

**UNSP – Secteur Finances**  
Rue des Colonies, 18-24 Bte 4  
1000 Bruxelles  
Tél. (+32) (0)2 218 16 59  
@ : [unsp.fin@unsp-finances.be](mailto:unsp.fin@unsp-finances.be)  
Site web : [www.unsp-finances.be](http://www.unsp-finances.be)

**Personnes de contact :**

**Aubry MAIRIAUX**  
Président fédéral  
Tél. (+32) (0)497 86 12 80  
@ : [aubry.mairiaux@unsp-finances.be](mailto:aubry.mairiaux@unsp-finances.be)

**Nathalie LEKEUX**  
Secrétaire générale  
Tél. (+32) (0)498 30 65 91  
@ : [nathalie.lekeux@unsp-finances.be](mailto:nathalie.lekeux@unsp-finances.be)



## DOSSIER PRESSE

# ***Brabant wallon : des citoyens et entreprises de seconde zone pour le SPF Finances ?***

*Brabant wallon : des citoyens et entreprises de seconde zone pour le SPF Finances ? (01-02-2018) – Dossier presse – UNSP – Secteur Finances*

L'UNSP (Union Nationale des Services Publics) est une organisation syndicale autonome représentative du Comité de Secteur II – Finances (en vertu de l'article 8, § 1<sup>er</sup>, 2°, de la Loi du 19 décembre 1974) et agréée dans l'ensemble de la Fonction publique fédérale.

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## **Brabant wallon : des citoyens et entreprises de seconde zone pour le SPF Finances ?**

Pour centraliser les contacts « *face to face* » entre citoyens et agents du SPF Finances, onze infocenters ont été créés, soit un par province... sauf en Brabant wallon. Les entreprises et les habitants du Brabant wallon ne méritent-ils pas le même service que le reste du pays ? Ce 1<sup>er</sup> février, à Ottignies-Louvain-la-Neuve, les agents interpellent le président du Comité de direction du SPF Finances à ce propos.

Depuis des années, pour des raisons d'économies budgétaires, le SPF Finances ne cesse de diminuer son personnel, mais aussi le nombre de ses implantations. La conséquence directe : une **diminution** importante du **service de proximité** et inévitablement une **dégradation** de la **qualité du service** offert à la **population** (nombreux déplacements supplémentaires, files importantes pour recevoir les contribuables...).

Le SPF Finances a créé onze infocenters destinés à centraliser les contacts directs entre les citoyens et les agents du SPF Finances (pour l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement, de la Fiscalité, et bientôt de la Documentation patrimoniale).

**ONZE INFOCENTERS, SOIT UN PAR PROVINCE... SAUF POUR UNE PROVINCE, LE BRABANT WALLON.** Dès lors, sans changement de cap, les habitants, mais aussi les entreprises du Brabant wallon devront se déplacer à Bruxelles, Charleroi, Mons, Namur ou Liège pour avoir un contact direct (*face to face*) avec un agent du SPF Finances... ou devront se contenter de communications téléphoniques (auprès du *contact center* déjà surchargé) ou électroniques !

L'UNSP reste ouverte à de nouveaux process d'accueil du citoyen, si ceux-ci améliorent le service rendu. L'organisation actuelle du « *face to face* » est une régression (zone rurale oubliée, public précarisé oublié, et fracture numérique officialisée). De plus, le management reconnaît lui-même que pour fournir un service efficace, il manque de personnel. **C'est ce qui s'appelle mettre la charrue avant les bœufs.**

Le personnel du SPF Finances du Brabant wallon ne peut accepter cette dégradation constante des conditions de travail et du service offert à leurs concitoyens. Ils se sont exprimés en ce sens lors de deux assemblées du personnel organisées par l'UNSP et ont décidé de sensibiliser la hiérarchie et les élus locaux aux problèmes qu'ils rencontrent quotidiennement.

Ce 1<sup>er</sup> février, les agents profiteront d'une visite à Ottignies du président du Comité de direction du SPF Finances, Hans D'Hondt, pour l'interpeller à ce propos. Cette rencontre est programmée à 14 heures dans le bâtiment du SPF Finances, avenue Paul Delvaux 13 à 1340 Ottignies-Louvain-la-Neuve.

À la demande du personnel, l'UNSP transmettra également aux différents administrateurs généraux et au président du Comité de direction la liste des problèmes que ces agents rencontrent quotidiennement et interpellera l'ensemble des bourgmestres du Brabant wallon à propos de la situation de leur province, des risques de voir le service offert aux Brabançons se réduire comme une peau de chagrin au profit d'autres grands centres (Bruxelles, Charleroi et Mons).

**Le personnel du Brabant wallon demande prioritairement :**

- la création d'un infocenter en Brabant wallon ;
- du personnel supplémentaire afin de répondre aux missions de service public ;
- de la stabilité dans les structures ;
- des formations adéquates et régulières ;
- l'offre au public d'un service de qualité, et ce dans toutes les administrations.

## **De moins en moins d'implantations du SPF Finances dans le Brabant wallon !**

Depuis des années, le SPF Finances ne cesse de fermer des bureaux.

Cette tendance a de nombreuses conséquences néfastes, tant pour les agents du SPF Finances que pour les citoyens.

L'efficacité réelle de mesures de centralisation des services n'est pas démontrée, elle est seulement décrétée par l'Autorité, qui utilise ces moyens pour gérer la pénurie de personnel et non pour mieux organiser le service public.

