- Le Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE), réalisé à l'initiative de la Région de Bruxelles-Capitale, concerne les bâtiments bruxellois comprenant un minimum de 100 personnes. Après l'analyse des données et des aspects positifs et négatifs des différentes mesures déjà mises en œuvre dans les bâtiments, il s'agit d'élaborer un plan d'actions pour chacun d'entre eux.
- Le Diagnostic Déplacement Domicile - Lieu de travail, créé par le SPF Mobilité et Transports sur base d'une décision gouvernementale, a pour objectif une photographie rigoureuse des déplacements des travailleurs entre leur lieu de travail et leur habitation. Il concerne l'ensemble des bâtiments de plus de 30 personnes dans toute la Belgique.

Les plans d'actions sont en cours de réalisation ; les résultats du SPF Finances seront connus en 2012.

Impacts environnementaux significatifs du transport des membres du personnel

Des mesures importantes ont été prises à partir du début de l'année 2011 en vue d'une stratégie de gestion adéquate du parc automobile du SPF Finances. Le fait d'avoir confié la centralisation des moyens financiers pour les véhicules de service au Service Fleet Management, a rendu en même temps nécessaires la centralisation de l'organisation et la gestion des données qui y est liée.

Le SPF Finances dispose actuellement de quelque 750 véhicules.

	2010	2011
Nombre de véhicules	747	745

Pour la consommation réelle de carburant, nous nous sommes basés sur les factures de 2010 et de 2011. Il faut faire une distinction entre les quantités d'essence et de diesel.

	2010		2011	
	Consommation litre	Coût en euro TVA incluse	Consommation litre	Coût en euro TVA incluse
Essence	172.968	253.485	192.520	311.305
Diesel	354.164	425.634	378.529	545.271

Le « Guide CO_2 2010 – 2011 »[1] nous précise les éléments suivants :

- Essence : 2.300 kg CO_2 par litre
- Diesel : 2.688 kg CO_2 par litre

Sur base de ces informations, nous pouvons déduire que, pour l'année 2011, nous avons émis 1.467.182 kg CO_2.

En 2011, le SPF Finances a dû établir un Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE) pour tous les bâtiments à Bruxelles dans lesquels travaillent plus de 100 personnes. Six bâtiments sont concernés.

Pour pouvoir établir les plans de transports d'entreprise pour ces bâtiments, le Service du Développement Durable du SPF Finances a envoyé, pendant l'été de l'année 2011, aux 7.757 fonctionnaires qui travaillaient dans les bâtiments concernés, un formulaire d'enquête par mail reprenant des questions notamment sur les déplacements de service domicile-lieu de travail.

3.283 fonctionnaires, ou 42,3 % des fonctionnaires qui ont reçu l'enquête, l'ont complétée. Il s'agit ici de 11 % du nombre total des fonctionnaires des Finances.

775 personnes, ou 23,6 % des personnes qui ont répondu, se déplacent quotidiennement pour leur travail :

- 27,2 % des déplacements de service sont effectués avec une voiture particulière ou un véhicule professionnel
- 0,3 % des déplacements de service est effectué avec un véhicule de service
- 62,8 % des déplacements de service sont effectués avec un transport en commun
- 1,2 % des déplacements de service est effectué à vélo
- 8,5 % des déplacements de service sont effectués à pied

Quelques chiffres supplémentaires pour l'année 2011 :

- Nombre de missions à l'étranger : 300 en train, 20 en voiture et 455 en avion
- Environ 2,9 millions € ont été acquittés pour un quota de 8,9 millions de kilomètres parcourus en voiture privée
- 71.652 billets bulk ont été distribués. D'après la SNCB, un billet bulk correspond en moyenne à 60 kilomètres donc 4,3 millions de kilomètres ont été parcourus en train.

Un plan d'actions est en cours de réalisation sur base de ces résultats ; il sera dévoilé en 2012. On peut néanmoins déjà mentionner la mesure suivante :

Le SPF Finances a signé en 2011 la Charte « Evolution to Electrical Vehicle », qui a été lancée par la FEB en collaboration avec la Belgian Platform on Electrical Vehicles. En signant cette charte, le SPF Finances s'est engagé à compléter son parc automobile par des voitures électriques. Un plan d'action interne a été établi en la matière avec le Fleet Manager : fin 2011, début 2012, un certain nombre de voitures électriques ont été testées. L'objectif étant d'acheter deux véhicules électriques après une phase d'évaluation.

