

## Fournisseur de services

En tant que fournisseur de services, le SPF Finances veille à fournir des services efficaces pour faciliter la vie de ses clients tout en rationalisant ses coûts de fonctionnement. C'est le cas, par exemple, avec l'[envoi de propositions de déclaration IPP simplifiée](#). En 2012, des applications stars comme [Tax-on-web](#), [Biztax](#) ont également encore été améliorées, tout comme [MyMinfin qui intègre désormais plus d'informations patrimoniales grâce à Cadgis](#). Le SPF a également pris l'initiative de mesurer l'[accessibilité téléphonique de ses services](#). Le SPF veille également à garantir un service efficace à ses fournisseurs en assurant un [paiement des factures rapide](#).

Vous trouverez l'ensemble des faits marquants 2012 pour ce thème dans le menu de navigation en haut de page.

## CadGIS révolutionne la documentation cadastrale

Depuis novembre 2012, l'Administration Générale de la Documentation Patrimoniale met le plan parcellaire cadastral à disposition de tous grâce à un nouvel e-service, CadGIS. Ce dernier enrichit ainsi le portail [MyMinfin](#) d'un nouvel outil permettant d'identifier et de visualiser facilement les parcelles du plan cadastral belge.

En 2011, la possibilité était offerte aux géomètres conventionnés de télécharger les données issues du plan numérique (CadMAP) à l'occasion de leurs activités professionnelles. Dans le cadre de la stratégie de modernisation de son plan cadastral, la Documentation Patrimoniale poursuit ses efforts et entend mettre sur pied le Système d'Information Géographique (SIG ou GIS en anglais) cadastral (CadGIS). La première phase du projet, achevée en novembre 2012, a permis la mise en ligne du plan parcellaire cadastral continu.

CadGIS est une évolution fondamentale dans la philosophie de la Documentation Patrimoniale. En effet, pour la première fois, les données patrimoniales du plan sont mises à disposition tant du citoyen que du professionnel et ce, sur base d'accès sécurisés et conformément aux règles de la loi sur la protection de la vie privée.

[CadGIS se présente comme une sorte de Google Map](#). Pas de vue satellitaire et pas de Street View mais un plan cadastral officiel donnant une vue en situation fiscale de l'ensemble des parcelles cadastrales et donc des biens immobiliers.

Tout utilisateur peut désormais naviguer, zoomer et dézoomer à l'envi sur la carte de la Belgique. Il peut y rechercher des biens immobiliers sur base d'une adresse postale, de références cadastrales ou de données géographiques précises.

De nombreux secteurs d'activités peuvent trouver dans CadGIS des données indispensables à l'exercice de leur mission, entre autres:

- les services d'urbanisme et les mandataires communaux,
- les Régions,
- les architectes,
- les notaires,
- les agents immobiliers,
- les gestionnaires de réseaux (eau, électricité, gaz),
- les entreprises actives dans les études de protection de l'environnement ou de dépollution.

Les apports de CadGIS pour les utilisateurs ne se limitent pas à la seule consultation du plan. Il est impossible d'énumérer les différents avantages d'un tel e-service tant ils varient d'un utilisateur à l'autre. Voici quelques exemples:

- Le citoyen peut faire une demande d'extrait cadastral en ligne. Inutile désormais de se déplacer vers une direction du cadastre. La démarche se fait en ligne, avec ou sans authentification. Les modes d'envoi et de paiement sont également multiples.
- Pour le mandataire politique, l'application peut servir d'outil d'aide à la décision dans certains dossiers.
- L'architecte importera, lui, directement le plan de la propriété de son client dans son programme de dessin pour y dessiner son projet d'annexe.

Pour toutes ces fonctionnalités, la Documentation Patrimoniale veille toujours à garantir le respect de la vie privée. Ainsi, elle protège certaines données personnelles. Impossible par exemple de connaître le propriétaire de chaque parcelle.

Le projet CadGIS a également permis la mise en production de services liés à l'implémentation de la directive INSPIRE et ainsi de répondre à des exigences européennes.

Pour toutes les raisons évoquées, le projet CadGIS a pour ambition de créer un véritable lien non seulement entre l'administration et ses partenaires mais aussi entre l'administration et le citoyen.

## Captures d'écran de CadGIS

**Service sécurisé**

Authentifié, vous pouvez consulter ici les données cadastrales des biens que vous possédez.

[Cliquez pour vous authentifier.](#)

**Données cadastrales**

**R VICTOR HORTA 60**

Nature du bien	<b>P.IM.AP.#</b>
Superficie	<b>0 m<sup>2</sup></b>
Nombre total de propriétaires	<b>3</b>
Revenu cadastral non indexé	<b>1348 C</b>
Nature du bien pour le R.C.	<b>Bâti ordinaire</b>
Nature fiscale du R.C.	<b>RC imposable normal</b>

[Montrer les détails](#)