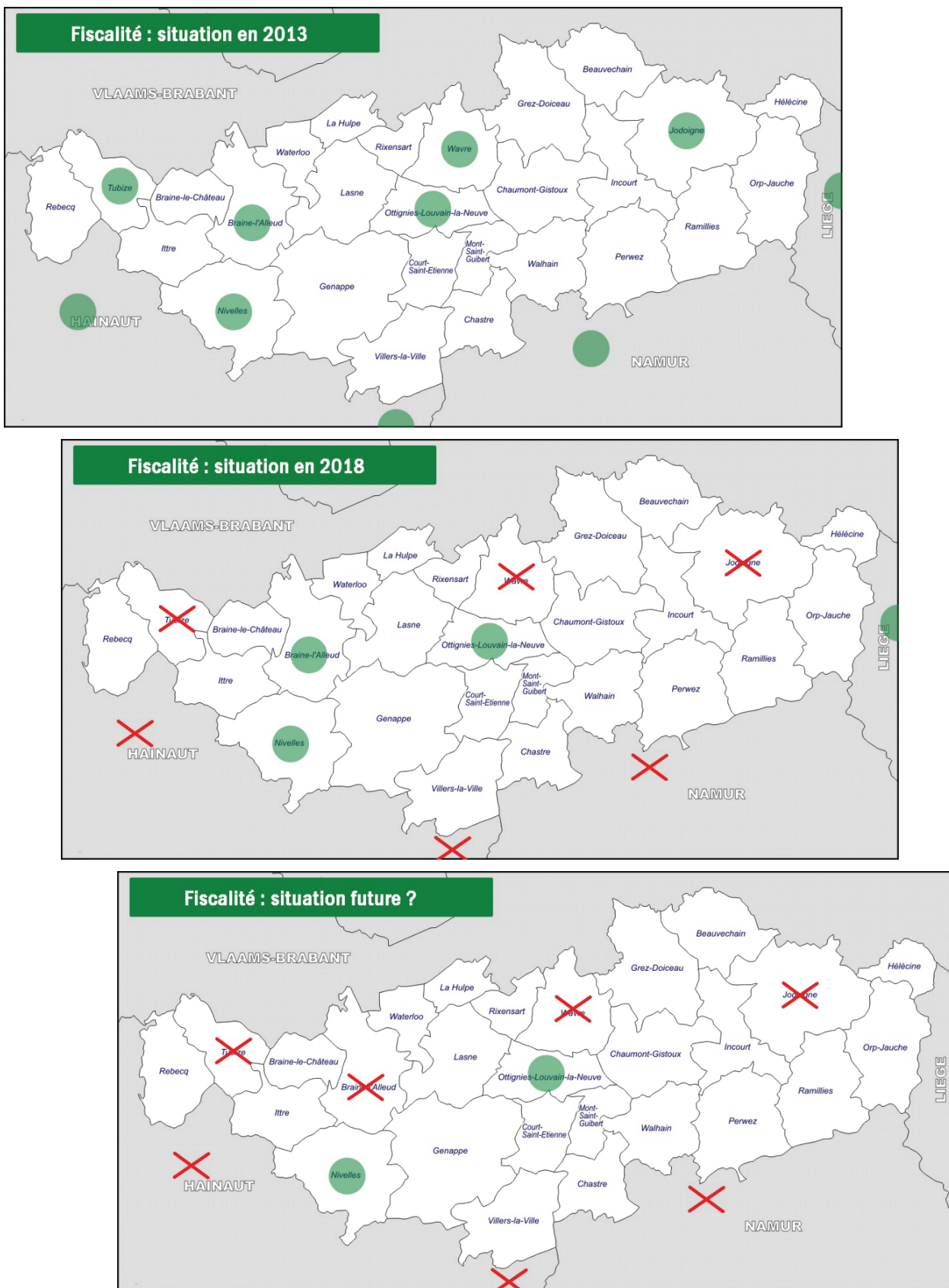
Cette centralisation doit s'arrêter. Il en va de la qualité du service offert aux citoyens, de l'efficacité de la lutte contre la fraude, mais aussi de l'avenir des agents du SPF Finances.

Le Brabant wallon ne fait malheureusement pas exception à cette règle.

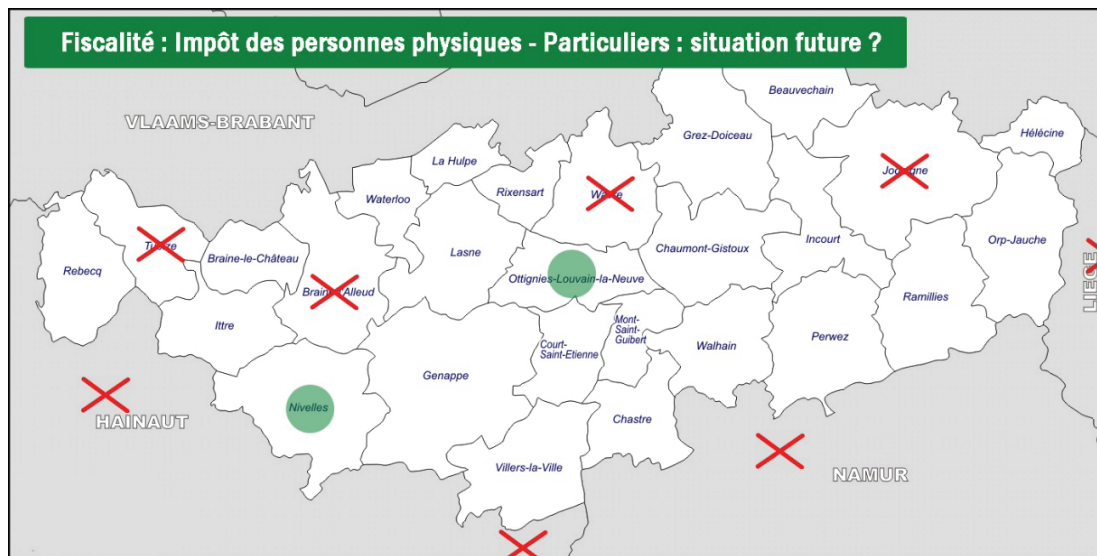
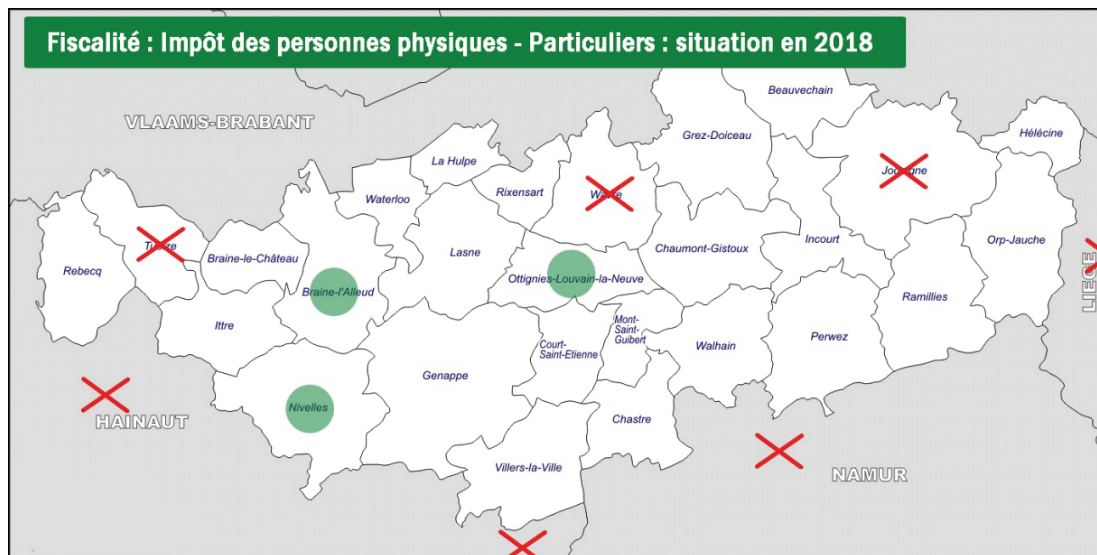
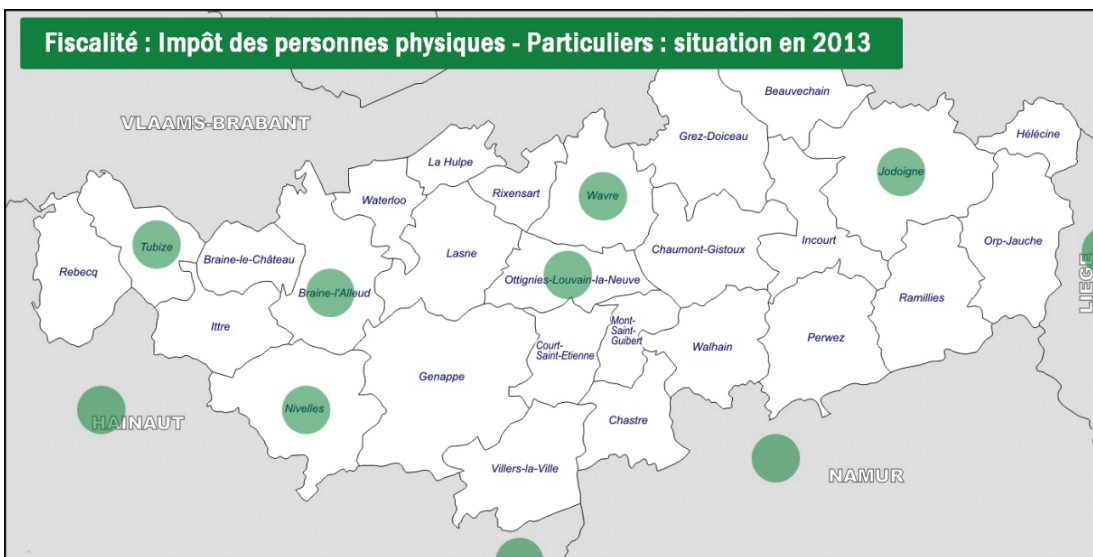
De nombreux bureaux ont déjà été fermés et d'autres pourraient fermer très rapidement.

