


## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

30 avril 2018

### Rapport au Parlement fédéral

### Aide au remplissage de la déclaration à l'impôt des personnes physiques

 Dans son rapport au Parlement fédéral, la Cour des comptes examine l'approche usager du SPF Finances dans le cadre de l'aide qu'il apporte au contribuable pour remplir sa déclaration à l'impôt des personnes physiques. Le SPF a développé de multiples canaux de services aux contribuables qui constituent autant d'aides appréciables. Bien qu'abondante, l'offre est aussi source de plusieurs problèmes. La Cour recommande au SPF d'identifier et d'analyser précisément les raisons qui poussent les contribuables à le contacter afin d'améliorer l'accessibilité de ses services.

La Cour des comptes a examiné l'approche usager du SPF Finances dans le cadre de l'aide qu'il apporte au contribuable pour remplir sa déclaration à l'impôt des personnes physiques (IPP). La législation, de plus en plus complexe, rend en effet ce remplissage annuel ardu, même si beaucoup de contribuables ne remplissent qu'un nombre très limité de codes de leur déclaration.

Pour remplir sa déclaration à l'IPP, le contribuable dispose de différentes possibilités : la déclaration papier, Tax-on-web et la proposition de déclaration simplifiée (PDS).

La Cour des comptes a constaté que le SPF Finances accordait une attention croissante à la relation qu'il entretient avec ses usagers. En matière d'aide au remplissage de la déclaration IPP, il a ainsi développé de multiples canaux de services à destination des contribuables. Le développement de la proposition de déclaration simplifiée, les améliorations apportées à l'application Tax-on-web citoyen et l'aide proposée aux contribuables en face à face, par téléphone ou par courriel constituent autant de services appréciables.

#### Principaux canaux d'aide au contribuable

##### Proposition de déclaration simplifiée

Depuis 2011, le SPF Finances adresse des propositions de déclaration simplifiée (PDS) à certains contribuables, principalement des pensionnés, des allocataires sociaux ou des personnes à faibles revenus. Il s'agit de déclarations complétées d'emblée avec les données dont le SPF dispose. Sans réaction du contribuable, elles sont considérées comme acceptées par lui. Le nombre de PDS envoyées a augmenté de manière importante ces dernières années.

La Cour des comptes recommande de poursuivre les efforts pour accroître le nombre de propositions de déclaration simplifiée (31,6 % pour l'exercice d'imposition 2016). Elle recommande aussi de clarifier encore la proposition de déclaration. Nombre de

contribuables sont en effet venus faire la file au SPF Finances pour se faire aider à remplir leur déclaration alors qu'ils avaient reçu une PDS.

### **Tax-on-web citoyen**

Le nombre de déclarations introduites par les contribuables via l'application Tax-on-web (22,6 % pour l'exercice d'imposition 2016) a également augmenté depuis 2010. Cette croissance résulte des progrès importants réalisés par le SPF Finances (pré-remplissage de nombreux codes, affichage des erreurs et omissions, développement d'assistants).

La Cour des comptes recommande de continuer à faciliter le remplissage en ligne des déclarations dans Tax-on-web citoyen.

### **Centre de contact du SPF Finances**

Les contribuables peuvent poser leurs questions relatives à la déclaration IPP au centre de contact du SPF Finances.

Pour les appels effectués par des contribuables durant les mois de remplissage des déclarations, le rapport entre le nombre d'appels téléphoniques répondus/entrants était de 73 % en 2016 et de 74 % en 2017. Durant le pic d'activités 2017, seuls 35,7 % des appels ont trouvé une réponse (c'est-à-dire qu'un fonctionnaire a décroché) en moins de 40 secondes. Le temps d'attente maximum peut être considérable, avec un maximum d'environ 46 minutes en juin 2017 et 51 minutes en juillet 2017. Ces données montrent que le niveau d'accessibilité du centre de contact pourrait être amélioré. La Cour des comptes recommande que le SPF Finances étudie un aménagement de la plage d'accès téléphonique, qui est actuellement de 9 heures par jour. L'extension de l'horaire d'une heure par jour pendant une semaine durant le pic de remplissage des déclarations IPP paraît peu satisfaisante. Un accès téléphonique en dehors des heures de bureau, par exemple le samedi matin, pourrait s'avérer utile.

Concernant les messages envoyés par des contribuables (formulaires de contact, les courriels et les courriers postaux), le centre de contact assure un bon suivi de ceux qui peuvent être traités en interne. Il en va différemment des messages qui nécessitent l'intervention des administrations, qui agissent alors en tant que back office du centre de contact. Ces administrations fixent leurs propres indicateurs de performance. Ainsi, l'Administration générale de la fiscalité (AGFisc) souhaite que 100 % des questions qui lui sont adressées par le centre de contact trouvent une réponse dans les quatre mois. La Cour des comptes estime ce délai trop long.