[1] Voir : http://www.health.belgium.be/eportal/Environment/Products/Carsandbiofuel/cars/Co2guideordersheet/index.htm?&fodnlang=fr

Le Fonds Spécial de Protection des dépôts et des assurances sur la vie

En Belgique, les mesures de protection des dépôts datent déjà de 1998. Dix ans plus tard, elles couvraient des montants jusqu'à 100.000 euros. Depuis 2011, ces mesures se sont élargies aux compagnies d'assurances. L'année où le Fonds Spécial a été activé pour la première fois …

Son nom officiel : Fonds Spécial de Protection pour les dépôts, les assurances sur la vie et le capital de sociétés coopératives agréées (FSP). Suite aux turbulences sur les marchés financiers depuis la fin des années 2000, il devenait nécessaire de prendre des mesures pour rétablir la confiance dans le système financier en le sauvegardant et en particulier en renforçant la protection des épargnants.

Si les institutions financières ont été tenues d'adhérer au FSP (le FSP obtient ses ressources des contributions annuelles versées par ces institutions financières), les compagnies d'assurances, jusqu'en 2011, n'étaient pas obligées d'accéder au système. Depuis, elles y sont contraintes et doivent donc payer des cotisations.

Le dossier spécifique APRA

En 2011, la société APRA Leven a été mise en liquidation suite à une décision légale. En conséquence, le FSP s'est vu dans l'obligation financière d'intervenir pour les clients de cette société (environ 2.200 dossiers).

En ce qui concerne cette assurance-vie, cela signifie donc que le FSP devait payer aux bénéficiaires « la valeur de rachat moins les éventuels impôts ».
Sur base d'une liste communiquée par les liquidateurs, chaque bénéficiaire a dû être informé en avril 2011 par le FSP, par lettre recommandée, que s'il faisait appel au système de garantie, il devait faire une demande d'indemnisation.

Ainsi, dans la mesure où la législation en vigueur n'avait pas été modifiée, la valeur de rachat aurait dû être payée avec une retenue d'impôt d'un peu plus de 33 % à certains bénéficiaires. Ceci pouvait paraître injuste puisque les intéressés n'avaient pas d'autre choix.

Pour répondre à cette problématique, une modification légale a été apportée au cours du mois de juillet 2011. Dorénavant, le bénéficiaire qui le souhaite peut transférer vers une autre compagnie d'assurance son assurance-épargne avec la garantie de neutralité fiscale. Donc, sans aucune déduction de l'impôt.

Le FSP a donc dû recontacter les anciens clients d'APRA Leven pour leur proposer les deux solutions : soit se faire rembourser, soit transférer leur assurance dans une autre compagnie. Ils avaient jusqu'au 09/09/2011 pour communiquer leur choix. Finalement, toutes ces personnes ont été remboursées avant la fin de l'année 2011.

Quelques chiffres

2.268 demandes de remboursement ont été présentées au FSP. Parmi celles-ci, 188 ont été refusées parce qu'il s'agissait de contrats non garantis (assurances-groupe, assurances de gestionnaires d'entreprises, ...). Sur les 2.080 demandes restantes, 1.925 ont été traitées en valeurs de rachat versées aux bénéficiaires ou transférées à des compagnies d'assurances.

Le FSP a ainsi payé aux bénéficiaires ou transféré aux compagnies d'assurances désignées un montant de 15.679.275 euros.

FONDS SPECIAL DE PROTECTION POUR LES DEPOTS, LES ASSURANCES SUR LA VIE ET LE CAPITAL DE SOCIETES COOPERATIVES AGREEES
TOTAL DES RECETTES DEPUIS SA CREATION
SITUATION AU 31 DECEMBRE 2011

