

SERVICE PUBLIC FEDERAL FINANCES



Le commissaire du Gouvernement  
adjoint au ministre des Finances

**TABLEAU DE BORD DU  
COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT  
ALAIN ZENNER**

**SIMPLIFICATION DES PROCÉDURES FISCALES**

**SITUATION AU 31 JANVIER 2003**

*Ce tableau de bord vous informe de l'évolution de la réalisation des projets de simplification des procédures fiscales énoncés dans le plan d'action du 27 mars 2001.*

## 34 PROJETS REALISES

<b>MIEUX INFORMER LE CONTRIBUABLE</b>	
<i>FISCONET</i> : une base de données fiscales sur le site internet des Finances	<a href="#">Page 4</a>
Brochures d'information : collection "Fisc et Citoyen"	<a href="#">Page 4</a>
Diffusion occasionnelle d'informations	<a href="#">Page 5</a>
Commentaires de l'administration	<a href="#">Page 5</a>
<b>ASSURER LA TRANSPARENCE DES DÉCISIONS ET PROCÉDURES</b>	
Décisions anticipées et ruling	<a href="#">Page 6</a>
Mention des voies de recours sur les actes administratifs	<a href="#">Page 6</a>
Obligation de motiver les accroissements d'impôts	<a href="#">Page 6</a>
Contentieux : mise en place de nouvelles méthodes de travail	<a href="#">Page 7</a>
<b>DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL</b>	
Un guide des services des Finances	<a href="#">Page 8</a>
Actions d'aide aux contribuables	<a href="#">Page 8</a>
Accessibilité des services	<a href="#">Page 9</a>
Messagerie départementale (e-mail)	<a href="#">Page 9</a>
<b>RENFORCER L'EFFICACITÉ DE L'ADMINISTRATION POUR UN TRAITEMENT PLUS RAPIDE DES DOSSIERS</b>	
Sécurité informatique (firewall départemental)	<a href="#">Page 10</a>
Modernisation du matériel informatique (hardware) - remplacement des serveurs Wang	<a href="#">Page 10</a>
Modernisation du matériel informatique (hardware) - acquisition des PC	<a href="#">Page 10</a>
Achèvement du réseau Finances	<a href="#">Page 10</a>
Installation de centres de scannage	<a href="#">Page 11</a>
Fourniture d'attestations et de certificats en matière de logement social	<a href="#">Page 11</a>
Échange de données entre services publics (Universal Messaging Engine - UME)	<a href="#">Page 11</a>
<b>SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET ENCOURAGER L'UTILISATION DES MOYENS MODERNES DE COMMUNICATION</b>	
Formulaires électroniques	<a href="#">Page 12</a>
Calcul de l'impôt online (IPP)	<a href="#">Page 12</a>
Déclaration TVA via la technologie EDI	<a href="#">Page 12</a>
Déclarations électroniques TVA via internet : <i>INTERVAT</i>	<a href="#">Page 12</a>
Déclarations électroniques IPP via internet	<a href="#">Page 12</a>
Déclarations électroniques ISOC via internet	<a href="#">Page 13</a>
Déclarations électroniques au précompte professionnel via internet : <i>FINPROF</i>	<a href="#">Page 13</a>
Participation au portail fédéral	<a href="#">Page 13</a>
Timbres fiscaux (immatriculation d'un véhicule via internet)	<a href="#">Page 13</a>
Suppression de l'obligation de facturer pour les opérations exemptées	<a href="#">Page 14</a>
Meilleure lisibilité des formulaires fiscaux	<a href="#">Page 14</a>
Registre unique des professionnels de l'automobile	<a href="#">Page 14</a>
Facturation des pièces détachées, accessoires, etc.	<a href="#">Page 14</a>
Délai et mode de conservation des tickets de caisse	<a href="#">Page 14</a>
Promotion d'une nouvelle culture d'entreprise	<a href="#">Page 15</a>