La Cour des comptes a également constaté que les effectifs disponibles au centre de contact sont, depuis plusieurs années, inférieurs aux effectifs nécessaires.

### **Aide en face à face**

Une aide peut être apportée au contribuable en face à face au sein même des services de taxation de l'AGFisc, dans des communes ou des centres commerciaux. Son monitoring s'avère néanmoins lacunaire. Ainsi, il n'existe pas de données exhaustives sur le nombre de visites et sur le temps d'attente. Il manque en outre de données qualitatives sur les motifs des interactions avec les contribuables. Ces données permettraient pourtant au SPF de déterminer si certaines interactions ne peuvent pas être remplacées par une aide plus didactique via un autre canal, par exemple la vidéo.

Les données disponibles font par ailleurs état d'un temps d'attente moyen très variable. En juin 2017, il était assez court à Anvers et Louvain (25 minutes maximum), mais dépassait deux heures à Mons, Gand et Bruxelles-rue des Palais. Ces moyennes sont par ailleurs une estimation basse du temps d'attente, puisqu'elles ne tiennent pas compte du temps passé à attendre à l'extérieur des bâtiments de l'administration fiscale.

La Cour des comptes recommande au SPF Finances d'examiner la possibilité de recourir temporairement à du personnel d'autres services du SPF Finances pour améliorer la performance des bâtiments où les contribuables sont les plus nombreux à se présenter pour obtenir de l'aide en période de remplissage des déclarations IPP.

### **Information à la disposition des usagers**

Pour qu'un processus fiscal se déroule dans de bonnes conditions, le SPF Finances doit fournir toute l'information utile à l'utilisateur pour comprendre ce processus, y adhérer et collaborer.

La Cour des comptes estime que, pour la clarté de la communication aux contribuables et experts, une synthèse exhaustive (c'est-à-dire pour tout article du CIR92) et à jour devrait être disponible sous quelque forme que ce soit. À cet égard, la persistance d'un commentaire administratif du code des impôts sur les revenus (ComIR) à la disposition du public dans Fisconetplus, dont certaines parties sont totalement dépassées, n'est pas satisfaisante. Par ailleurs, la lisibilité des informations fiscales, de la déclaration IPP elle-même et des documents qui l'accompagnent peut encore être largement améliorée.

### **Pilotage de l'aide au contribuable**

Une gestion intégrée de la relation à l'utilisateur nécessite d'analyser et de prendre en compte les besoins des différents types d'utilisateurs, d'examiner leur satisfaction et d'évaluer la prestation de services de manière à l'adapter si nécessaire.

La Cour des comptes recommande d'associer davantage les utilisateurs et associations représentatives d'utilisateurs au développement des canaux de service ainsi que d'améliorer et d'intensifier l'évaluation de leur satisfaction quant à leur interaction avec l'administration fiscale.

La prestation de services devrait par ailleurs être encadrée par des normes. À ce stade, elles sont disséminées et parfois peu compatibles dans leur détail. Dans un souci de simplification et d'uniformisation, la réglementation devrait préciser des normes de bonne gestion de la relation à l'utilisateur des services publics fédéraux. Une fois établies, le SPF Finances devrait compléter ces normes à partir de ses propres interactions avec les utilisateurs. Il devrait disposer d'un service chargé de définir une politique d'orientation utilisateur et de la coordonner.

### **Réponse de l'administration et du ministre**

Dans sa réponse, le SPF Finances annonce un certain nombre d'améliorations en cours ou futures : réforme du centre de contact ; programmation d'enquêtes mystère impliquant des utilisateurs fictifs pour évaluer son accessibilité téléphonique, la qualité de ses réponses et l'attitude de ses interlocuteurs ; développement d'outils de ticketing plus performants dans les bâtiments du SPF Finances ; mise en place d'un processus d'évaluation continue des services. Dans sa réponse, le ministre a indiqué qu'il n'avait pas de remarques à ajouter aux conclusions et recommandations sur le plan de la planification politique.

**Informations pour la presse**

La Cour des comptes contrôle les finances publiques fédérales, communautaires, régionales et provinciales. Elle contribue à améliorer la gestion publique en transmettant aux assemblées parlementaires, aux gestionnaires et aux services contrôlés des informations utiles et fiables, résultant d'un examen contradictoire. Organe collatéral du Parlement, la Cour travaille de façon indépendante des pouvoirs qu'elle contrôle.

Le rapport « Aide au remplissage de la déclaration à l'impôt des personnes physiques » a été transmis au Parlement fédéral. Ce rapport, qui existe uniquement en version électronique, et ce communiqué de presse sont disponibles sur [www.courdescomptes.be](http://www.courdescomptes.be).