	Recettes 2008	Recettes 2009	Recettes 2010	Recettes 2011	Total
Recettes des institutions de crédit	2.908.097,22	86.836.625,18	91.564.810,01	470.209.462,57	651.518.994,99
Recettes des compagnies d'assurance	386.557,82	4.947.639,92	4.595.932,68	153.353.586,76	163.283.717,18
Recettes des sociétés coopératives	0	0	0	559.298,07	559.298,07
Droits d'accès des compagnies d'assurance	23.193.469,21	0	0	0	23.193.469,21
Droits d'accès des institutions de crédit	0	0	157.110.045,47	156.350.953,01	313.460.998,48
Droits d'accès des sociétés coopératives	0	0	0	1.491.461,51	1.491.461,51
Totaux/année	**26.488.124,25**	**91.784.265,10**	**253.270.788,16**	**781.964.761,92**	**1.153.507.939,43**

Interview

La société APRA Leven est tombée en faillite en 2011. Le Fonds Spécial de Protection (FSP) a donc été activé pour la première fois. Wilfried Van Herzeele, responsable de ce service, revient sur les événements.

Que s'est-il passé avec la société APRA Leven ?

W.V.H. : En mars 2011, le FSP a dû intervenir pour APRA Leven, une société d'assurance-vie anversoise mise en liquidation. 2.200 dossiers de clients liés à cette société ont été traités « manuellement », le service n'ayant pas encore recours à une application informatique. Nos collaborateurs ont dû se débrouiller avec une petite application bricolée en Access. A la Trésorerie, les collaborateurs qui s'occupaient des comptes dormants ont été chargés du FSP et ont fait le nécessaire pour gérer les aspects administratifs et traiter toutes les demandes. Cela implique notamment de voir si elles sont « recevables » et, ensuite, de les suivre jusqu'au remboursement.

Comment doivent procéder les personnes qui sont « victimes » d'une telle situation ?

W.V.H. : Avant juillet 2011, les personnes qui se trouvaient dans un cas comme celui d'APRA n'avaient d'autre possibilité que d'être remboursées. Avec le changement dans la législation, le transfert vers une autre assurance devenait possible. On a alors donné le choix aux clients entre le remboursement ou le transfert vers une autre assurance aux mêmes conditions que celles prévues initialement.

Quelle a été la procédure que la Trésorerie a dû mettre en place pour APRA et quels étaient les délais à respecter ?

W.V.H. : Pour les personnes qui ont demandé un remboursement, il faut connaître les retenues fiscales à établir au regard de la société concernée via le liquidateur. Le problème, c'est que nulle part dans la législation il n'est indiqué qui prend en charge les frais liés aux travaux de recherche et de calcul des actuaires. Ces derniers sont en effet engagés par les liquidateurs pour fournir des données précises qui permettent entre autres choses de fixer les intérêts à percevoir.
Nous avons donc dû en référer au tribunal de commerce d'Anvers et les liquidateurs ont alors accepté les charges jusqu'à la décision du juge que nous accepterons quelle qu'elle soit.

Que proposez-vous comme améliorations pour éviter à l'avenir ce genre de désagréments ?

W.V.H. : Je dirais surtout qu'il faut réaliser des adaptations à la législation parce qu'elle ne nous permet pas de travailler facilement. Comme par exemple déterminer clairement qui prend en charge les frais de l'actuaire, comme on vient de le voir, ou encore établir plus précisément qui est protégé ou pas par le FSP.

Contact & Colophon

Contact

Pour les questions sur ce rapport et le contenu de celui-ci :
Francis ADYNS
Porte-parole du SPF Finances
tél. 0257/622 44
gsm 04707/ 622 44
francis.adyns@minfin.fed.be

www.minfin.fgov.be
Administration Centrale :
Service Public Fédéral Finances (SPF Finances)
North Galaxy
Boulevard du Roi Albert II, 33 bte 70
1030 Bruxelles
Belgique

Colophon

Coordination et lay-out
SPF Finances/Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication
Projet de lay-out
Mazy Graphic Design sprl
www.mazygraphic.be
Traduction
Misty Meadows sprl
www.misty-meadows.be
SPF Finances/Service traduction
Rédaction et photographie
SPF Finances/Service d'Encadrement Coordination Stratégique & Communication et SPF Finances/Service Développement Durable, en collaboration avec les différents administrations générales, services d'encadrement et services du président
Editeur responsable
Hans D'Hondt
Président du Comité de Direction

Avec le soutien du SPF Personnel & Organisation

Voir aussi :

- SPF Finances - Rapport annuel 2011 – Les chiffres ... www.minfin.fgov.be
- Service de la Dette de l'Etat - Agence de la Dette - Rapport annuel 2011 www.debtagency.be
- Caisse Nationale des Pensions de la Guerre - Rapport annuel 2011 www.scdfpensions.fgov.be
- Caisse des Dépôts et Consignations - Rapport annuel 2011 www.caissedesdepots.be
- Service des Créances Alimentaires (SECAL) - Rapport annuel 2011 www.secal.belgium.be

Annexe 1 : Législation - Impôts sur les revenus

Loi du 14 avril 2011 portant des dispositions diverses (MB 06/05/2011, éd. 1).