**CadGIS**

**CadGIS Viewer**

powered by **CCFF-ATLAS** | Service Public Fédéral Finances | CadGIS Version 1.0

Version: 01.01.2012

**Couches**

Internet viewer

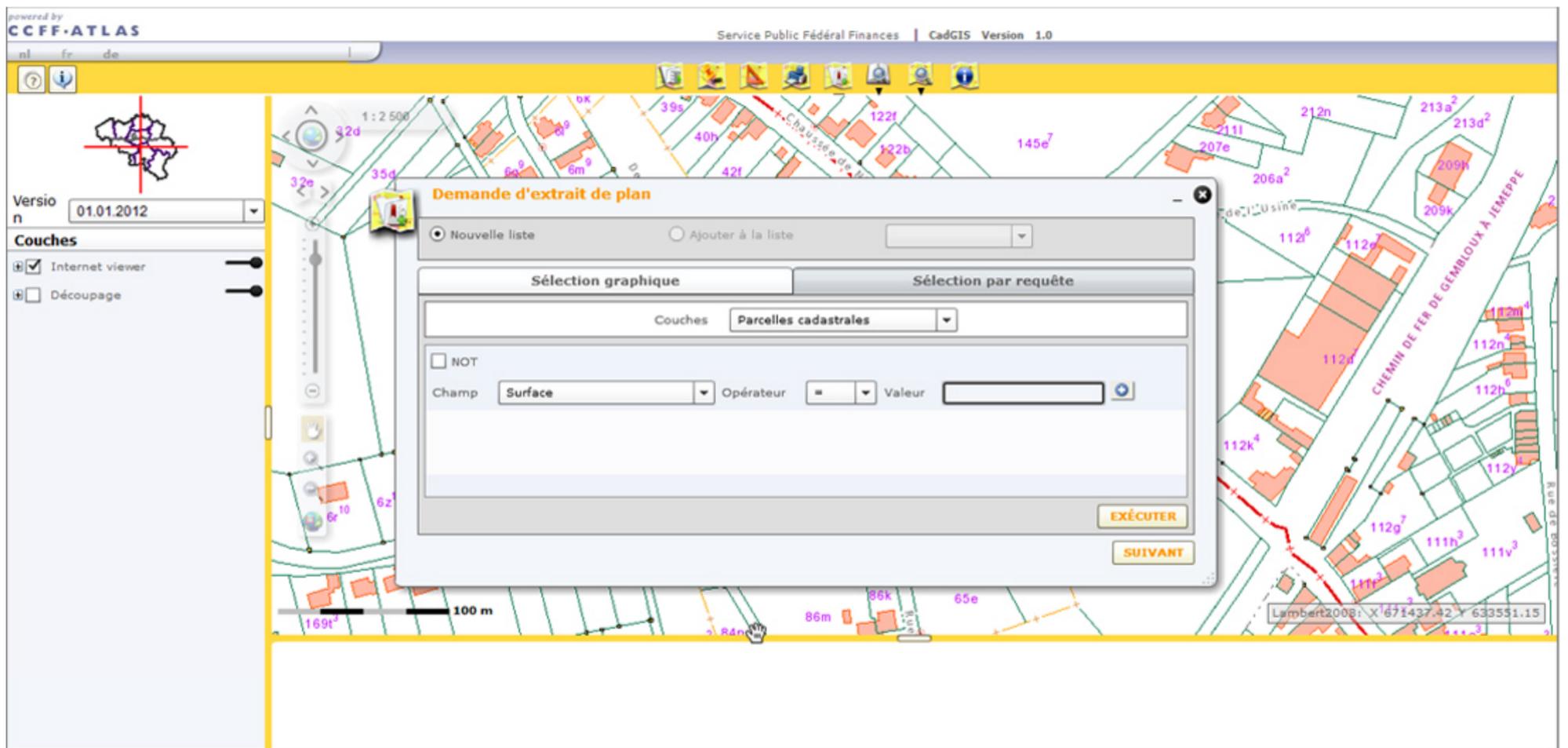
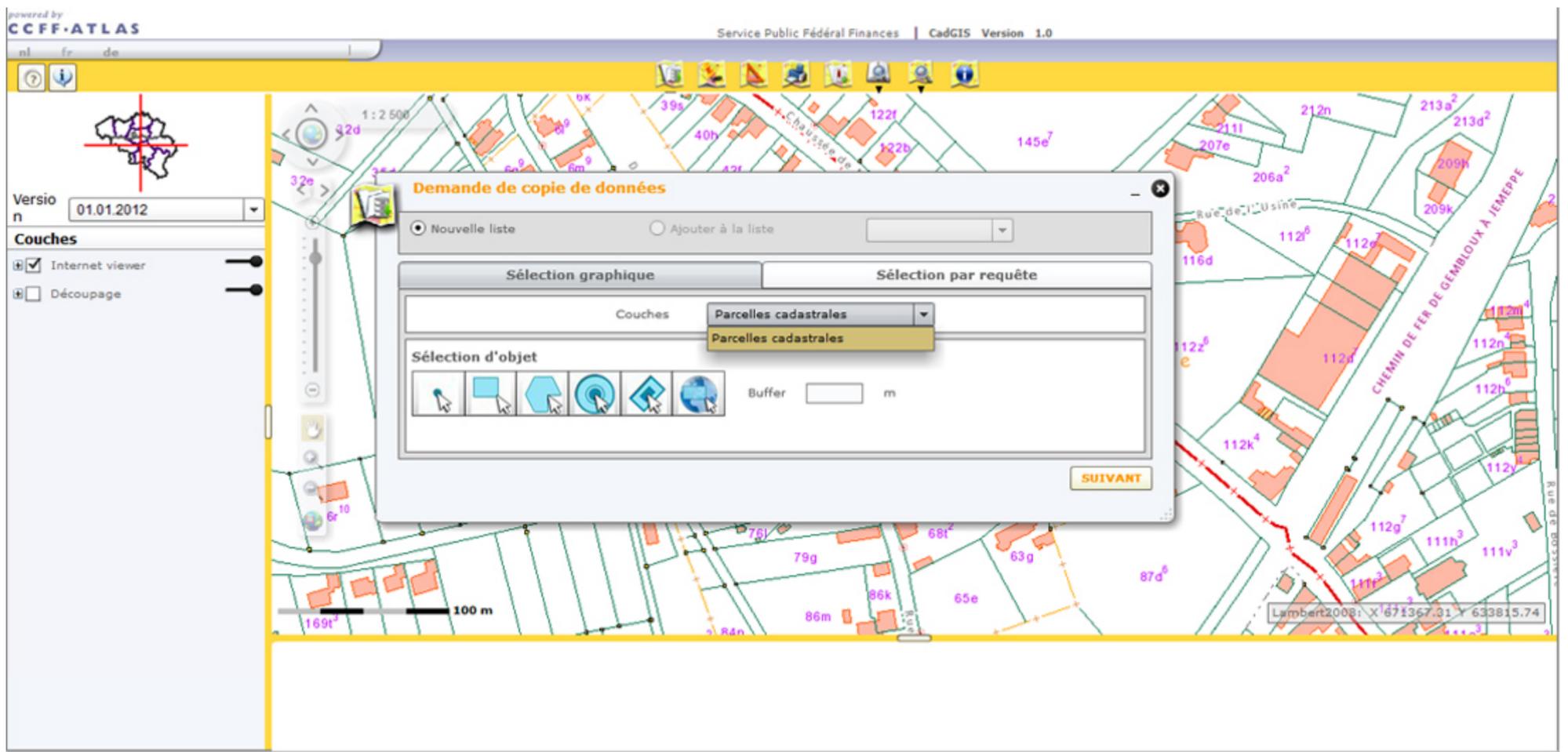
Découpage

Scale: 1:2500

Zoom avant

100 m

Lambert2008: X 671208.91 Y 633711.89



- [Directive Inspire](#)
- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

## Davantage de critères stables pour la PDS

La PDS (ou Proposition de Déclaration Simplifiée) est un projet de simplification administrative qui vise à simplifier la vie de certaines catégories de contribuables en les déchargeant de la tâche de devoir compléter leur déclaration d'impôt.

C'est avec cet objectif en vue que l'Administration Générale de la Fiscalité analyse chaque année les possibilités d'envoyer une PDS, au plus de contribuables possible dont elle connaît la situation fiscale, en lieu et place d'une déclaration à compléter.

Pour augmenter le groupe cible de la PDS constitué en 2010 d'un groupe test de 4.646 contribuables élargi à 724.019 en 2011 et faciliter la vie au plus grand nombre, il est nécessaire d'élargir les critères stables.

Pour ce faire, l'administration a décidé, d'une part, de stabiliser et d'étendre les échanges avec les organismes externes afin d'obtenir des informations fiables disponibles pour envoyer des PDS correctes. D'autre part, elle envoie aussi dorénavant une PDS aux 600.000 contribuables

considérés comme non imposables qui étaient dispensés de rentrer une déclaration. Outre le fait de simplifier les obligations fiscales du plus grand nombre, l'objectif poursuivi est d'appliquer un traitement équitable à l'ensemble des contribuables: ceux qui ne reçoivent pas de PDS doivent obligatoirement rentrer une déclaration ordinaire.