Au fil des prochaines pages, à travers différentes cartes, vous pourrez découvrir l'évolution du nombre d'implantations du SPF Finances par administration générale et par administration (d'autres cartes reprenant notamment une situation intermédiaire sont également disponibles sur demande).

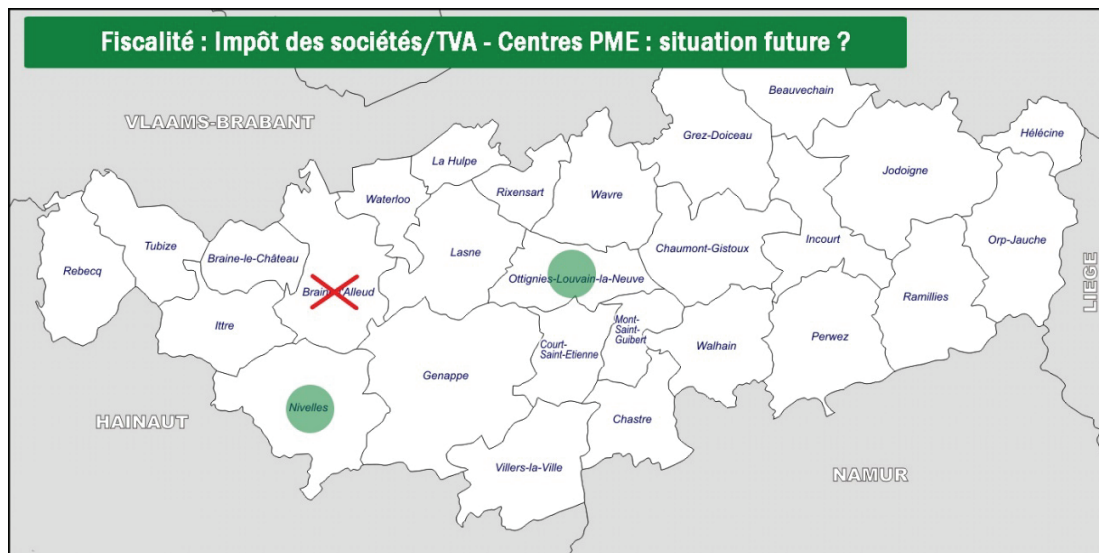
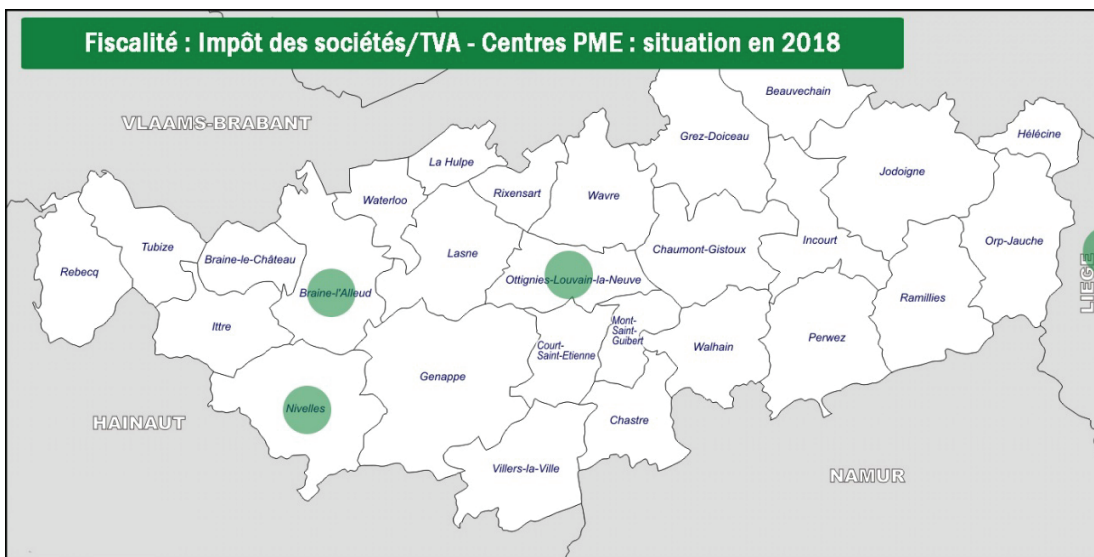
## Fiscalité : situation globale