Loi du 28 avril 2011 modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne la dispense de versement du précompte professionnel retenu sur les rémunérations des sportifs (MB 13/05/2011)

Loi du 19 juin 2011 modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne le bonus à l'emploi et l'indemnité de dédit (MB 28/06/2011)

Loi du 28 juillet 2011 modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 et le Code des droits et taxes divers en matière de revenus de produits d'assurance portant une disposition diverse (MB 11/08/2011).

Loi du 7 novembre 2011 modifiant la loi-programme du 23 décembre 2009 en ce qui concerne l'aide à l'agriculture (MB 16/11/2011)

Loi du 7 novembre 2011 modifiant l'article 171, 4°, du Code des impôts sur les revenus 1992 (MB 16/11/2011)
Loi du 7 novembre 2011 portant des dispositions fiscales et diverses (MB 10/11/2011, Ed. 3)

Loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses (MB 30/12/2011, éd. 4).

Arrêté royal du 7 février 2011 modifiant, en ce qui concerne les avantages de toute nature, l'AR/CIR 92 (MB 11/02/2011).
Arrêté royal du 9 février 2011 modifiant, en ce qui concerne le coefficient de revalorisation pour les revenus cadastraux, l'AR/CIR 92 (MB 16/02/2011)

Arrêté royal du 21 février 2011 modifiant l'AR/CIR 92, en ce qui concerne la déduction des dépenses d'entretien et de restauration d'immeubles classés et l'agrément des institutions pouvant bénéficier de libéralités (MB 25/02/2011, éd. 3).

Arrêté royal du 28 février 2011 modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR/CIR 92 (MB 07/03/2011).

Arrêté royal du 13 mars 2011 portant modification de divers arrêtés royaux relatifs aux comptes annuels et aux comptes consolidés de certaines entreprises (MB 23/03/2011, éd. 1).

Arrêté royal du 13 mars 2011 déterminant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des personnes physiques pour l'exercice d'imposition 2011 (MB 18/03/2011).

Arrêté royal du 15 mars 2011 modifiant l'arrêté royal du 28 février 2011 modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR/CIR 92 (MB 21/03/2011, éd. 3).

AR du 18 mars 2011 modifiant l'article 164 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne l'avis de saisie (MB 28/03/2011).
Arrêté royal du 22 mars 2011 portant agrément d'une institution qui a pour but la conservation ou la protection des monuments et sites, pour l'application de l'article 104, 3°, j, du Code des impôts sur les revenus 1992 (MB 30/03/2011).

Arrêté royal du 23 mars 2011 modifiant l'article 178 de l'AR/CIR 92 en matière de proposition de déclaration simplifiée (MB 30/03/2011)

Arrêté royal du 13 avril 2011 déterminant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des personnes morales pour l'exercice d'imposition 2011 et les conditions qui permettent de fournir les données demandées dans ladite formule de déclaration au moyen d'imprimés informatiques (MB 19/04/2011).

Arrêté royal du 13 avril 2011 déterminant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des sociétés pour l'exercice d'imposition 2011 (MB 19/04/2011).
Arrêté royal du 18 mai 2011 portant agrément d'institutions culturelles pour l'application de l'article 104, 3°, d, du Code des impôts sur les revenus 1992 (MB 31/05/2011).

Annexe 1 : Législation - Impôts sur les revenus

Arrêté royal du 19 août 2011 Arrêté royal déterminant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des non-résidents (sociétés, associations, etc.) pour l'exercice d'imposition 2011 et les conditions qui permettent de fournir les données demandées dans ladite formule de déclaration au moyen d'imprimés informatiques (MB 26/08/2011, éd. 3).