En 2012, 5% seulement des 1.463.775 PDS envoyées ont été modifiées, principalement pour ajouter des dépenses faites en vue d'économiser l'énergie.

En 2013, le groupe-cible de la PDS sera à nouveau étendu et environ 150.000 contribuables qui déclarent des libéralités et/ou des rentes viagères recevront pour la première fois également une PDS.

#### I.1.4. Propositions de déclaration simplifiée (PDS) à l'impôt des personnes physiques (IPP)

	Exercice d'imposition 2010	Exercice d'imposition 2011	Exercice d'imposition 2012
Proposition enrôlée sans modification	4.484	630.454	1.388.849
Proposition enrôlée après modification	162	93.565	74.926
<b>Total</b>	<b>4.646</b>	<b>724.019</b>	<b>1.463.775</b>

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

## BIZTAX offre des nouvelles fonctionnalités

En 2012, BIZTAX, l'application web pour l'introduction des déclarations à l'impôt des sociétés, a élargi ses possibilités. Elle permet aussi la rentrée des déclarations à l'impôt des personnes morales et des non-résidents.

En 2011, le lancement de l'application BIZTAX permettait déjà aux entreprises de soumettre leur déclaration à l'impôt des sociétés de manière électronique. En 2012, l'application a élargi ses possibilités et s'ouvre aux déclarations à l'impôt des personnes morales et des non-résidents (sociétés et associations). C'est la première fois que ces types de déclaration peuvent être soumis par voie électronique. Il s'agit là d'une évolution logique compte tenu de l'informatisation de notre société ainsi que d'une réponse aux besoins des entreprises et sociétés.

BIZTAX offre la possibilité d'introduire les déclarations établies via un logiciel externe. Pour ceux qui n'en disposent pas, les déclarations peuvent aussi être complétées directement en ligne dans l'application.

Les déclarations peuvent être sauvegardées et les utilisateurs ont la possibilité d'en adapter le contenu ultérieurement avant l'envoi. BIZTAX délivre en outre un accusé de réception une fois la déclaration soumise ainsi qu'une simulation du calcul de l'impôt.

Grâce aux divers avantages qu'offre BIZTAX, comme un délai supplémentaire pour rentrer les déclarations, le nombre d'utilisateurs de l'application a encore augmenté en 2012. Plus de 75% des déclarations à l'impôt des sociétés ont ainsi été soumises par voie électronique. En ce qui concerne les déclarations à l'impôt des personnes morales et des non-résidents, les chiffres sont également encourageants.

Afin d'améliorer la convivialité de l'application, des améliorations sont apportées de façon permanente: entre autres l'intégration du système de mandats électroniques FEDIAM fait partie des projets actuels. Par ailleurs, l'obligation légale de dépôt électronique, déjà d'application pour les déclarations TVA à rentrer via Intervat, est actuellement à l'étude.



- [BIZTAX](#)
- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

## Enquête: l'accessibilité téléphonique du SPF Finances

La volonté d'améliorer les prestations de services du SPF Finances fait partie intégrante du plan de management 2012-2017. L'accessibilité téléphonique constitue un des aspects importants de ces prestations, d'autant que les contacts téléphoniques directs avec l'administration restent primordiaux pour le citoyen.

A en croire les médias, certains services seraient difficilement joignables, d'autres délivreraient des renseignements incomplets ou encore le personnel manquerait d'amabilité. Selon le rapport annuel 2011 du Médiateur fédéral, le nombre élevé et récurrent des réclamations concerne

tantôt la difficulté d'entrer en contact avec l'administration, tantôt la qualité de l'information.

Suite à ces affirmations, le Comité de Direction a décidé de mener une enquête afin d'évaluer la qualité et l'accessibilité de nos services. Depuis le début 2012, les conditions d'accessibilité de ceux-ci ainsi que la qualité des prestations de services sont examinées au travers d'une série de «mystery calls». La réalisation de l'enquête a été confiée à un prestataire externe via un contrat-cadre du SPF P&O.

## L'enquête

Dans la première phase, l'enquête a été réalisée auprès de divers services pré-sélectionnés:

- de l'Administration Générale des Douanes et Accises
- de l'Administration Générale de la Perception et du Recouvrement
- du Service Prestation de Services Multi-canaux (ici le Contact Center du SPF Finances)

La taille des échantillons a été déterminée proportionnellement au nombre d'appels reçus par ces services en 2011. Ainsi, 9.688 mystery calls ont été passés au Contact Center, 3.286 à la Perception et au Recouvrement et 325 aux Douanes et Accises. Les critères linguistiques ont été pris en compte à Bruxelles.

Les critères testés sont les suivants:

- le temps d'attente
- la qualité de la réponse
- l'amabilité de l'interlocuteur
- la façon dont l'interlocuteur se présente

## Les résultats

Sur base de l'enquête effectuée auprès du SPF Finances et des résultats obtenus via 26 autres enquêtes menées entre 2008 et 2012 auprès de services publics, le SPF P&O a réalisé une analyse comparative avec les résultats suivants:

Contact Center

	Le SPF Finances	Moyenne des autres services
Taux de réponse	95%	85%
Temps d'attente	15s	25s
Amabilité	90%	80%

Douanes et Accises

	Douanes et Accises	Moyenne des autres services
Taux de réponse	85%	85%
Temps d'attente	30s	25s
Amabilité	75%	80%

Perception et Recouvrement

	Perception et Recouvrement	Moyenne des autres services
Taux de réponse	80%	85%
Temps d'attente	20s	25s
Amabilité	70%	80%

Comme le montre les tableaux, les résultats du Contact Center du SPF Finances se situent au-dessus de la moyenne. Celui-ci avait d'ailleurs été primé en 2011 par la fédération professionnelle des call centers de Belgique. La Perception et le Recouvrement ainsi que les Douanes et Accises obtiennent de moins bons scores, excepté en ce qui concerne le taux de réponse.

# Nadine Daoût

## Responsable du projet "mesure et analyse de l'accessibilité téléphonique du SPF Finances"



*Des mesures ponctuelles ont déjà été prises par certains services. Nous ferons également une série de recommandations en interne pour améliorer les prestations de services et nous organiserons des formations à l'attention du personnel concerné.*

**Etes-vous satisfaite des résultats?**

**N.D.:** Jusqu'à la réalisation de cette enquête, nous n'avions pas de mesure zéro. Nous pouvons donc nous attendre à tout. Quand nous comparons avec la moyenne des autres services publics, il y a du bon et du moins bon. Il y a quand même parfois des explications rationnelles comme le manque d'effectifs. Certains services sont confrontés à des appels téléphoniques alors qu'ils doivent répondre à des clients en face à face. Dans cette situation, les collaborateurs privilégient les clients avec qui ils ont un contact direct et il peut arriver que le téléphone sonne dans le vide.