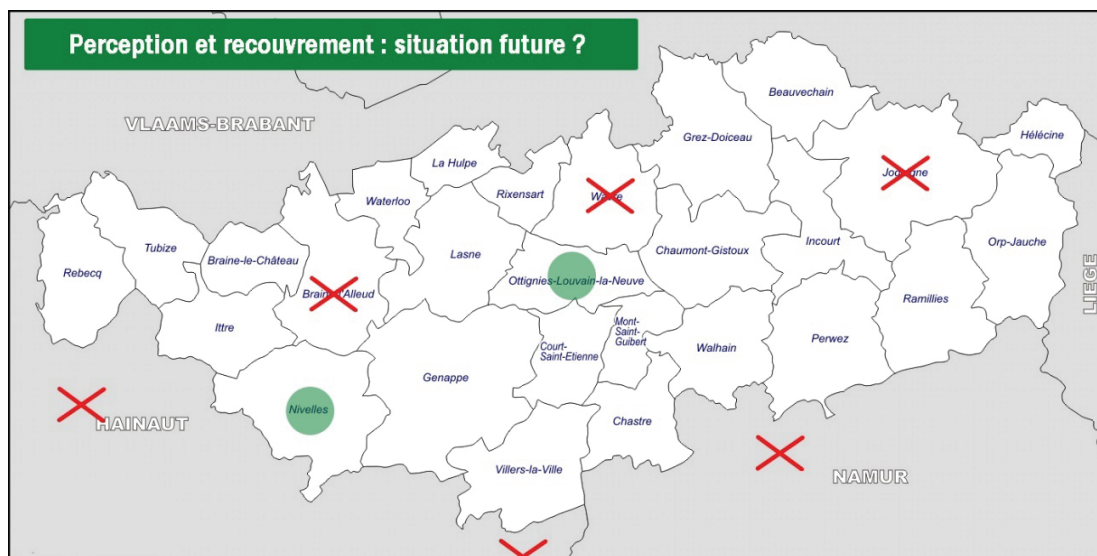
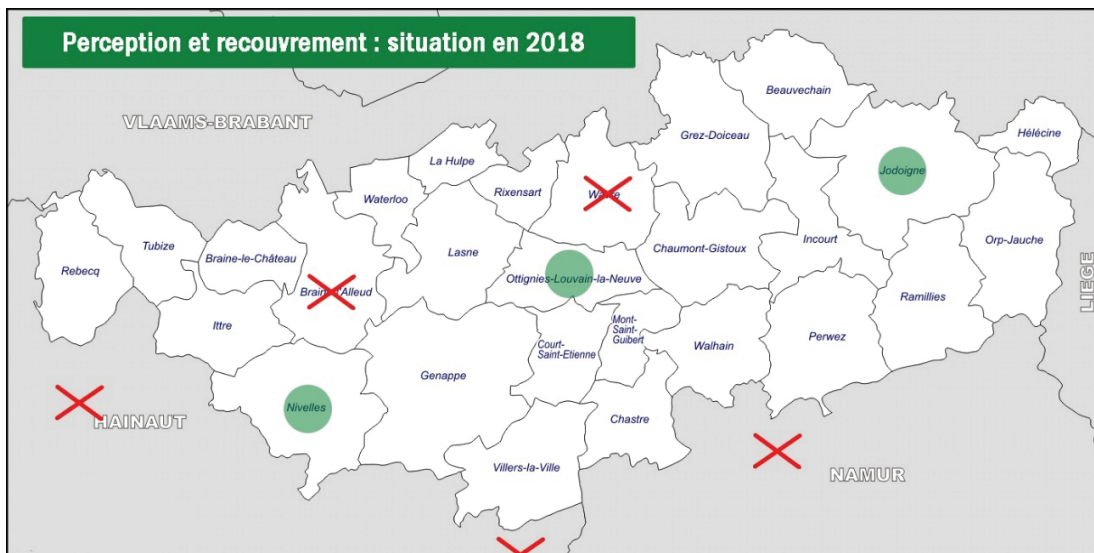
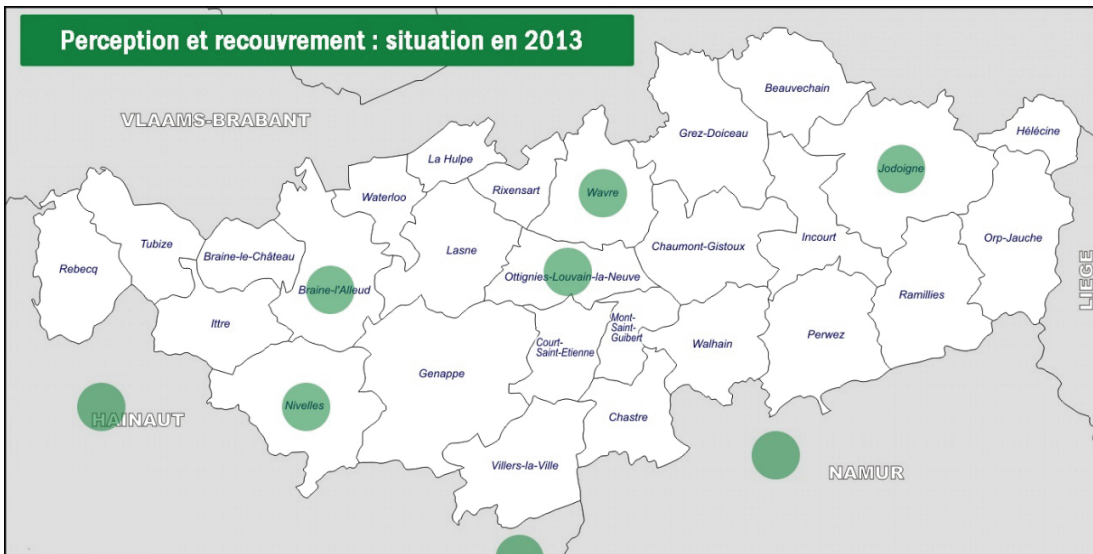
## Fiscalité : Particuliers (IPP)