Arrêté royal du 19 août 2011 fixant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des non-résidents (personnes physiques) pour l'exercice d'imposition 2011 et les conditions qui permettent de fournir les données demandées dans ladite formule de déclaration au moyen d'imprimés informatiques (MB 26/08/2011, éd. 3).

Arrêté royal du 26 septembre 2011 complétant l'article 133 de l'AR/CIR 92 concernant les immeubles appartenant à plusieurs propriétaires en indivision (MB 4/10/2011)

Arrêté royal du 10 octobre 2011 portant agrément d'institutions culturelles pour l'application de l'article 104, 3°, d, du Code des impôts sur les revenus 1992 (MB 17/10/2011, éd. 1).

Arrêté royal du 24 octobre 2011 portant agrément des institutions qui ont pour but la conservation ou la protection des monuments et sites, pour l'application de l'article 104, 3°, j, du Code des impôts sur les revenus 1992 (MB 17/10/2011, éd. 1).

Arrêté royal du 24 octobre 2011 portant agrément des institutions qui ont pour but la conservation ou la protection des monuments et sites, pour l'application de l'article 104, 3°, j, du Code des impôts sur les revenus 1992 (MB 03/11/2011, Ed. 1).

AR du 5 décembre 2011 portant des dispositions diverses modifiant l'AR/CIR 92 (MB 12/12/2011, éd. 2).

Arrêté royal du 5 décembre 2011 modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR/CIR 92 (MB 09/12/2011, éd. 1).

Arrêté ministériel du 24 juin 2011 portant désignation du fonctionnaire visé à l'article 322, § 2, alinéa 2, du Code des impôts sur les revenus 1992 (MB 30/06/2011)

Arrêté ministériel du 25 novembre 2011 portant renouvellement de l'agrément d'un système centralisé de prêts d'instruments financiers pris en exécution des articles 73.5 à 73.12 de l'AR/CIR 92 fixant les conditions d'agrément auxquelles doit satisfaire un système centralisé de prêts d'instruments financiers intégré dans un système de paiement et de règlement des opérations sur titres et la période durant laquelle l'agrément peut être octroyé (MB 30/11/2011).

Annexe 1 : Taxes assimilées aux impôts sur les revenus

Arrêté du 25 février 2011 de l'administrateur général fixant l'amende administrative en cas d'infraction aux lois relatives à la taxe de circulation (MB 04/03/2011).

Ordonnance du 17 mars 2011 modifiant le Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus (MB 01/04/2011).
Arrêt du 18 mars 2011 du Gouvernement flamand fixant les échelles de l'amende administrative relative à l'eurovignette (MB 05/04/2011, éd. 3).

Décret du 8 juillet 2011 contenant diverses mesures fiscales et financières (MB 20/07/2011, éd. 2).

Décret du 14 juillet 2011 ratifiant la décision du transfert à la Région wallonne du service de la taxe de circulation, de la taxe de mise en circulation et de l'eurovignette (MB 27/07/2011).

Décret du 9 décembre 2011 portant assentiment au Protocole modifiant le traité du 9 février 1994 relatif à la perception d'un droit d'usage pour l'utilisation de certaines routes par des véhicules utilitaires lourds, en vue de 1) satisfaire à la Directive 2006/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2006 modifiant la Directive 1999/62/CE relative à la taxation des poids lourds pour l'utilisation des certaines infrastructures et 2) convenir l'introduction entre les gouvernements du Royaume de Belgique, du Royaume du Danemark, de la République fédérale d'Allemagne, du Grand-Duché de Luxembourg et du Royaume des Pays-Bas et du Royaume de Suède d'un système de vignette sans papier dans leur système commun relatif au prélèvement de droits d'usage, signe à Bruxelles le 20 octobre 2010 (MB 10/01/2012).

Décret du 15 décembre 2011 contenant le budget des recettes de la Région wallonne pour l'année budgétaire 2012. (MB 29/12/2011, éd. 2).

Décret du 15 décembre 2011 contenant le budget général des dépenses de la Région wallonne pour l'année budgétaire 2012 (MB 27/01/2012)

Ordonnance du 16 décembre 2011 modifiant les articles 80 et 90 du Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus (MB 18/01/2012, éd. 2).