## 7 PROJETS SUR LE POINT D'ABOUTIR

Litiges – stock de contentieux	Page 16
Litiges relatifs a des réclamations de masse	Page 16
Identifiants uniques	Page 16
Relations électroniques avec les notaires	Page 16
Timbres fiscaux (taxe d'affichage)	Page 17
Harmonisation de la facturation / facturation électronique	Page 17
Dispense de signature et de certification de titres de créances sur l'État	Page 17

**TOTAL : 41 PROJETS SUR 49 SONT REALISES OU SUR LE POINT D'ABOUTIR, SOIT 84 %**

## 8 PROJETS EN COURS

Litiges - Workflow	Page 19
Poursuite de la restructuration des administrations fiscales	Page 19
Web-to-host / CCFF (Centre de Communication de la Fiscalité Fédérale)	Page 19
Projet "Management de la performance"	Page 19
Douanes paperless – TARBEL	Page 20
Douanes paperless – NCTS	Page 20
Recommandations en équité	Page 20
Groupe de réflexion "vie privée"	Page 20

## 4 PROJETS DEPENDANT D'AUTRES AUTORITES

### FINANCES (RÉALISATION DE COPERFIN)

Harmonisation des procédures TVA et contributions directes	Page 21
Création de points de contact taxation et contentieux	Page 21
Douanes paperless – Informatisation de l'exemplaire 3.	Page 21

### DOSSIER DEPENDANT DE TIERS

Relations électroniques avec les huissiers de justice	Page 21
---	---------

## 34 PROJETS REALISES

### MIEUX INFORMER LE CONTRIBUABLE

#### **FISCONET : une Base de données fiscales sur le site internet des Finances**

Le ministère des Finances dispensait jusqu'il y a peu à ses fonctionnaires une information sous forme papier dont une partie était disponible pour le public et les professionnels moyennant paiement.

Il convenait de mettre gratuitement à disposition du citoyen et des fonctionnaires du département une base de données fiscales bilingue, accessible via Internet, reprenant la législation fiscale et les arrêtés d'exécution, la jurisprudence favorable ou défavorable à l'administration, les questions parlementaires, le commentaire de l'administration, les circulaires publiées, les conventions internationales, ainsi que divers autres documents pouvant présenter une valeur informative. Cette base de données fiscales, accessible depuis le 4 mars 2002 sur <http://www.minfin.fgov.be>, est équipée d'un moteur de recherche permettant à l'utilisateur de retrouver très simplement et rapidement les renseignements qui l'intéressent. En outre, les fonctionnaires via un Intranet ont accès à des informations réservées (notamment les instructions non publiées, ainsi que diverses publications uniquement accessibles sous forme d'abonnement payant.)

L'administration et le partenaire privé travaillent en permanence à l'amélioration du site en vue de le rendre plus convivial et de faciliter les recherches.

Des efforts de communication interne et externe et de promotion sont également réalisés, notamment en promouvant l'installation d'hyperliens auprès de divers organismes publics, professionnels ou d'enseignement.

La fréquence de consultation du site témoigne de son succès puisque le nombre mensuel de hits s'élève à environ 2,5 millions dont 1,8 Mio par Internet et 0,7 Mio par Intranet.

Les commentaires sur le site peuvent être communiqués à l'adresse [comments.fisconet@minfin.fed.be](mailto:comments.fisconet@minfin.fed.be)

#### **Brochures d'information : collection "Fisc et Citoyen"**

Un contribuable ou un assujetti, confronté à des agents de l'administration chargés d'examiner sa situation fiscale, n'est pas toujours à même, en l'absence d'informations accessibles ou du concours d'un professionnel, de connaître avec exactitude quels sont ses droits mais aussi ses devoirs.