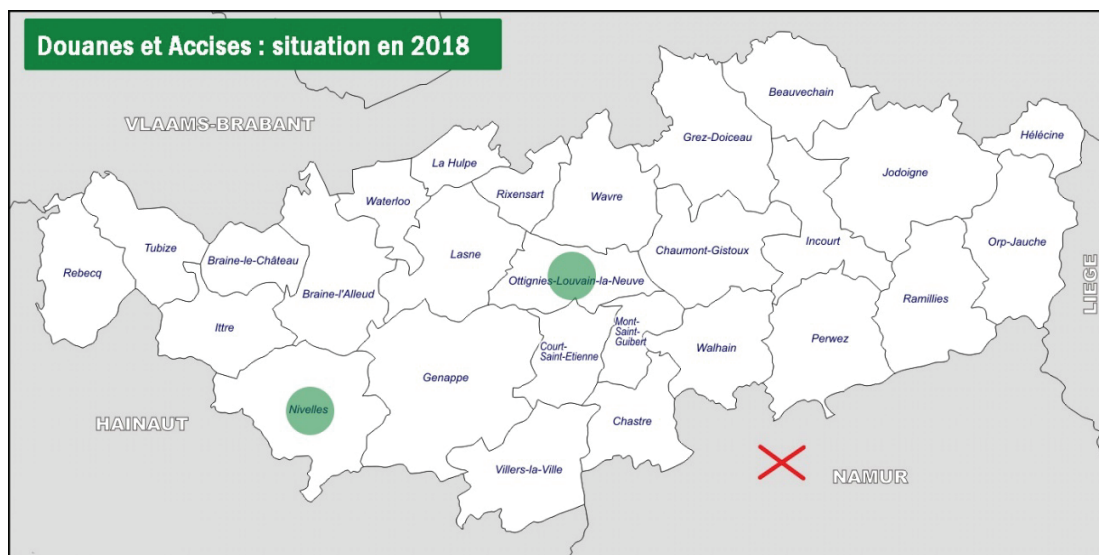
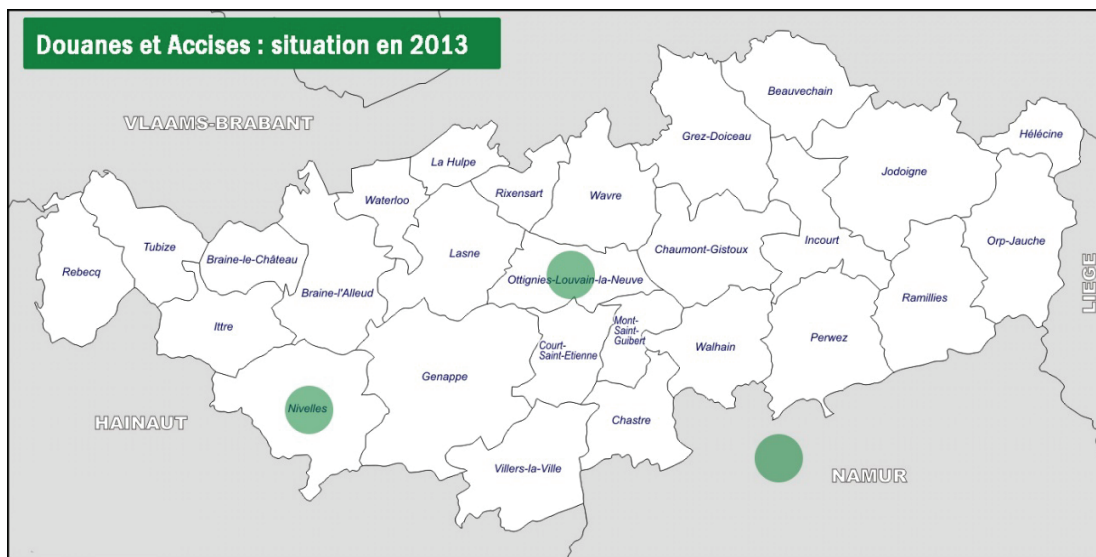
## Fiscalité : PME