### **L'enquête sera-t-elle menée dans les autres administrations du SPF Finances?**

**N.D.:** La réponse est oui. Nous allons relancer l'enquête auprès des administrations qui n'ont pas encore fait l'objet de celle-ci, à savoir la Fiscalité, la Documentation Patrimoniale et la Trésorerie. L'Inspection Spéciale des Impôts n'est pas concernée parce qu'elle n'a pas vraiment de contacts directs avec le citoyen, mais plutôt avec entre autres des avocats ou des experts. De plus, les questions qui lui sont posées sont souvent liées à des dossiers, ce qui ne convient pas pour l'enquête. Le but étant de mesurer, de la manière la plus anonyme possible, la qualité de notre accessibilité téléphonique via des questions générales, non liées à des dossiers gérés par le SPF Finances.

### **Des mesures d'améliorations seront-elles mises en place?**

**N.D.:** Oui. Des mesures ponctuelles ont d'ailleurs déjà été prises par certains services. Nous ferons également une série de recommandations en interne pour améliorer les prestations de services et nous organiserons des formations à l'attention du personnel concerné. Le SPF P&O rédige une brochure de recommandations pour les services publics qui sera disponible probablement dès le mois d'octobre 2013 et dont nous tiendrons aussi compte. Une étude devrait être menée ultérieurement afin de mesurer les améliorations.

- [www.federalombudsman.be](http://www.federalombudsman.be)
- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

## **Payer les factures à temps: une nécessité**

La mission principale de la division engagements et liquidations du Service d'Encadrement Budget et Contrôle de Gestion, est de payer les factures à temps aux entreprises prestataires pour le SPF Finances. Un indicateur permet de réaliser un suivi mensuel des factures payées.

Le paiement des factures est un processus complexe. Non seulement parce qu'il implique beaucoup d'intervenants, mais aussi parce les exigences sont nombreuses. Budget et Contrôle de Gestion intervient à la fin du processus de dépenses. Pour cela, chaque année, des budgets sont demandés au SPF Budget et Contrôle de la Gestion pour payer les factures.

Les factures recouvrent plusieurs types de dépenses. Ce sont les dépenses récurrentes, comme les factures de gaz ou d'électricité, et non-récurrentes comme l'achat d'ordinateurs supplémentaires. C'est en réalité le rôle des gestionnaires de crédits dans chaque entité de passer commande en suivant les règles sur les marchés publics et de vérifier la qualité de la prestation ou de la livraison.

Pour les liquidateurs de Budget et Contrôle de Gestion, le travail consiste principalement à vérifier que les budgets sont disponibles et à réaliser les contrôles de ces factures tels que le stipulent la Loi sur la Comptabilité de l'Etat du 22 mai 2003.

Notons que la division engagements et liquidations effectue aussi un grand nombre de paiements vers des institutions de la Sécurité Sociale et d'autres instances publiques telles que les régions, ainsi que des dotations.

**Karoline Bassez**

**Responsable de la division engagements et liquidations - services de ligne**



## **Aujourd'hui la grande majorité des factures sont centralisées chez Budget et Contrôle de Gestion. Quels sont les apports de ce changement?**

**K.B.:** Nous sommes arrivés en 2011 avec le système comptable Fedcom à une centralisation des factures, qui étaient auparavant effectuées dans les directions régionales. Ce changement présente plusieurs avantages dont celui de professionnaliser le rôle du liquidateur. La facture est enregistrée au moment où elle arrive et aussi, les factures d'énergie, de gaz et d'électricité sont regroupées. Il y a une adresse centrale unique et donc moins de perte de factures.

## **Comment le travail est-il organisé pour payer les factures à temps?**

**K.B.:** Nous voulons diminuer le nombre de factures, mais aussi mieux les gérer. Quand nous recevons la facture, le rôle du liquidateur est déjà de vérifier si elle a été faite conformément aux dispositions contractuelles (par exemple: marché public). Nous prenons contact avec les services d'achats pour savoir si les prestations ont bien été réalisées, nous vérifions si le budget est prévu et s'il y a un bon de commande. Il nous manque encore actuellement un outil pour mieux gérer le flux des factures au sein du SPF Finances. Le projet E-scanning lancé en 2012 permettra en 2013 d'envoyer des rappels, de façon automatique, aux gestionnaires de dossiers pour approbation de paiement, directement à partir du système Fedcom d'une façon intégrée.

## **Quels sont les causes principales du retard dans le paiement des factures?**

**K.B.:** Cela peut être par exemple des problèmes avec le contrat. Dans ce cas, nous ne payons pas immédiatement. Il arrive aussi que les entreprises n'envoient pas les factures à la bonne adresse ou que les services locaux ne confirment pas à temps les prestations. Pour certaines périodes, il arrive aussi qu'il manque du budget.

## **Y a-t-il pour le paiement des factures une spécificité du SPF Finances due à son rôle de perception de l'impôt?**

**K.B.:** Oui, tout à fait. En tant que service de liquidation, nous avons aussi des responsabilités vis-à-vis de l'Administration Générale de la Fiscalité et l'ONSS. Ainsi, nos services doivent vérifier que les entreprises n'ont pas de dettes fiscales et sociales. En vertu de la réglementation, nous pouvons réduire la facture de 15 à 35% et verser immédiatement le montant vers les collègues de la Fiscalité et de l'ONSS sur un compte prévu à cet effet. Nous restons néanmoins un partenaire économique. Les factures doivent être payées à temps. Pour que les entreprises soient incitées à remplir leurs obligations envers le SPF Finances, nous devons aussi remplir les nôtres vis-à-vis d'elles. C'est la responsabilité de chaque collaborateur qui intervient dans le processus de paiement de factures.

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

## **Fedopress: l'impression interactive**

En janvier 2012 le lancement de Fedopress, l'imprimerie fédérale, pose les jalons du tout digital. «Imprimer d'où on veut vers où on veut» voilà, en quelques mots, ce qu'offre une imprimerie qui n'a plus rien à voir avec celle de Gutenberg et qui amorce le virage du dossier unique.

Guérie de ses maladies de jeunesse, avec un processus de contrôle accru, l'usine de production de documents automatisée peut désormais se concentrer sur un secteur en pleine croissance: la production interactive.

### **Du business à la logistique**

Le Service d'Encadrement ICT joue, dans cette optique, le rôle d'intermédiaire entre le business et Fedopress. Alors que le business définit les données et les priorités et que Fedopress se charge de l'aspect logistique, c'est bien une application informatique qui va créer le document. Ce document digital sera par ailleurs stocké virtuellement, et accessible dans [MyMinfin](#) pour le citoyen, l'entreprise ou le collaborateur. Si ce document doit être transmis, l'impression, la mise sous enveloppe et l'envoi à la poste sont alors pris en charge par Fedopress.

### **Des gains importants**

La centralisation des envois, la réduction du papier, l'optimisation postale génèrent déjà des gains intéressants. Sur les sept ans du projet, les économies par rapport à l'ancienne plateforme («Dorothee») seront supérieures à 15 millions d'euros. Qualitativement, les progrès sont également importants: généralisation de la couleur, gain de temps, efficacité accrue, conditions de réalisation techniques du dossier unique.

