



SECRETARIAT FEDERAL

Monsieur le Bourgmestre
Madame le Bourgmestre

Nos réf. : 0095_A

Objet : SPF Finances - Présence dans le Brabant wallon – Absence d'un infocenter

Vos réf. :

Monsieur le Bourgmestre,

Suite aux interpellations des agents, préoccupés par la situation et la présence du SPF Finances dans le Brabant wallon, nous nous permettons de solliciter votre appui.

Depuis des années, pour des raisons d'économies budgétaires, le SPF Finances ne cesse de voir diminuer son personnel, mais aussi le nombre de ses implantations.

Le Brabant wallon a été particulièrement touché par ces fermetures. De nombreux bureaux ont déjà été fermés, et d'autres pourraient fermer très rapidement (par exemple, Jodoigne ou Braine-l'Alleud).

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 à 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*

Votre correspondant :
Aubry MAIRIAUX

Du lundi au vendredi

✉ Rue des Colonies 18-24 Bte 4
1000 BRUXELLES

☎ 02/218.16.59

✉ aubry.mairiaux@unsp-finances.be

ENREGISTREMENT DE DOCUMENTS

- *Contrats de bail*
- *Donations*
- *Demandes de nationalité*

Onze infocenters ont été créés. Soit au minimum un dans chaque province belge, sauf dans une province : la vôtre, le Brabant wallon !

Dès lors, les habitants, mais aussi les entreprises du Brabant wallon doivent se déplacer à Bruxelles, Charleroi, Mons, Namur ou Liège pour avoir un contact direct (face to face) avec un agent du SPF Finances ou doivent se contenter de communications téléphoniques (auprès du contact center déjà surchargé) ou électroniques !

Les agents du SPF Finances du Brabant wallon ne peuvent accepter cette dégradation constante du service offert aux citoyens et entreprises de leur province.

Le Président du Comité de direction du SPF Finances, ainsi que les Administrateurs généraux concernés ont déjà été interpellés à ce propos. Malheureusement, la création d'un infocenter dans le Brabant wallon n'est toujours pas envisagée.

D'autres bâtiments et services du Brabant wallon seraient également menacés de fermeture.

Dès lors, les risques sont grands de voir le service offert aux Brabançons se réduire inexorablement comme une peau de chagrin au profit d'autres grands centres.

Car, s'il est vrai que le SPF Finances garantit le maintien d'un service minimum au citoyen par le biais de permanences dans les communes ou dans les centres commerciaux durant la période des déclarations fiscales, il s'agit là d'une opération ponctuelle limitée dans le temps et ne répondant que très partiellement aux besoins de la population.

En effet, c'est tout au long de l'année que vos administrés se rendent dans les bureaux des Finances. Et la complexité croissante de la législation ne réduira pas les questions et demandes de renseignements.

Il faut savoir que les citoyens qui se rendent dans les bureaux sont en général les plus fragilisés et pas toujours au fait des dernières technologies numériques. En effet, la majorité des interventions concerne une population dépourvue de moyens informatiques ou défavorisée socialement, ou tout simplement désireuse de garder un contact humain. Chaque citoyen est en droit d'obtenir un service public de qualité, et ce **gratuitement**.

L'administration fiscale fédérale va à contre-courant des tendances qui cherchent à rétablir un lien de proximité entre le citoyen et les autorités publiques, à favoriser le circuit court.

Nous sommes réellement inquiets quant aux attentions réelles du SPF Finances de remplir son rôle de service au public tout en respectant ses quatre valeurs phares, à savoir *correct*, *engagé*, *serviable* et *intègre*. En effet, des directives sont données aux services de proximité, leur demandant de ne plus répondre aux citoyens qui s'adressent à eux et de les renvoyer vers le site internet ou vers le contact center déjà bien saturé.

C'est pourquoi, au nom notamment du personnel du Brabant wallon que nous avons rencontré lors d'assemblées générales à Nivelles et à Ottignies, et afin de défendre les habitants et les entreprises du Brabant wallon, nous vous demandons d'intervenir afin notamment que :

- ces entreprises et citoyens du Brabant wallon puissent bénéficier des mêmes services du SPF Finances que leurs homologues des autres provinces ;
- le SPF Finances crée rapidement un infocenter en Brabant wallon ;
- l'ensemble des implantations et services du SPF Finances existant actuellement dans le Brabant wallon soient conservés. Il en va du service offert aux citoyens, mais également aux entreprises brabançonnaises.

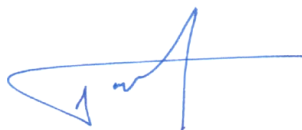
À défaut de maintenir l'ensemble des résidences dans le Brabant wallon et afin de trouver des pistes créatives qui allieraient les intérêts de tous (soucis d'économie, services performants au public, service de proximité), pourriez-vous éventuellement proposer la création de bâtiments mixtes où des services du SPF Finances pourraient être hébergés au sein de votre commune ?

Pourriez-vous encourager le ministre fédéral des Finances à créer des « maisons de service public » (reprenant différentes permanences des services publics fédéraux et/ou régionaux) dans votre commune ou dans une autre commune du Brabant wallon ? L'idée étant d'offrir ce type de service aux citoyens d'un même bassin de vie.

L'UNSP – Secteur Finances reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Dans l'espoir de trouver une solution acceptable et respectueuse de tous, veuillez recevoir, Monsieur le Bourgmestre, nos salutations les plus sincères.

Pour l'UNSP - Secteur Finances,



Aubry MAIRIAUX, Président fédéral