C'est dans cette optique que la collection "Fisc et Citoyen" a été mise en oeuvre. Concrètement, six brochures sont déjà parues. Elles sont intitulées *Mission et valeurs du secteur fiscal*, *Synthèse du plan d'action du Commissaire du gouvernement*, *Droits et obligations du citoyen face au paiement de l'impôt*, *Droits et obligations du contribuable vis-à-vis de l'ACED (Administration du cadastre, de l'enregistrement et des domaines)*, *Droits et obligations du citoyen en cas de contrôle fiscal* et *Droits et obligations du citoyen vis à vis de l'administration des douanes et accises*. Elles sont toutes publiées

dans les trois langues nationales et elles peuvent être consultées, commandées ou téléchargées sur le site Internet des Finances à l'adresse <http://www.minfin.fgov.be/portail1/fr/brochure/publications.htm> ou, plus simplement, sur <http://www.minfin.fgov.be> et en cliquant successivement sur "Informations" et "Brochures du département".

Outre ces brochures de la collection "Fisc et Citoyen", des brochures d'information sur divers thèmes liés à la fiscalité peuvent être obtenues auprès des services du secrétariat général des Finances ou être commandées ou téléchargées depuis le même site internet des Finances .

### **Diffusion occasionnelle d'informations**

Dans le cadre de sa mission d'information au grand public, le SPF Finances participe depuis longtemps à une série de manifestations où il met à la disposition des visiteurs des fonctionnaires d'information pouvant répondre à leurs questions d'ordre fiscal en rapport avec les thèmes des salons, foires et des bourses d'emploi concernés.

L'objectif était de renforcer et d'étendre cette présence. La liste des manifestations en cause peut aussi être consultée sur le site Internet des Finances (<http://minfin.fgov.be> ; cliquer sur Informations, puis Foires).

En 2002, les Finances ont participé à pas moins de 22 salons ou foires. Concrètement, des fonctionnaires d'information sont régulièrement présents à diverses manifestations et cette présence sera encore accrue à l'avenir.

### **Commentaires de l'administration**

Le commentaire administratif actuel, tant en matière d'impôts indirects qu'en matière d'impôts directs, restait incomplet et présentait des lacunes au niveau de la mise à jour. De plus, la jurisprudence reprise dans le commentaire avait une fâcheuse tendance à privilégier les décisions favorables à l'administration.

L'administration a donc été chargée de compléter le commentaire administratif tant en matière de TVA que d'impôts sur les revenus.

Ainsi, en ce qui concerne le commentaire TVA au 31 décembre 2002, 156 articles sur 166 sont prêts pour la publication et les derniers articles restants, seront commentés incessamment. Le prochain CD-ROM Docufisc et la prochaine mise à jour "Fisconet" comprendront donc 156 articles. La mise à jour "papier" suivra.

On peut désormais considérer que le reproche du caractère orienté de la jurisprudence a disparu dès lors que la base de données fiscales sur internet comporte en toute transparence, tant les arrêts favorables que défavorables à l'administration.

## **ASSURER LA TRANSPARENCE DES DÉCISIONS ET PROCÉDURES**

### **Décisions anticipées et ruling**

Plusieurs dispositions légales permettaient déjà au contribuable d'obtenir un accord préalable avec l'administration, dans le cadre de procédures de ruling ou de décisions anticipées. Il faut bien reconnaître qu'elles étaient assez rigides et circonscrites à un nombre limité d'opérations.

Il fallait donc adapter ces procédures, élargir leur champ d'application et veiller à assurer la diffusion rapide de ces accords et décisions de ruling, notamment par Internet.

Le projet de ruling généralisé qui avait été accepté par le Conseil des ministres du 9 octobre 2001 s'est vu concrétisé par la loi du 24 décembre 2002 (MB du 31 décembre 2002, 2ème éd.). Ce système qui allie simplicité, rigueur et souplesse vise à une meilleure sécurité juridique. Il permet à tout contribuable d'obtenir rapidement de l'administration fiscale qu'elle détermine le régime fiscal qui sera applicable.

Depuis le 1er janvier 2003, les demandes d'accords préalables peuvent être introduites au Service des décisions anticipées, Tour Finances, Bd du Jardin Botanique 50, bte 57 à 1010 Bruxelles (email : [DVBSDA@minfin.fed.be](mailto:DVBSDA@minfin.fed.be)).