Fedopress c'est également un regard tourné vers un futur plus écologique. La digitalisation et la conservation virtuelle des documents contribuent déjà à la diminution de la consommation de papier. La perspective d'une évolution des comportements laisse donc entrevoir un avenir encore plus vert.

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

# Amendes TVA revues

Le système des amendes fiscales non proportionnelles a été modifié le 1er juillet 2012 (AR 44, MB du 17.07.2012). Principal avantage de la réforme: plus de cohérence, de simplicité et de transparence. Désormais, les infractions sont groupées par catégorie. Cela va simplifier la compréhension du système et son application. Cette réforme s'inscrit dans le cadre de l'objectif «tolérance zéro» de la note de politique générale.

## Proportionnel ou non proportionnel

Les amendes proportionnelles existent aussi bien en matière de TVA que d'impôts sur les revenus. Elles concernent des montants qui n'ont pas été déclarés ou sont restés impayés.

Les amendes non proportionnelles, en revanche, frappent le contribuable (ou le redevable) qui n'accomplit pas ou pas correctement une obligation.

On constate que les amendes non proportionnelles sont plus nombreuses du côté de la TVA, où il existe beaucoup plus d'obligations spécifiques. Quant aux amendes proportionnelles, on les rencontre plus souvent dans les impôts sur les revenus, à cause des montants non déclarés ou impayés.

## Adaptation des montants

La plupart des montants n'avaient plus été adaptés depuis vingt ans. C'est pourquoi ils viennent d'être indexés. L'opération a pour but de répondre à l'objectif de tolérance zéro et d'améliorer la cohérence et la proportionnalité de l'ensemble du système. Bien que les montants minimum et maximum prévus dans la législation aient été doublés, il ne s'agit pas d'un doublement général des amendes, mais d'une adaptation des barèmes.

Adaptation des montants

Exemples	Montants avant le 01.07.2012	Montants après le 01.07.2012
Non respect d'une déclaration périodique ou d'un décompte séparé	€ 500 par décompte	€ 1.000 par décompte
Non respect de la tenue soignée des livres comptables ou de la tenue TVA des opérateurs professionnels	€ 2.000 par décompte	€ 4.000 par décompte
Dépôt tardif de la valeur TVA des opérateurs professionnels déclarateurs	€ 20 ou 50	€ 40

## Regroupement en catégories

Pour harmoniser les différents types d'amendes, elles ont été regroupées en catégories. Les infractions de même nature sont désormais sanctionnées de la même manière, ce qui n'était pas le cas par le passé.

Regroupement en catégories

Exemples	Montants avant le 01.07.2012	Montants après le 01.07.2012
Facture non datée	€ 50 par facture	€ 50 par document LT*
Facture TVA non datée	€ 100 par non	€ 50 par document LT*

## Compte courant TVA

Le montant de l'amende proportionnelle due en cas de non-paiement ou de paiement tardif lors de l'établissement d'un compte spécial (tableau G, point I, 2A de l'AR n° 41) a été porté à 15% de l'impôt dû. L'objectif est d'inciter les assujettis à la TVA au respect de leurs obligations de paiement.

# Dépenses de sécurisation: un traitement fiscal plus équitable

Le 13 décembre 2012, la Loi portant des dispositions fiscales et financières (article 23) garantissant un traitement fiscal équitable aux contribuables qui avaient déclaré des dépenses leur permettant d'obtenir une réduction d'impôt pour des dépenses faites en vue de sécuriser leur habitation contre le vol et l'incendie, a été votée.

En effet, un arrêt de la Cour constitutionnelle de mars 2012, l'Arrêt Vandeputte, dénonçait la différence de traitement fiscal entre les propriétaires mariés ou cohabitants légaux et les locataires mariés ou cohabitants légaux.

Pour les couples de propriétaires, les dépenses étaient réparties en fonction de la part de chaque conjoint dans l'habitation. Cette répartition était parfois moins avantageuse que celle appliquée aux couples de locataires pour lesquels la répartition s'opérait automatiquement en fonction du revenu imposable de chacun.

Cette différence de traitement fiscal concernait 80.000 avertissements-extraits de rôle (AER) relatifs à l'exercice d'imposition 2012 qui ont été bloqués dans l'attente de la loi.

Ces AER ont donc pu être envoyés fin janvier 2013. Pour les exercices d'imposition précédents, le SPF Finances a procédé de façon automatisée, sans intervention des contribuables, aux rectifications qui étaient en leur faveur.

- [Site internet du SPF Finances - Protection vol et incendie](#)

# Imposition allemande sur les pensions de guerre allemandes

La loi allemande a changé: toutes les pensions allemandes perçues par des personnes résidant en Belgique seront taxées avec effet rétroactif à 2005. La mesure frappe aussi les pensions de guerre payées aux anciens travailleurs forcés. Le SPF Finances met à disposition les informations utiles et nécessaires pour résoudre d'éventuels problèmes avec le «fisc» allemand.

A l'automne 2011, des résidents de la Belgique ont reçu un avis de taxation allemand. Le gouvernement allemand avait en effet décidé en 2010 de prélever un impôt sur toutes les pensions octroyées depuis 2005 à des étrangers. Les pensions des personnes envoyées en Allemagne dans le cadre du travail obligatoire n'ont pas échappé à la mesure. Naturellement, l'initiative a suscité l'indignation et l'inquiétude des anciens travailleurs forcés et de leurs ayants-droit.

## Extension des règles d'exonération

Initialement, pour bénéficier d'une exemption, il fallait être reconnu par la loi fédérale allemande comme «victime des persécutions national-socialistes». L'ambassade allemande peut fournir des informations à propos de ce statut. Après des contacts entre les Ministres des Finances belge et allemand, en mars 2012, le SPF Sécurité Sociale a transmis à l'administration allemande une liste des personnes reconnues en Belgique comme déportées pour le travail forcé. Les personnes figurant sur cette liste peuvent être exonérées de l'impôt. Les deux pays ont abouti à une solution complète début 2013. Désormais, l'impôt allemand sur la pension de source allemande (en relation avec les événements de la guerre 1940-1945) ne sera plus exigé auprès des personnes incorporées dans la Wehrmacht, aux prisonniers politiques, aux prisonniers de guerre, aux déportés juifs ni aux autres personnes qui jouissent en Belgique d'un statut de reconnaissance nationale.

## Réclamation

L'exonération n'est cependant pas automatique. Les intéressés doivent déposer une réclamation unique auprès du Finanzamt Neubrandenburg, en Allemagne. Le site Internet du SPF Finances met un modèle de réclamation à leur disposition. Pour tout ce qui concerne l'imposition des pensions allemandes, le SPF Finances offre un service de support et s'efforce d'aider les personnes concernées en leur apportant des informations pertinentes. Une fois obtenue, l'exemption sera automatiquement appliquée aux pensions à recevoir dans les années à venir.