# Perception et Recouvrement

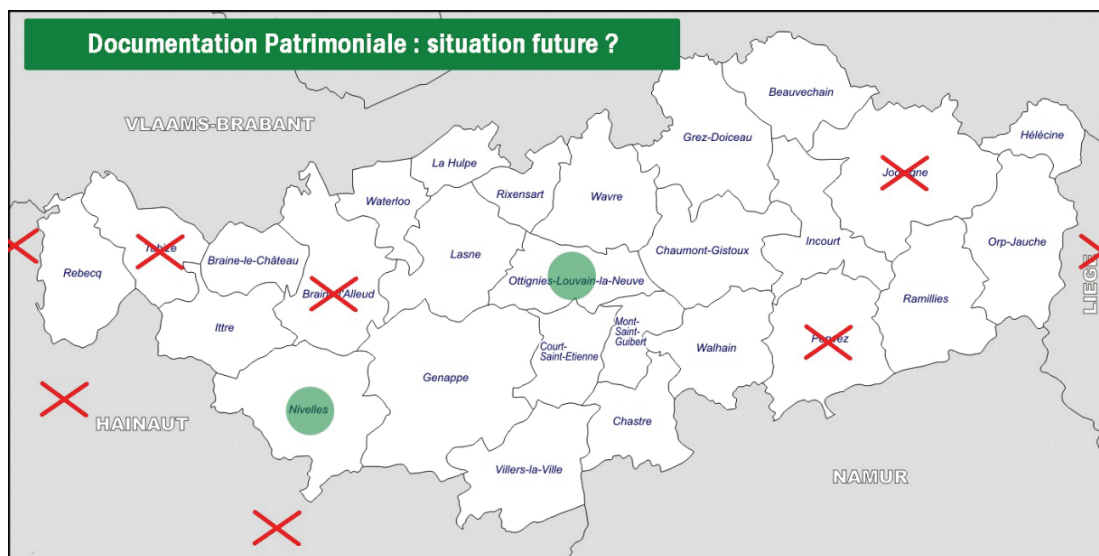
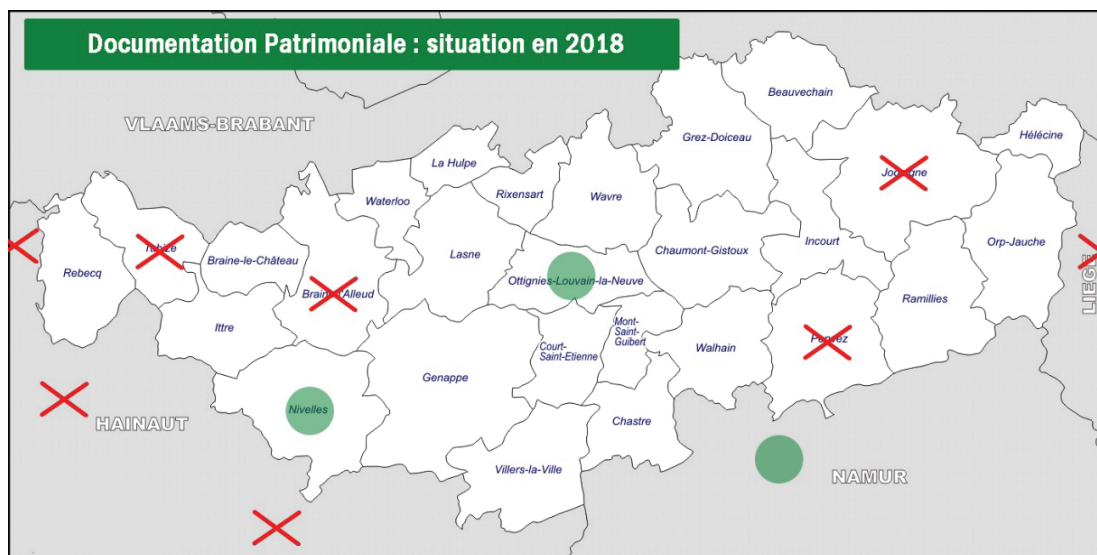
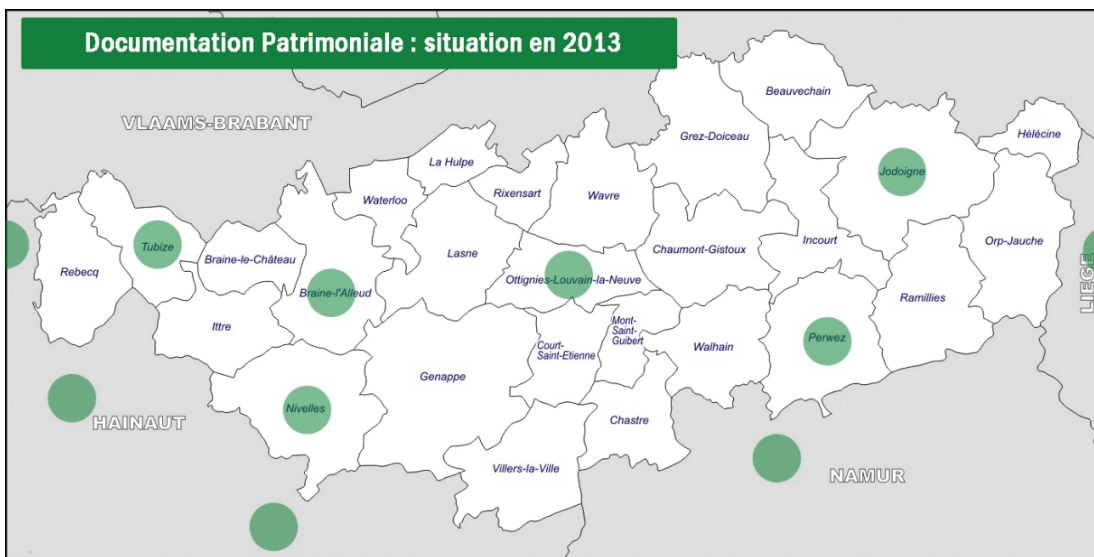


## Douanes et Accises

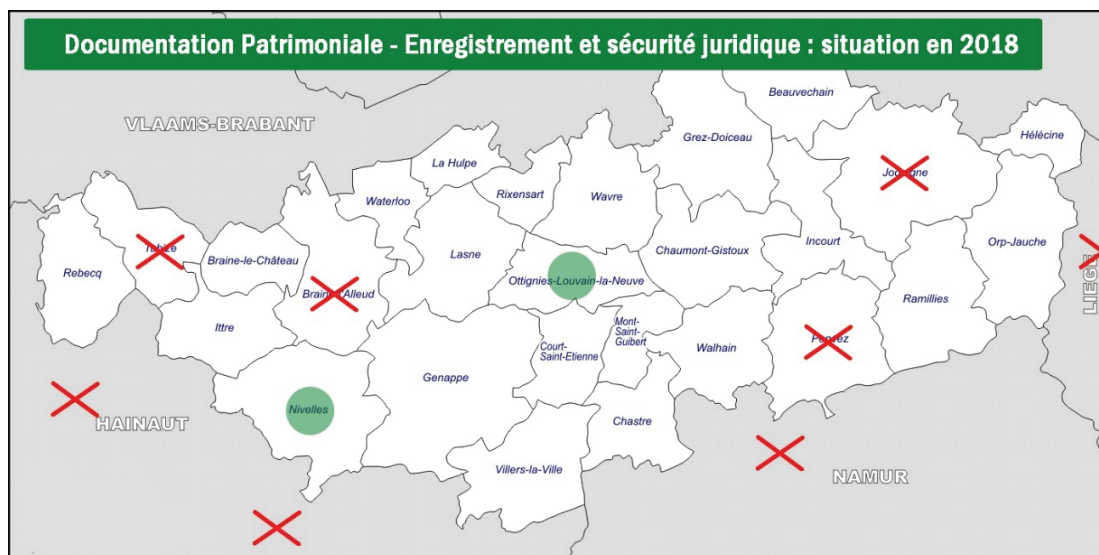
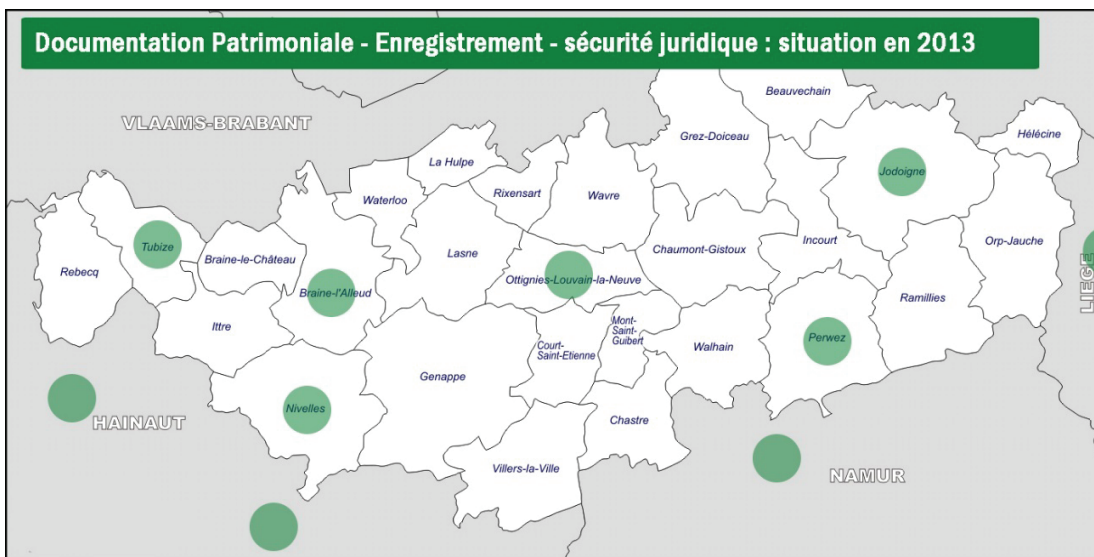