Décret du 23 décembre 2011 contenant diverses mesures d'accompagnement du budget 2012 (MB 30/12/2011, éd. 4).
Loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses (MB 30/12/2011, éd. 4).

Annexe 2 : Législation sur les dossiers TVA européens

Loi du 5 avril 2011 visant à modifier le Code de la taxe sur la valeur ajoutée (MB 21/04/2011).

Loi-programme du 4 juillet 2011 (MB 19/07/2011).

Loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses (MB 30/12/2011, éd. 4).

Annexe 3 : Législation - Impôts sur les revenus - International

Projet de loi portant assentiment à l'Accord, fait à Bruxelles le 15 juillet 2009, entre le Royaume de Belgique et la Principauté de Monaco en vue de l'échange de renseignements en matière fiscale et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit accord (S-961/1)

Projet de loi portant assentiment au Second Protocole, fait à Paris le 24 juin 2009, modifiant la Convention entre le Royaume de Belgique et l'Australie tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu signée à Canberra le 13 octobre 1977, telle que modifiée par le Protocole signé à Canberra le 20 mars 1984, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Second Protocole (S-962/1)

Projet de loi portant assentiment au Protocole, fait à Berlin le 23 juin 2009, modifiant la Convention entre le Royaume de Belgique et le Royaume des Pays-Bas tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, et les Protocoles I et II, signés à Luxembourg le 5 juin 2001, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Protocole (S-963/1)

Projet de loi portant assentiment au Protocole, fait à Bruxelles le 15 septembre 2009, modifiant la Convention entre le Royaume de Belgique et la République de Finlande tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, signée à Bruxelles le 18 mai 1976, telle que modifiée par l'Accord additionnel signé à Bruxelles le 13 mars 1991, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Protocole (S-964/1)

Projet de loi portant assentiment au Protocole, fait à Paris le 24 juin 2009, modifiant la Convention entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur les gains en capital, signée à Bruxelles le 1er juin 1987, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Protocole (S-966/1)

Projet de loi portant assentiment au Protocole, fait à Bruxelles le 10 septembre 2009, modifiant la Convention entre le Royaume de Belgique et le Royaume de Norvège tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, signée à Oslo le 14 avril 1988, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Protocole (S-966/1)

Projet de loi portant assentiment à l'Avenant, fait à Bruxelles le 7 juillet 2009, à la Convention entre la Belgique et la France tendant à éviter les doubles impositions et à établir des règles d'assistance administrative et juridique réciproque en matière d'impôts sur les revenus signée à Bruxelles le 10 mars 1964 et modifiée par les Avenants du 15 février 1971, du 8 février 1999 et du 12 décembre 2008, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Avenant (S-967/1)

Projet de loi portant assentiment au Protocole, fait à Bruxelles le 14 juillet 2009, modifiant la Convention entre le Royaume de Belgique et la République de Saint-Marin tendant à éviter la double imposition et à prévenir la fraude fiscale en matière d'impôts sur le revenu, signée à Saint-Marin le 21 décembre 2005, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Protocole (S-968/1)

Projet de loi portant assentiment à l'Accord, fait à Bruxelles le 23 octobre 2009, entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement de la Principauté d'Andorre en vue de l'échange de renseignements en matière fiscale et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Accord (S-969/1)

Projet de loi portant assentiment au Protocole, fait à Bruxelles le 7 juillet 2009, modifiant la Convention entre la Belgique et le Danemark en vue d'éviter les doubles impositions et de régler certaines autres questions en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune signée à Bruxelles le 16 octobre 1969, telle que modifiée et complétée par le Protocole signé à Copenhague le 27 septembre 1999, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Protocole (S-970/1)

Annexe 3 : Accords internationaux

Projet de loi portant assentiment au Protocole, fait à Bruxelles le 16 juillet 2009, modifiant la Convention entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement de la République de Singapour tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu, signée à Singapour le 6 novembre 2006, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Protocole (S-971/1)

Projet de loi portant assentiment à l'Avenant, et à l'Échange de lettres, faits à Bruxelles le 16 juillet 2009, à la Convention entre le Royaume de Belgique et le Grand-Duché de Luxembourg en vue d'éviter les doubles impositions et de régler certaines autres questions en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, et le Protocole final y relatif, signés à Luxembourg le 17 septembre 1970, tels que modifiés par l'Avenant signé à Bruxelles le 11 décembre 2002, et adaptant la législation fiscale belge à certaines dispositions dudit Avenant (S-972/1)