## Nadia Ramakers

### Chargée de l'information sur la fiscalité internationale - Team GWO



*En tant que centre de connaissances, notre équipe n'intervient pas proactivement, mais en support. Elle joue un rôle d'information.*

## Qu'est-ce que le Team GWO?

**N.R.:** GWO signifie Grensoverschrijdend Werken en Ondernemen. Il s'agit d'une initiative conjointe des services fiscaux belges, néerlandais et allemands, basée à Maastricht. Nous remplissons une fonction de centre de connaissances. Notre équipe de spécialistes dispense des informations sur la fiscalité dans les situations transfrontalières.

## Quel rôle le Team GWO a-t-il joué dans l'affaire de la taxation des pensions allemandes?

**N.R.:** Notre équipe n'intervient pas proactivement mais en support. Après le changement législatif de 2005, des personnes nous ont contactés avec des questions. Elles venaient spontanément ou étaient envoyées par un syndicat, une commune, un bureau des impôts en Belgique. Le Finanzamt Neubrandenburg a aussi aiguillé des personnes chez nous. Nous donnons des informations, mais nous n'intervenons pas dans les dossiers car nous n'avons pas accès à toutes les données.

## Comment se fait-il que les ex-travailleurs forcés n'aient reçu un avis de taxation qu'en 2011?

**N.R.:** Tous les bénéficiaires d'une rente allemande ont été approchés. Les avis de taxation n'ont été expédiés qu'après centralisation des données de tous ces pensionnés au Finanzamt Neubrandenburg. Il appartient à chacun de prouver qu'il a droit à l'exonération. La question est naturellement très sensible pour les victimes de guerre, qui revivent un douloureux passé. Nous tentons de les aider par un service optimal.

- [Pensions de guerre d'origine allemande](#)

## En Bref

### Succès populaire et technique pour Tax-on-web

L'application Tax-on-web continue de séduire les contribuables. 3.365.000 déclarations ont été introduites en ligne en 2012 dont 1.280.000 par des citoyens.

Au moins trois éléments expliquent ce succès constant:

L'application Tax-on-web continue de séduire les contribuables. 3.365.000 déclarations ont été introduites en ligne en 2012 dont 1.280.000 par des citoyens.

Au moins trois éléments expliquent ce succès constant:

- les efforts consentis pour faciliter l'utilisation de l'application (entre autres aide en ligne, wizards) qui permettent à davantage de contribuables de compléter seuls leur déclaration
- le remboursement plus rapide des impôts aux contribuables concernés
- la diminution de l'empreinte écologique que rend possible la déclaration électronique en diminuant drastiquement l'utilisation de papier.

A côté de ce succès populaire, il faut aussi signaler le succès technique de l'application et sa stabilité lors des pics d'utilisation.

Le nombre de serveurs dédiés à Tax-on-web a été doublé en fin de période de rentrée des déclarations afin de garantir un accès rapide à l'application.

A titre d'information, les journées les plus fréquentées en 2012 étaient:

- le 26 juin avec 89.310 déclarations rentrées dont 50.688 introduites par les collaborateurs du SPF Finances via Tax-on-web «Fonctionnaire»
- et le 17 juillet avec 52.077 déclarations rentrées directement par les citoyens eux-mêmes.

## Progression des déclarations papier

Exercice d'imposition 2010		Exercice d'imposition 2011		Exercice d'imposition 2012	
Partie 1	Partie 2	Partie 1	Partie 2	Partie 1	Partie 2
5.606.300	565.700	4.618.700	527.200	3.872.126	474.900

[www.taxonweb.be](http://www.taxonweb.be)

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

### Zoomit: l'AER électronique

En réponse à sa volonté constante de simplifier les démarches administratives, le SPF Finances a lancé le projet d'avertissement-extrait de rôle (AER) électronique via [Zoomit](#).

En 2012, 253.000 citoyens ont ainsi choisi de recevoir directement leur AER dans leur PC Banking via Zoomit. La version électronique n'ayant pas encore de validité juridique, un AER papier leur a quand même été envoyé.

En réponse à sa volonté constante de simplifier les démarches administratives, le SPF Finances a lancé le projet d'avertissement-extrait de

rôle (AER) électronique via [Zoomit](#).

En 2012, 253.000 citoyens ont ainsi choisi de recevoir directement leur AER dans leur PC Banking via Zoomit. La version électronique n'ayant pas encore de validité juridique, un AER papier leur a quand même été envoyé.

A l'instar de la déclaration d'impôt, une fois le projet de loi et les arrêtés nécessaires signés, l'AER format papier ne sera plus envoyé aux contribuables.

Cette étape supplémentaire dans la numérisation des documents administratifs permettra à nouveau une économie de papier conséquente et l'épargne de coûts postaux importants. Une gestion propre et intelligente des ressources de l'Etat en quelque sorte.

Ceci cadre d'ailleurs avec OptiFed, le programme fédéral d'efficacité, qui vise à réaliser des économies durables et à améliorer le fonctionnement de l'administration fédérale dans le souci d'une meilleure collaboration entre les différents services publics.

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

### **My BicBan: la simplification administrative à son top**

Pour garantir un remboursement rapide de l'impôt des personnes physiques, il est nécessaire que l'Administration Générale de la Perception et du Recouvrement dispose du numéro de compte bancaire correct du contribuable. Or, il a été constaté que l'administration ne disposait pas toujours des données les plus récentes. Une actualisation du fichier contenant ces données s'imposait donc.

Pour garantir un remboursement rapide de l'impôt des personnes physiques, il est nécessaire que l'Administration Générale de la Perception et du Recouvrement dispose du numéro de compte bancaire correct du contribuable. Or, il a été constaté que l'administration ne disposait pas toujours des données les plus récentes. Une actualisation du fichier contenant ces données s'imposait donc.

Depuis avril 2012, grâce à l'application en ligne My BicBan, le citoyen peut enregistrer lui-même son nouveau numéro de compte en banque via [MyMinfin](#). Les modifications sont directement inscrites dans la base de données qui sert à l'enrôlement de l'impôt des personnes physiques. Auparavant, le contribuable était obligé de se rendre au bureau de recette de son ressort. Là, le nouveau numéro de compte était introduit à la main dans les différentes applications.

Avec My BicBan, Perception et Recouvrement offre un meilleur service à ses clients. Le seuil à franchir pour entrer en contact avec l'administration est abaissé, et les sommes dues sont remboursées plus vite. La nouvelle application signifie aussi un gain de temps pour l'administration.

#### **244.313!**

En décembre 2012, pas moins de 244.313 contribuables ont eux-mêmes mis à jour leur numéro de compte: 235.734 nouveaux numéros ont été communiqués via Tax-on-web et 8.579 numéros de compte ont été adaptés via [MyMinfin](#).

