



**Administration générale de la  
Fiscalité**

**L'administrateur général**

*Exp. : North Galaxy, boulevard du Roi Albert II 33 boîte 25, 1030 Bruxelles*

**UNSP – Secteur Finances  
Monsieur Aubry MAIRIAUX, Président fédéral**

**Rue des Colonies 18-24 boîte 4  
1000 BRUXELLES**

Votre courrier du

Vos références  
0077\_A\_Infocenters\_AGFisc

Nos références

Annexe(s)

**Infocenters à l'AGFisc**

Monsieur le Président fédéral,

Votre lettre dont référence sous rubrique a retenu ma meilleure attention.

J'ai l'honneur de vous confirmer qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'Administration des Petites et Moyennes Entreprises s'insérera dans le projet des infocenters et y rejoindra l'Administration Particuliers et l'AGPR (cf. commentaire)

Plus particulièrement, la première étape concerne l'intégration des front-offices existants au sein des infocenters» dans les diverses localités déjà prévues (Anvers, Bruges, Bruxelles, Charleroi, Gand, Hasselt, Liège, Louvain, Mons, Namur et Neufchâteau) et ce, dans un souci d'unicité de services au citoyen et de rationalisation au niveau logistique.

Durant cette première phase, nos différents teams gestion resteront accessibles pour répondre aux interrogations de nos contribuables et ce, jusqu'à une évaluation prévue dans le courant des mois de septembre et octobre 2018.

Les infocenters auront, en ce qui concerne l'Administration PME, principalement, pour mission de :

- répondre aux questions générales en matière de fiscalité ;
- répondre aux questions liées à un dossier dans lequel le contribuable a reçu une correspondance du SPF sans mention d'une personne de contact ;
- donner des informations aux entreprises débutantes ;
- aider au remplissage des déclarations
  - o des moins-valides : Formulaire 716 (achat d'un véhicule)
  - o des starters : documents 604A, B et C
  - o des maîtres d'ouvrage

Pour plus d'informations sur votre dossier, veuillez prendre contact avec :

- ...
- Réceptionner les plaintes ;
- fournir des formulaires vierges ;
- Réceptionner les attestations non utilisées
- Réceptionner les demandes de délai et réceptionner les déclarations : transfert vers le team gestion
- Réceptionner les quicks wins – déclaration modificative à l'IPP, à l'ISOC, à l'IPM, au PrI.

Notez, toutefois, que l'ensemble des prestations de services énumérées ci-avant à l'égard des moins-valides et des maîtres d'ouvrage restent possibles dans l'ensemble des bâtiments où l'AGFisc est présente.

Le personnel des infocenters ne sera pas constitué de collaborateurs fixes, mais les collaborateurs des teams gestion iront à tour de rôle effectuer ces tâches. La responsabilité et l'organisation d'un infocenter sont déléguées au Conseiller général – directeur de centre dans le ressort duquel se situe l'infocenter en question.

Les tâches s'effectueront principalement par matière. Bien évidemment, les règles relatives à la polyvalence telle qu'expliquée dans la note du 26.09.2017 sont bien d'application et les collaborateurs, peuvent, outre les formations techniques fiscales, s'inscrire à des formations génériques, telles que « faire face aux situations d'agression et d'intimidation ».

Les infocenters n'assurent pas l'accueil téléphonique pour AGFisc, lequel est assuré dans d'autres services. L'objectif principal d'un infocenter est d'organiser les contacts face to face avec les citoyens et ce, en complément des e-services offerts via l'ensemble de nos applications.

En espérant ainsi avoir pu répondre à vos premières interrogations, je vous prie d'agréer, Monsieur Mairiaux, l'expression de ma considération la meilleure.

L'Administrateur général de la Fiscalité,



Philippe Jacquij