

Rapport de la Cour des comptes sur l'aide au remplissage de la déclaration à l'impôt des personnes physiques

La Cour des comptes a publié un rapport dans lequel elle analyse les rapports qu'entretient le SPF Finances avec ses usagers en 2017 au regard des multiples canaux de services à destination des contribuables qui ont été développés en matière d'aide au remplissage de la déclaration IPP. En voici les principales conclusions :

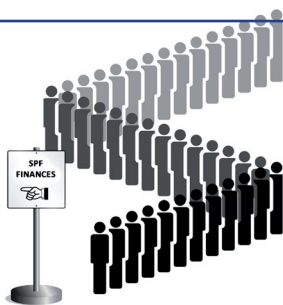


Contact direct avec le contribuable dans les implantations du SPF Finances

- **Le service rendu est insuffisant** à bien des égards et devrait faire l'objet d'améliorations.
- **Les services sont moins facilement accessibles** vu la fermeture de nombreuses implantations.
- **Les effectifs disponibles au centre de contact sont, depuis plusieurs années, inférieurs aux effectifs nécessaires.** Durant le pic de remplissage des déclarations IPP, le ratio entre les effectifs disponibles/nécessaires était limité à 73,2 % en mai et à 83,7 % en juin 2017.

La Cour des comptes souligne la nécessité d'apporter une solution structurelle à cette inadéquation importante entre besoins et ressources.

- **Le temps d'attente est excessif** à certains endroits du pays lors de la période d'aide au remplissage des déclarations, plus de deux heures à Mons, à Gand et à Bruxelles-rue des Palais en 2017. Et ces estimations ne tiennent pas compte du temps déjà passé à attendre à l'extérieur des bâtiments.
- **La communication du SPF Finances est insuffisante** en ce qui concerne les propositions de déclarations simplifiées (PDS).
- La Cour des comptes souligne également que si le nombre de déclarations introduites via Tax-On-Web est en augmentation, **l'accès aux services électroniques s'avère être difficile pour une partie de la population précarisée.**



404

Page not found

* Page you are looking for doesn't exist or another error occurred
hack, or head over to [Scass Tech](#) to choose a new director

Contact avec le contribuable via les appels téléphoniques et les courriels

- En juin 2017, seuls **37,5 % des appels ont trouvé une réponse en moins de 40 secondes**, ce qui constitue la norme dans le secteur privé.
- **Le temps d'attente maximum peut être considérable**, environ 46 minutes en juin 2017 et 51 minutes en juillet 2017.
- **Le SPF Finances a diminué les normes à atteindre.** Ainsi, la norme d'accessibilité téléphonique (soit le rapport entre le nombre d'appels répondus/entrants) a reculé de 90 % à 65 %.

La Cour des comptes précise que même s'il est nécessaire de fixer des normes atteignables en fonction des moyens disponibles, des normes trop basses ne permettent pas une prestation de service de qualité suffisante pour les usagers.

- Dans sa réponse, le SPF Finances insiste sur le fait *qu'il tend à inciter le contribuable à prendre en charge le remplissage de sa déclaration afin, notamment, de limiter les interactions avec l'administration et que l'élargissement des plages horaires pour répondre aux appels nécessiterait du personnel supplémentaire.*

Peut-on encore appeler cela un service au citoyen ?

L'informatique au SPF Finances

- Enfin, **des problèmes informatiques se posent chaque année**, empêchant les fonctionnaires d'accomplir leurs tâches. **Tax-on-web fonctionnaire est, durant plusieurs jours par an, tantôt lent, tantôt même indisponible.**

Conclusion

Le SPF Finances ne compte toujours pas sur le recrutement d'agents pour améliorer le service au citoyen, mais entend continuer à poser des sparadraps ici et là, à baisser son niveau d'exigence, à organiser sa mobilité interne pour pallier les manquements, et à espérer que le citoyen devienne toujours plus autonome et proactif en ce qui concerne ses déclarations d'impôt, et ce, malgré la complexification de la fiscalité au fil des années.

Ce n'est pourtant pas avec ce genre d'attitude et de politique de service au citoyen que le SPF Finances va pouvoir redorer son blason, et ce sont à nouveau les agents qui en paieront les pots cassés.