### **Séances d'aide au remplissage des déclarations en 2012**

Comme c'est déjà le cas depuis plusieurs années, le SPF Finances a organisé des séances d'aide au remplissage des déclarations d'impôt dans des locaux mis à disposition par les communes (entre autres CPAS et écoles) et dans des dix-neuf centres commerciaux. Ces séances d'aide maximisent le service rendu à la population en l'étendant à des lieux plus facilement accessibles que les bureaux et aussi à des plages horaires hors des heures d'ouverture du SPF Finances.

Comme c'est déjà le cas depuis plusieurs années, le SPF Finances a organisé des séances d'aide au remplissage des déclarations d'impôt dans des locaux mis à disposition par les communes (entre autres CPAS et écoles) et dans des dix-neuf centres commerciaux. Ces séances d'aide maximisent le service rendu à la population en l'étendant à des lieux plus facilement accessibles que les bureaux et aussi à des plages horaires hors des heures d'ouverture du SPF Finances.

Comme en 2011, le SPF Finances a décidé de ne pas augmenter le nombre de ces séances et ce, pour deux raisons. Tout d'abord afin de garantir une continuité de service suffisante dans les bureaux de contrôle et de taxation. Ensuite parce qu'une partie du public-cible de ces séances reçoit désormais une PDS (Proposition de Déclaration Simplifiée) qui les dispense de compléter une déclaration.

Environ 10% des déclarations remplies dans Tax-on-web «Fonctionnaire» (l'application de remplissage des déclarations réservée aux collaborateurs du SPF Finances) le sont au cours de ces séances.

## Nombre de séances d'aide au remplissage

Directions	Bruxelles I et II	Antwerpen I et II	Brugge	Gent	Hasselt	Leuven	Charleroi	Arlon	Liège	Mons	Namur	TOTAL	
Localisations	2010	16	131	71	81	28	74	55	25	85	8	22	596
	2011	17	123	67	74	28	72	56	28	84	9	44	602
	2012	24	121	63	79	28	59	51	27	80	16	47	595
Nombre de jours	2010	459	239	131	156	70	92	101	35	107	14	27	1431
	2011	427	231	121	133	73	89	86	39	106	17	55	1377
	2012	471	226	104	132	68	76	84	38	100	24	65	1388

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)
- [Davantage de critères stables pour la PDS](#)

## Les accises passent à l'électronique

A la demande des entreprises, l'Administration Générale des Douanes et Accises a mis sur pied une nouvelle application web: e-AC4. Cette nouvelle application relative à l'introduction des déclarations de mise à la consommation en matière d'accises (signifie que les droits à l'importation, l'accise, l'accise spéciale ainsi que la TVA ont été acquittés au bureau de douane d'importation) répond au besoin et à la demande des entreprises de voir les procédures des douanes et accises se dérouler plus rapidement et sans papier.

A la demande des entreprises, l'Administration Générale des Douanes et Accises a mis sur pied une nouvelle application web: e-AC4. Cette nouvelle application relative à l'introduction des déclarations de mise à la consommation en matière d'accises (signifie que les droits à l'importation, l'accise, l'accise spéciale ainsi que la TVA ont été acquittés au bureau de douane d'importation) répond au besoin et à la demande des entreprises de voir les procédures des douanes et accises se dérouler plus rapidement et sans papier. Le cadre obligatoire depuis le 1er octobre 2012 de l'application e-AC4 fait aussi partie d'une décision du gouvernement concernant la stratégie de relance des entreprises.

La mise en place était initialement prévue pour le 1er juillet 2012, mais elle a été reportée de quatre mois suite à la demande de certains secteurs et après consultation du Forum National. Pendant cette période, l'application a pu être testée. Manifestement avec succès, aucune difficulté majeure n'ayant été rencontrée.

Du 1er octobre au 6 décembre 2012, on comptabilisait déjà 23.277 déclarations e-AC4. En comparaison avec le nombre de déclarations antérieurement traitées sur papier (2011: 107.019 déclarations AC4 papier, +/- 9.000 par mois), il apparaît que l'e-AC4 fonctionne correctement.

- <http://plda.fgov.be>
- <http://www.naforna.be/portal/start/>

## Les Douanes et la Police fédérale unissent leurs forces

Le 18 septembre 2012, la Police fédérale et l'Administration Générale des Douanes et Accises ont signé un accord-cadre.

L'accord de collaboration ouvre la voie à une approche globale et intégrée de la criminalité et représente de part et d'autre un pas en avant dans la qualité de leur service. Il sera possible d'intervenir plus efficacement pour faire respecter la législation et la réglementation et les délits constatés seront mieux sanctionnés dans les plus brefs délais.

Le 18 septembre 2012, la Police fédérale et l'Administration Générale des Douanes et Accises ont signé un accord-cadre.

L'accord de collaboration ouvre la voie à une approche globale et intégrée de la criminalité et représente de part et d'autre un pas en avant dans la qualité de leur service. Il sera possible d'intervenir plus efficacement pour faire respecter la législation et la réglementation et les délits constatés seront mieux sanctionnés dans les plus brefs délais.

L'accord crée le cadre d'une politique de collaboration entre la Police fédérale et les Douanes. Il prévoit aussi un meilleur support de la collaboration opérationnelle: un échange intensif d'informations, une analyse commune des risques et de la fraude, une coopération au niveau des formations.

D'autres modalités aussi bien locales que dans des domaines spécifiques faciliteront aussi le déroulement de la collaboration dans la pratique.

Ainsi, la Police fédérale, les Douanes et le Parquet seront mieux armés ensemble pour lutter contre la criminalité en Belgique, au profit du bien-être et du sentiment de sécurité du citoyen.

## Un moratoire sur les comptes dormants

Les avoirs dormants sont des comptes ou des contrats d'assurances pour lesquels aucune transaction et aucun contact avec le titulaire ou l'ayant-droit n'ont eu lieu durant cinq ans. Depuis 2008, les banques et assureurs ont l'obligation de transférer ces avoirs à la Caisse des Dépôts et Consignations de l'Administration Générale de la Trésorerie.

Les avoirs dormants sont des comptes ou des contrats d'assurances pour lesquels aucune transaction et aucun contact avec le titulaire ou l'ayant-droit n'ont eu lieu durant cinq ans. Depuis 2008, les banques et assureurs ont l'obligation de transférer ces avoirs à la Caisse des Dépôts et Consignations de l'Administration Générale de la Trésorerie.

La quantité d'avoirs dormants rapatriés en 2012 à la Trésorerie a diminué par rapport à 2011. Une des raisons de cette baisse est le moratoire lancé par la Trésorerie courant sur une période de six mois à partir du 22 juin 2012. Pendant cette période, elle a, d'une part, arrêté d'accepter de nouvelles données concernant les avoirs dormants (pour des montants supérieurs à vingt euros) et, d'autre part, arrêté de traiter les nouvelles demandes de remboursement. Cette décision a été prise en réponse aux problèmes de chargement de données dans l'application [Pandora](#)<sup>1</sup>.

Pendant le moratoire, des mesures ont été prises pour stabiliser et améliorer cette application.