### **Mention des voies de recours sur les actes administratifs**

Le citoyen n'était que trop rarement informé des possibilités de recours à l'encontre d'actes administratifs à portée individuelle émanant de l'autorité fiscale fédérale, et ce, malgré la loi du 11 avril 1994 sur la publicité des actes administratifs.

Cet objectif a été rencontré plus particulièrement en matière d'impôts sur les revenus. Diverses instructions administratives précisent encore ces possibilités de recours et les textes qui figurent désormais sur les avis de rectification et d'imposition d'office et sur les notifications de décision de taxation. Elles comportent en outre la mention des possibilités de dégrèvement d'office sur les avertissements-extraits de rôle résultant d'une procédure d'enrôlement manuel.

En matière de TVA, l'objectif pourra être totalement rencontré dès que seront imprimés les nouveaux documents qui résulteront de l'harmonisation des procédures fiscales qui sera entamée dans le cadre de la réforme Coperfin.

### **Obligation de motiver les accroissements d'impôts**

L'objectif était de préciser par une modification législative que l'administration est tenue de motiver l'application des accroissements d'impôts visés par l'article 444 du C.I.R. 1992.

Depuis la présentation du plan d'action, la réalisation de ce projet s'imposait d'autant plus que dans son arrêt du 18 avril 2001, la Cour d'Arbitrage a dit pour droit que « interprété en ce sens qu'il ne s'appliquerait pas aux accroissements d'impôts prévus par l'article 444 du C.I.R. 1992, l'article 109 de la loi du 4 août 1986 portant des dispositions fiscales viole les articles 10 et 11 de la Constitution ».

La portée de cet arrêt va en fait bien au-delà de la motivation des seuls accroissements visés à l'article 444, CIR92.

Par ailleurs s'est posée la question de modifier l'article 109 de la loi du 4 août 1986 et, plus précisément, s'il fallait formellement étendre aux accroissements l'obligation de motivation relative aux amendes.

Après un examen approfondi de la question, l'administration a estimé que les directives publiées dès 1992 en matière d'accroissements s'inscrivent dans une interprétation de l'article 109 de la loi du 4 août 1986 conforme aux articles 10 et 11 de la constitution et qu'elles doivent être scrupuleusement respectées.

Une nouvelle circulaire de l'AFER datée du 29 juillet 2002 rappelle notamment les directives en matière d'amendes, d'accroissements et de sanctions en général. La piste d'une modification de la loi du 4.8.1986 peut dès lors être délaissée.

D'autre part, une instruction communiquée début mai 2002 à tous les bureaux de l'Enregistrement impose, en cas de notification d'insuffisance de valeur prévue aux articles 189 à 191 du code de l'Enregistrement, de mentionner dès cette notification les points de comparaison sur lesquelles se base leur estimation ainsi que les raisons objectives du choix opéré. Ces mêmes éléments sont désormais repris sur la notification de l'expertise de contrôle en cas d'échec de la négociation amiable.

Le Moniteur belge du 8 août 2002 a publié les barèmes internes de réductions d'amendes non proportionnelles en matière de TVA qui tendent à atténuer la rigueur jugée souvent excessive de l'application sans nuances des amendes non proportionnelles résultant de l'application de l'arrêté royal TVA. Une circulaire administrative reprenant ces barèmes est disponible sur Fisconet depuis le 29 octobre 2002.

### **Contentieux : mise en place de nouvelles méthodes de travail**

Il s'est avéré nécessaire de mettre en place des méthodes de travail répondant à la nouvelle philosophie du contentieux administratif, tels la révision des structures de travail et l'intégration des services contentieux dans les centres opérationnels, l'organisation du suivi judiciaire des dossiers contentieux par les fonctionnaires à l'origine du redressement dans le cadre d'une plus grande responsabilisation de ceux-ci et le recours à des avocats spécialisés en droit fiscal dans les dossiers demandant un investissement juridique important vu les questions de principe soulevées.