A propos de ce rapport

Pour la première fois, le SPF Finances applique les principes du Global Reporting Initiative (GRI) à la structure de reporting dans son rapport d'activités annuel. Le SPF Finances adopte un niveau de reporting C, qui impose une sélection de minimum 10 indicateurs dont un économique, un environnemental et un social. La sélection des indicateurs a été établie en fonction de la mission générale du SPF Finances et des attentes de ses parties prenantes, tant ses collaborateurs que ses partenaires externes. Pour obtenir des informations complémentaires sur le GRI, la liste exhaustive des indicateurs proposés (incluant les définitions complètes) et les différents niveaux d'application, veuillez consulter www.globalreporting.org.

Période considérée
Les informations fournies dans le corps du rapport couvrent la période allant du 01/01/2011 au 31/12/2011. Les données statistiques fournies dans la partie chiffres du rapport couvrent la période allant du 01/01/2009 au 31/12/2011.

Date du dernier rapport publié
Date de publication du rapport annuel du SPF Finances 2010 : octobre 2011.
Premier rapport GRI incorporé dans cette édition 2011.

Cycle considéré
Les rapports d'activités du SPF Finances sont publiés annuellement ; le rapport GRI y étant désormais intégré, il sera lui aussi mis à jour tous les ans. Les informations sont disponibles pour les parties prenantes.

Périmètre du rapport
Le périmètre de ce rapport s'étend à l'ensemble des bâtiments du SPF Finances, partout en Belgique. Une précision est apportée en cas de données incomplètes.

Forme de publication
Par respect pour l'environnement, ce rapport -et ce déjà depuis deux éditions- n'est pas imprimé : chacun peut le consulter sur notre site web du www.minfin.fgov.be>Publications.

Index GRI

Références	Indicateurs	Pages
	Généralités	
	1. Stratégie et Analyse	
1.1	Déclaration du décideur le plus haut placé	p. 100
	2. Profil de l'organisation	
2.1	Nom de l'organisation	couverture, p. 6
2.2	Principaux produits/services	pp. 6-7, pp. 42-55
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation	p. 8
2.4	Siège de l'organisation	p. 110
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée	p. 110
2.6	Nature du capital et forme juridique	p. 6
2.7	Marchés où l'organisation opère	p. 29
2.8	Taille de l'organisation	pp. 11-19, p. 29
2.9	Changements significatifs relatifs au cours de la période de reporting	non applicable
2.10	Récompenses reçues au cours de la période de reporting	p. 45, p. 52
	3. Paramètres du rapport	
3.1 - 3.3	Profil du rapport	p. 117
3.4	Personne à contacter pour toute question	p. 110
3.5 - 3.8	Périmètre du rapport	p. 117
3.10 - 3.11	Conséquence de toute reformulation d'informations communiquées dans les rapports antérieurs	non applicable
3.12	Index du contenu GRI	p. 118
	4. Gouvernance	
4.1 - 4.2	Structure de gouvernance	pp. 8-10
4.3 - 4.14 - 4.15	Parties prenantes	p. 102-103
	Indicateurs économiques	
EC1	Valeur économique directe créée et distribuée	pp. 11-12 (+ partie chiffres : pp. 55-81 et pp. 103-111)
PA8	Dépenses par type de paiement	p. 12
PA11	Marchés publics durables	p. 94

	Indicateurs environnementaux	
EN2	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées	p. 95
EN3	Consommation d'énergie directe	p. 105
EN4	Consommation d'énergie indirecte	p. 105
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux	p. 67, p. 95, p. 98, p. 105
EN29	Impacts environnementaux significatifs du transport des produits et des membres du personnel	p. 107
	Indicateurs sociaux	
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique	pp. 17-19
LA7	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique	p. 20
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié	pp. 36-37
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie	pp. 38-39
SO3	Salariés formés en matière de politique et de procédures anti-corruption	p. 40

www.minfin.fgov.be

Editeur responsable : Hans D'Hondt – Dépôt légal : D/2012-1418/27