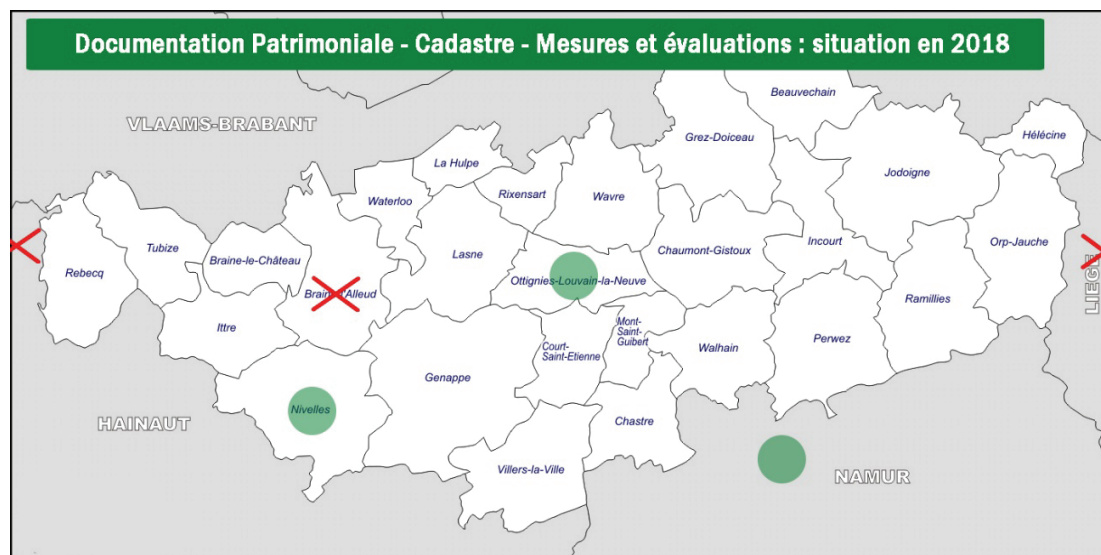
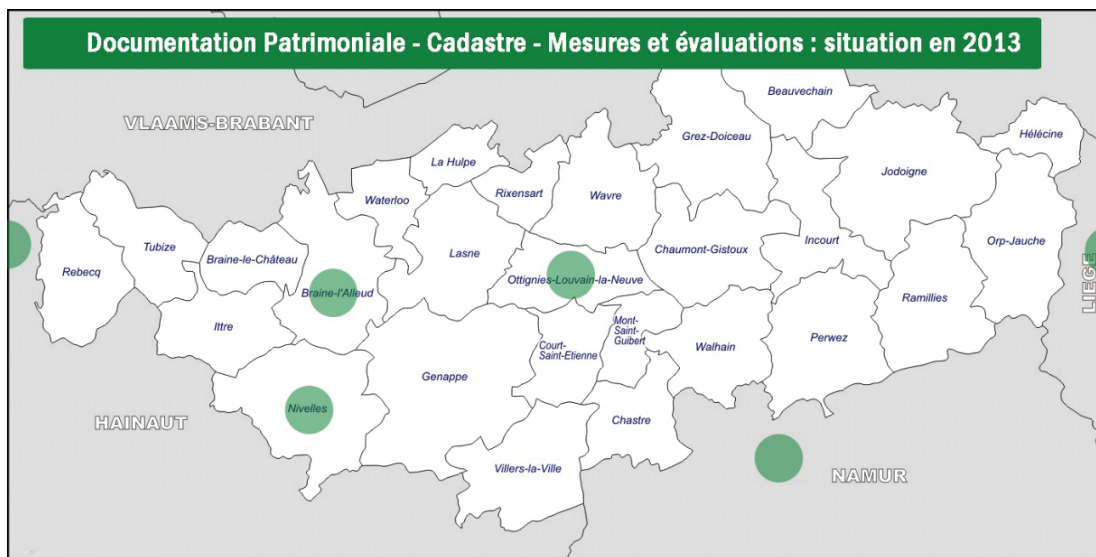
## Documentation patrimoniale : situation globale



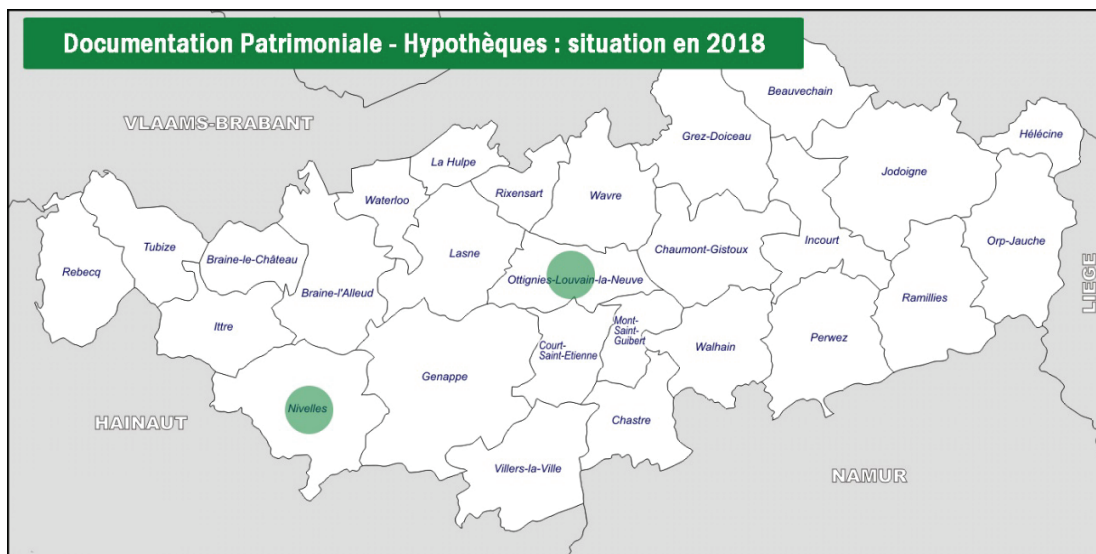
## Documentation patrimoniale : Enregistrement



## Documentation patrimoniale : Cadastre



## Documentation patrimoniale : Hypothèques



## Création de 11 infocenters

Dans ces conditions (diminution drastique du personnel et fermeture de nombreuses implantations), différentes administrations générales ont décidé de mettre en place des infocenters.