Une circulaire du 26 mars 2001 a prescrit que la gestion du contentieux relatif aux redressements opérés par les centres de contrôle à partir des enrôlements de l'exercice d'imposition 2000 serait confiée aux services qui ont opéré la vérification des dossiers. Cette directive est conforme aux principes repris dans le cadre de la restructuration Coperfin et vise le traitement rapide du contentieux administratif dans le service qui a opéré le contrôle fiscal.

La loi du 10 décembre 2001 modifiant divers codes fiscaux en ce qui concerne le pourvoi en cassation et la représentation de l'Etat devant les cours et tribunaux concrétise légalement cet objectif. Elle a été publiée au Moniteur belge du 22 décembre 2001 et elle produit ses effets depuis le 1er avril 2001.

D'autre part, une circulaire de l'administrateur général des impôts datée du 15 février 2002 détermine dans la pratique, quelle est *in concreto* la personne chargée du dossier. En principe, c'est le fonctionnaire qui a signé l'avis de rectification ou la notification d'imposition d'office, ou celui qui a obtenu l'accord du contribuable, que celui-ci conteste par la suite. Des nuances doivent toutefois être apportées en fonction des situations plus particulières rencontrées.

En ce qui concerne les recours introduits avant le 1er avril 2001, date d'entrée en vigueur de l'article 9 de la loi précitée, la défense en justice reste assurée par les directeurs régionaux ou leurs délégués.

Ceux-ci ont reçu une formation de base en droit judiciaire, de même que les fonctionnaires appelés à représenter l'État. D'autres cours ou formations ont également été dispensés dans le même contexte.

Pour perfectionner cette formation, des contacts ont été pris avec le Ministère de la Justice afin que des cours complémentaires puissent être dispensés par des magistrats des tribunaux de 1ère instance à ces fonctionnaires ainsi qu'aux formateurs du Département.

En outre, à partir de septembre 2002 et durant toute l'année 2003, l'administration propose à ses agents une formation axée sur la rédaction et la motivation des demandes de renseignements et des avis de rectification.

Dans les litiges qui, par leur objet ou par leur enjeu, requièrent une défense particulière, des avocats sont désignés afin d'assurer la défense du département devant les tribunaux de 1ère instance.

Enfin, le SPF Finances établira chaque année à l'intention des chambres un rapport sur la manière dont la représentation en justice intervient.

## **DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL**

### **Un guide des services des Finances**

Comment s'y retrouver dans le dédale des nombreux services des Finances ? Un annuaire des services destiné aux fonctionnaires a bien existé sous forme de classeur à feuillets mobiles tenu à jour jusqu'il y a quelques années mais rien de concret n'était mis à la disposition du public.

Désormais, un tel annuaire est disponible on line. Il permet de rechercher les coordonnées des différents services des administrations fiscales, en fonction de leur localisation, de leurs compétences ou sur base de mots-clés. Disponible sur l'intranet des Finances depuis novembre 2002, il l'est également sur l'Internet depuis le 24 décembre 2002 à l'adresse <http://fiscus.fgov.be/interfisc/fr/wegwijzer/wegwijzer.htm>.

### **Actions d'aide aux contribuables**

Aider les citoyens à accomplir leurs obligations fiscales, tel le complétage des déclarations fiscales : c'est une fonction dans laquelle le SPF Finances ne s'était pas beaucoup investi jusqu'à présent.

Dans cet esprit, des initiatives conviviales ont été organisées en collaboration avec BEL-RTL (émissions de radio, information dans les centres commerciaux) et avec le journal Le Soir (articles, permanences téléphoniques, conseils). A cet égard, deux centres commerciaux supplémentaires ont été ajoutés en 2002 aux sites concernés par cette action.

Dans le même contexte, une instruction générale a été adressée à tous les services de l'impôt des personnes physiques pour assurer en mai et en juin au moins une permanence dans toutes les



communes du Royaume tout en laissant toute liberté aux services locaux de continuer leurs actions à l'égard des maisons de repos.

Par ailleurs, des contacts ont été noués avec les présidents des CPAS. On leur a demandé s'ils organisent eux-mêmes des actions pour le remplissage des déclarations fiscales. Dans le cas contraire, y a-t-il une demande pour de telles initiatives ?