En 2012, le service des comptes dormants a néanmoins finalisé 3.571 dossiers par le remboursement d'un avoir dormant au bénéficiaire contre 21 dossiers en 2011.

Comptes dormants	Saldo au 31.12.2010	Saldo au 31.12.2011	Saldo au 31.12.2012
<b>11 - Caisse</b>			
Comptes bancaires	792.463	41.683.000	53.864.584
Comptes d'assurances			
Comptes d'assurances	2.148.734	4.173.268	4.432.471
<b>12 - Caisse</b>			
Comptes bancaires	2.100	2.100	1.400
<b>13 - Caisse</b>			
Comptes bancaires - USD	213.400	420.670	481.130
Comptes bancaires - GBP	98	1.200	1.700
Comptes bancaires - CHF	1.200.000	1.200.000	1.100.000
Comptes bancaires - EUR	99.192	99.192	99.192
Comptes bancaires - CHF			980

<sup>1</sup> L'application Pandora est utilisée pour la gestion des données concernant les fonds dormants que la Caisse des Dépôts et Consignations reçoit des banques et des compagnies d'assurances. Le remboursement aux ayants-droit des fonds se déroule également via cette application.

- [Rapport annuel 2011 : Vers un service plus accessible...](#)

## Débloquer des comptes bancaires par acte ou certificat d'hérédité

La nouvelle obligation légale qui vise à déterminer les dettes fiscales et sociales avant de délivrer un acte ou un certificat d'hérédité est entrée en vigueur le 1er juillet 2012. Pour que la banque puisse débloquer le compte d'un défunt, il faut d'abord que le notaire ou le receveur du bureau d'enregistrement ait vérifié si le défunt ou ses héritiers ont des dettes envers l'Etat. Une somme plafonnée à 5.000 euros peut cependant être libérée sans acte ni certificat, afin que le conjoint survivant soit à même de régler les dépenses urgentes.

La nouvelle obligation légale qui vise à déterminer les dettes fiscales et sociales avant de délivrer un acte ou un certificat d'hérédité est entrée en vigueur le 1er juillet 2012. Pour que la banque puisse débloquer le compte d'un défunt, il faut d'abord que le notaire ou le receveur du bureau d'enregistrement ait vérifié si le défunt ou ses héritiers ont des dettes envers l'Etat. Une somme plafonnée à 5.000 euros peut cependant être libérée sans acte ni certificat, afin que le conjoint survivant soit à même de régler les dépenses urgentes.

Dans des cas bien déterminés (par exemple: l'absence de contrat de mariage), il est possible d'obtenir un certificat d'hérédité gratuit auprès du receveur du bureau d'enregistrement. A défaut de dettes, lorsqu'expire le délai de douze jours ouvrables dont dispose l'administration pour signaler une dette, le receveur délivre le certificat sans autre formalité. En cas de dettes, celles-ci sont mentionnées sur le certificat. Lorsque l'intéressé a réglé son dû et en apporte la preuve, le receveur délivre un «certificat complémentaire» attestant le paiement. Cette procédure va dans le sens d'un encaissement plus équitable et plus efficace de l'impôt.

## Porte-parole: cohérence et proactivité

Répondre aux nombreuses questions des médias par rapport aux également nombreuses activités du SPF Finances, c'est le rôle du porte-parole. Et, depuis fin 2012, des porte-parole. En effet, le SPF Finances compte désormais aussi sur Florence Angelici, la nouvelle porte-parole francophone pour le représenter à l'extérieur.

Répondre aux nombreuses questions des médias par rapport aux également nombreuses activités du SPF Finances, c'est le rôle du porte-parole. Et, depuis fin 2012, des porte-parole. En effet, le SPF Finances compte désormais aussi sur Florence Angelici, la nouvelle porte-parole francophone pour le représenter à l'extérieur.

A deux, avec Francis Adyns du côté néerlandophone, les porte-parole communiquent au nom du SPF Finances de manière proactive et

cohérente envers la presse. Ils le font en anticipant les besoins d'information du public et donc en mettant spontanément les médias au courant des messages importants que le SPF Finances souhaite communiquer. Il s'agit ainsi de remplir un devoir logique d'information et d'éviter autant que possible la diffusion d'informations inexactes ou incomplètes.

Bien sûr, les demandes des médias affluent toujours très fréquemment. En 2012, les porte-parole ont reçu 593 questions émanant de la presse. Grâce à un réseau d'information performant, les porte-parole peuvent répondre à ces questions très rapidement, dans la langue «source», et dès lors satisfaire aux délais très courts imposés par le flux médiatique.

## Scanning des factures

Le SPF Finances est en route vers la numérisation des factures. Avec le projet «Fedcom e-scanning», un système de scanning électronique des factures va être mis en place. Le projet a débuté en 2012 et sera mis en œuvre en 2013.

Les factures sont aujourd'hui encodées manuellement. Un logiciel de reconnaissance optique des caractères permettra de réaliser un transfert automatique des données de la facture dans le système comptable Fedcom.

Le SPF Finances est en route vers la numérisation des factures. Avec le projet «Fedcom e-scanning», un système de scanning électronique des factures va être mis en place. Le projet a débuté en 2012 et sera mis en œuvre en 2013.

Les factures sont aujourd'hui encodées manuellement. Un logiciel de reconnaissance optique des caractères permettra de réaliser un transfert automatique des données de la facture dans le système comptable Fedcom.

Le scanning des factures permettra de réduire le temps de traitement de celles-ci (afin de payer moins d'intérêts de retard) et de diminuer le temps de travail consacré à l'encodage et à l'archivage de ces factures.

Le projet permettra aussi d'améliorer le processus d'approbation des factures.

- [Payer les factures à temps: une nécessité](#)

## Faux e-mails du SPF Finances en circulation

En 2012, des escrocs ont aussi fait circuler des e-mails en usurpant l'identité du SPF Finances pour extorquer de l'argent à des personnes. Un message de ce type était déjà apparu l'année précédente environ à la même période sur Internet. Lorsqu'on clique, une page web s'ouvre où il est demandé à l'utilisateur d'introduire ses données personnelles et celles de sa carte de crédit en vue de recevoir un remboursement... fictif. Pour la crédibilité, le lien «home» de la page conduit au véritable site web du SPF Finances.

En 2012, des escrocs ont aussi fait circuler des e-mails en usurpant l'identité du SPF Finances pour extorquer de l'argent à des personnes. Un message de ce type était déjà apparu l'année précédente environ à la même période sur Internet. Lorsqu'on clique, une page web s'ouvre où il est demandé à l'utilisateur d'introduire ses données personnelles et celles de sa carte de crédit en vue de recevoir un remboursement... fictif. Pour la crédibilité, le lien «home» de la page conduit au véritable site web du SPF Finances. Le SPF a mis le citoyen en garde: il ne s'agit pas d'une action légitime et toutes les dispositions ont été prises auprès des autorités judiciaires. En effet, le citoyen n'est pas ici la seule victime, le SPF Finances lui-même l'est également.