Il s'agit de l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement (AGPR) et de l'Administration générale de la Fiscalité (AGFisc). Elles devraient bientôt être rejointes par l'Administration générale de la Documentation patrimoniale (AGDocPat).

Ces infocenters sont compétents tant pour les entreprises que pour les citoyens.

Ils seront le lieu des rencontres « face to face » entre les agents des Finances et les contribuables.

Voici quelques services offerts par ces infocenters :

### DEMANDES

- Informations générales
- Informations pour les entreprises débutantes
- Informations quant à un courrier reçu par le contribuable
- Plan de paiement et remboursements
- Changement de numéro de compte
- Intervention SECAL (pension alimentaire)
- Extraits cadastraux

### DÉCLARATIONS ET ATTESTATIONS

- Aide au remplissage de différentes déclarations
- Absence de dettes
- Propriété / Hérité
- Occupation ou fin de travaux (43B)
- Réception de demandes de délais
- Fourniture de formulaires vierges
- Réception d'attestations non utilisées

### ENREGISTREMENT DE DOCUMENTS

- Contrats de bail
- Donations
- Demandes de nationalité

L'UNSP reste ouverte à de nouveaux process d'accueil du citoyen, si ceux-ci améliorent le service rendu.

Toutefois, l'organisation actuelle du « face to face » via ces infocenters est une régression (zone rurale oubliée, public précarisé oublié et fracture numérique officialisée).

De plus, le management reconnaît lui-même que pour fournir un service efficace, il manque de personnel. C'est ce qui s'appelle mettre la charrue avant les bœufs.

Soyons clairs : la création de ces infocenters vise essentiellement à réaliser des économies aux dépens et au mépris du service à la population.

Le contribuable est livré à lui-même et doit apprendre à se débrouiller seul (internet, mail, etc.).

Cela va encore accentuer les inégalités.

Les trois administrations générales concernées ont des objectifs différents, des implantations différentes, des horaires différents, des façons de travailler différentes...

Ce regroupement est-il géré en « bonne coordination » par ces trois administrations ?

Cela va provoquer le chaos pour les citoyens, qui vont se sentir perdus...

Et les agents se retrouvent prisonniers, victimes de cette situation !

Pour rappel, ce chaos, les agents de l'AGFisc en sont victimes depuis des mois... puisqu'ils sont régulièrement appelés par des contribuables désirant contacter par téléphone un infocenter de l'AGPR... Résultat : frustration tant pour l'agent que le citoyen, stress, agressivité... Une situation connue du management... sans réaction appropriée de la part de l'AGPR.



## 11 INFOCENTERS POUR MIEUX VOUS SERVIR

DÈS LE 1<sup>er</sup> SEPTEMBRE 2017, NOUS METTONS 11 INFOCENTERS À VOTRE DISPOSITION POUR VOS DEMANDES ET QUESTIONS

**BRUGGE**  
Koning Albert 1-Laan 1-5

**ANTWERPEN**  
AMCA - Italië 4

**GENT**  
Gaston Crommenbaan 6

**LEUVEN**  
Philipsstraat 20

**HASSELT**  
Voorstraat 1-2

**BRUXELLES**  
Finances Tower - Bld du Jardin Botanique 30

**LIÈGE**  
Rue de l'Épave 2

**MONS**  
Rue du Bourgeois 116

**NAMUR**  
Rue des Bourgeois 7

**CHARLEROI**  
Rue Jean Mornet 14

**NEUFCHATEAU**  
Rue du Clos des Seigneurs 2

**DEMANDES**  
Informations générales  
Plan de paiements et remboursements  
Changement de numéro de compte  
Intervention SECAL (pension alimentaire)  
Extraits cadastraux

**DÉCLARATIONS ET ATTESTATIONS**  
Propriété / Hérité  
Occupation ou fin de travaux (43B)  
Absence de dettes

**ENREGISTREMENT DE DOCUMENTS**  
Contrats de bail  
Donations  
Demandes de nationalité

WWW.FIN.BELGIUM.BE  
SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES .be

## Onze infocenters, soit un par province... sauf pour une province, le Brabant wallon !

Dès lors, sans changement de cap, les habitants, mais aussi les entreprises du Brabant wallon devront se déplacer à Bruxelles, Charleroi, Mons, Namur ou Liège pour avoir un contact direct (face to face) avec un agent du SPF Finances...

Donc, pour rencontrer un agent du SPF Finances, les habitants et entreprises du Brabant wallon devront effectuer de nombreux kilomètres supplémentaires et se rendre dans de grands centres aux alentours desquels il est généralement très difficile de trouver une place de parking. Tout cela pour se retrouver dans de longues files d'attente. Un coût supplémentaire et des heures perdues inutilement !

Ou alors, ils devront se contenter de communications téléphoniques (auprès du contact center déjà surchargé) ou électroniques !

Incompréhensible !

Les citoyens et les entreprises du Brabant wallon sont-ils considérés comme des citoyens de seconde zone ?

## 11 INFOCENTERS POUR MIEUX VOUS SERVIR

### AU BRABANT WALLON ÉGALEMENT ???



## Les revendications du personnel du Brabant wallon

Le personnel du Brabant wallon demande prioritairement :

- **La création d'un infocenter au Brabant wallon**

En effet, contrairement aux neuf autres provinces, aucun infocenter n'est prévu au Brabant wallon. Les citoyens sont « expédiés » vers Charleroi, Mons ou Bruxelles. Inadmissible.

- **Du personnel supplémentaire afin de répondre aux missions de service public**

Les services sont exsangues et la charge de travail s'accroît sans cesse. Intenable ! Les KPI imposés aux agents sont intenable et incohérents. Le SPF Finances récompense actuellement le travail vite fait, statistiquement visible, et non le travail bien fait.

- **De la stabilité dans les structures**

Le basculement a donné suite à d'autres réformes, réorganisation. Cela suffit !

- **Des formations adéquates et régulières**

- **L'offre au public d'un service de qualité, et ce dans toutes les administrations**

Prévoir notamment un accueil décent des citoyens lors du remplissage des déclarations fiscales.