Les 590 demandes envoyées fin octobre 2001 ont généré une réaction de la part de 239 CPAS. Globalement, il en ressort clairement que les initiatives au niveau communal recouvrent le champ de celles qui pourraient être prises spécifiquement au niveau des CPAS.

### **Accessibilité des services**

Un effort évident devait être fait pour améliorer l'accessibilité des bâtiments par l'amélioration de l'accueil, l'adaptation des heures d'ouverture, l'aménagement des locaux pour les personnes à mobilité réduite, une meilleure signalisation, ... Une amélioration de l'accueil passe à la fois par une présence permanente dans une structure d'accueil pendant les heures d'ouverture de l'AFER ainsi que par l'amélioration de l'accessibilité téléphonique.

Le citoyen doit en effet pouvoir obtenir une information générale ou de la documentation, recevoir des réponses immédiates à des questions simples ou être aiguillé vers le fonctionnaire ou le service compétent pour des questions plus personnelles ou relevant d'un autre service public.

Le Collège des chefs de service a donc enjoint aux administrations fiscales de prendre les dispositions nécessaires afin de garantir l'accès à tous les services au public dans la tranche horaire de 9.00 à 12.00 tous les jours ouvrables, étant entendu que les services dont les heures d'ouverture sont plus étendues doivent les maintenir. L'harmonisation des heures d'ouverture dans ces services est effective depuis le 2 septembre 2002. La possibilité de prendre rendez-vous en dehors de ces heures d'ouverture est systématisée.

Les documents et formulaires destinés au public précisent désormais les jours et heures d'ouverture des services ainsi que la possibilité de prendre rendez-vous.

### **Messagerie départementale (e-mail)**

L'objectif de ce projet était de mettre en place un outil de messagerie électronique au sein de l'administration afin d'une part de faciliter et de favoriser la circulation de l'information entre fonctionnaires et d'autre part de permettre l'échange de courrier électronique entre les fonctionnaires et les citoyens.

Les fonctionnaires et les services sont désormais dotés d'outils favorisant la communication et la collaboration : agenda électronique, centralisation des adresses, logiciels d'échanges de fichiers. Le roll out dans les services extérieurs des Finances sera en effet terminé pour fin février 2003.

Des procédures seront bientôt mises en place pour qu'un certain nombre de relations avec les citoyens établies par voie électronique aient la même valeur que les communications papier classiques.

## **RENFORCER L'EFFICACITÉ DE L'ADMINISTRATION POUR UN TRAITEMENT PLUS RAPIDE DES DOSSIERS**

### **Sécurité informatique (firewall départemental)**

L'objectif de ce projet était de mettre en place un firewall départemental. Celui-ci doit non seulement contrôler le flux d'informations vers Internet, mais également les flux vers d'autres liaisons, et en particulier les liaisons vers d'autres ministères et institutions publiques. Il est surtout utile dans le cadre de la mise en place de l'outil de messagerie électronique. La nouvelle infrastructure permet une capacité vers Internet et les autres ministères de 100 Mbps.

Le firewall est désormais totalement opérationnel depuis le 2 janvier 2003.

### **Modernisation du matériel informatique (hardware) - Remplacement des serveurs Wang**

L'objectif de ce projet était de remplacer les serveurs utilisés au sein de l'administration. Ces ordinateurs étaient devenus obsolètes et leur upgrading n'était plus supporté depuis 4 ans. A l'administration de l'ISI, la migration complète vers de nouveaux serveurs est réalisée. A l'AFER, l'upgrading est terminé.

### **Modernisation du matériel informatique (hardware) - acquisition des PC**

L'objectif de ce projet était de poursuivre la modernisation et le renouvellement du parc de PC du ministère des Finances. En 2001 et 2002, ce sont pas moins de 12.500 PC qui sont venus remplacer ou compléter le parc existant. Outre les fonctions de bureautique classique de l'ordinateur personnel, cette installation permet la connexion des fonctionnaires fiscaux aux différentes applications centralisées de l'administration des Finances, améliorant ainsi la qualité et la rapidité de l'information et du traitement des dossiers.

Un nouveau marché lancé par l'administration pour l'acquisition de 3000 PC permettra en 2003 de remplacer les ordinateurs obsolètes et de supporter le nombre croissant des projets qui nécessitent la mise à disposition de PC.

### **Achèvement du réseau Finances**

Il s'agissait de compléter le réseau du ministère des Finances afin de lui conférer les performances techniques nécessaires pour faire face au besoin supplémentaire de capacité qui découle inmanquablement de la réalisation des autres projets (e-mail, CCFF, datawarehousing, et autres applications internet...).

Ce projet a impliqué des interventions dans 540 bâtiments des Finances (câblages, installations diverses, installation de lignes à grande vitesse et de nouveau matériel, évacuation de l'ancien matériel, ...). Toutes les phases de ce projet sont achevées et le réseau Finances « nouvelle mouture » est pleinement opérationnel depuis fin 2002.

## **Installation de centres de scannage**

Jusqu'en 2002, les déclarations TVA étaient encore encodées manuellement pour pouvoir être traitées par différentes applications informatiques. La mise en place de deux centres régionaux de scannage de documents permet de supprimer cette étape improductive du traitement administratif des documents.

Ainsi, dès le début de 2003, c'est l'ensemble des déclarations papier à la TVA qui est traité par scannage, en parallèle avec les possibilités d'introduire cette déclaration via Internet. Mais outre la déclaration TVA, d'autres documents sont déjà (ou seront prochainement) lus par scannage : le relevé intracommunautaire, le listing client, la déclaration 274 au précompte professionnel et les états de mutation (ACED).

## **Fourniture d'attestations et de certificats en matière de logement social**

Auparavant, pour bénéficier d'un logement social, le candidat était astreint à diverses formalités administratives et déclarations impliquant des déplacements et des frais pas toujours justifiés, en particulier auprès du receveur de l'enregistrement.

En collaboration avec les sociétés de logements sociaux régionales et avec l'appui du Collège des médiateurs fédéraux, l'administration a mis sur pied une nouvelle procédure.

Désormais, l'attestation délivrée par le receveur de l'enregistrement est remplacée par une déclaration sur l'honneur du futur locataire (nouveau « formulaire B »), faisant état des biens immeubles qu'il possède. L'instance qui traite cette demande (administration du logement, organisation de logements sociaux,...) envoie directement cette déclaration à l'administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines qui se charge du contrôle a posteriori de cette déclaration.

Actuellement, on peut considérer qu'elle a véritablement atteint sa vitesse de croisière puisque environ 3.000 demandes sont ainsi traitées chaque mois.

Outre l'avantage de la simplification des démarches administratives, le demandeur ne doit plus acquitter le droit de timbre antérieurement fixé à 200 BEF.

## **Échange de données entre services PUBLICS (Universal Messaging Engine - UME)**

Pourquoi une administration devrait-elle encore demander au citoyen des informations qu'il a déjà fournies plusieurs fois, peut-être, à d'autres services publics ?

L'objectif est d'assurer la participation de l'administration à un projet horizontal destiné à assurer l'échange d'informations entre les services publics. L'échange d'informations se réalise à l'aide d'une grande banque de données virtuelles reliant les différents systèmes informatiques des administrations fédérales.

Dans le cadre de ce projet un certain nombre de flux d'informations entre administrations ont été définis. Ainsi, par exemple, les Finances communiquent via l'UME mis en place par FEDICT, l'administration fédérale qui chapeaute les projets informatiques horizontaux, la qualité d'assujetti à la TVA, ou le fait d'être entrepreneur enregistré. Ces informations sont disponibles en accès direct pour toutes les administrations fédérales intéressées.

## **SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET ENCOURAGER L'UTILISATION DES MOYENS MODERNES DE COMMUNICATION**

### **Formulaires électroniques**

Pourquoi faire la chasse aux formulaires papier lorsqu'il est possible d'en disposer d'un simple clic d'ordinateur ?

Désormais, en se connectant au site-portal des Finances, plusieurs dizaines de formulaires, dont la plupart sont « intelligents », sont directement accessibles tant pour le citoyen et les entreprises que pour l'administration. Ces documents seront téléchargeables sur internet et intranet. Une firme spécialisée héberge le site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Ainsi, fin janvier 2003, 73 formulaires sont disponibles en ligne sur Internet et 123 sur Intranet. En outre, 231 documents en "preview" sur Fedenet sont en cours de vérification et seront « libérés » dans les prochains jours.

### **Calcul de l'impôt online (IPP)**

Il s'agissait de mettre à disposition du citoyen un outil de calcul de l'impôt des personnes physiques accessible via Internet. Le site Internet du ministère a déjà proposé un tel programme à télécharger pour les exercices d'imposition 2000 et 2001. La version 2002, a été rendue disponible au public le 21 juin 2002 sur [http://fiscus.fgov.be/interfaoiffr/calcul\\_ipp/introduction.htm](http://fiscus.fgov.be/interfaoiffr/calcul_ipp/introduction.htm)

### **Déclaration TVA via la technologie EDI**

Dans l'attente de la déclaration via Internet, le ministère des Finances avait décidé de lancer rapidement un projet de déclarations électroniques sous format spécifique EDI. Ce système s'appuie sur un protocole protégé entre le fisc et les utilisateurs professionnels afin de ne pas devoir faire usage de la signature électronique.

Depuis le 20 octobre 2001, les bureaux comptables peuvent envoyer les déclarations TVA de leurs clients par paquets de 999 déclarations TVA maximum.

### **Déclarations électroniques TVA via Internet : *INTERVAT***

Ce projet permet d'offrir aux déclarants TVA un moyen d'introduire leurs déclarations TVA via Internet. Tous les assujettis disposant d'une connexion internet et d'une signature électronique avancée avec certificat qualifié peuvent, depuis le 11 février 2002, introduire leurs déclarations TVA en ligne.

### **Déclarations électroniques IPP via Internet**

Depuis l'exercice d'imposition 2002, un formulaire électronique intelligent peut être téléchargé sur le site <http://minfin.fgov.be> . Ce formulaire est complété à l'écran et des validations sont déjà opérées dès ce

stade. Après impression, il doit être signé manuellement, renvoyé au service de taxation sous forme d'annexe à la déclaration papier officielle par voie postale ou déposé au service adéquat.

L'objectif actuel est d'une part, d'offrir au citoyen la possibilité de calculer son impôt « on line » et d'introduire sa déclaration à l'impôt des personnes physiques (IPP) via Internet, et d'autre part d'assurer le traitement direct des données ainsi reçues par l'administration.

### **Déclarations électroniques ISOC via Internet**

Offrir aux entreprises le moyen d'introduire leur déclaration à l'impôt des sociétés (ISOC) via Internet, tel était le but de ce projet.

Depuis l'exercice d'imposition 2002, la déclaration ainsi que diverses annexes administratives à fournir sont disponibles sous forme de formulaires électroniques intelligents qui peuvent être téléchargés depuis le site Internet du SPF Finances. Ces formulaires sont complétés, imprimés, signés manuellement et renvoyés à l'administration par voie postale ou déposés au service adéquat.

### **Déclarations électroniques au précompte professionnel via Internet : *FINPROF***

Jusqu'en 2002, les employeurs étaient tenus d'introduire leurs déclarations au précompte professionnel soit sur support papier soit sur support magnétique (disquettes, bandes, CDs).

La réalisation concrète de l'E-government permet depuis début 2003 aux employeurs de transmettre leurs déclarations au précompte professionnel (PRP) via Internet.

Pour accéder à cette application qui nécessite une signature électronique avancée avec certificat qualifié, il suffit de se connecter au site du SPF Finances <http://minfin.fgov.be>.

### **Participation au portail fédéral**

Ce portail constitue un point d'entrée aux différentes applications proposées par les Finances.

Il est opérationnel sur [www.belgium.be](http://www.belgium.be). Il existe actuellement sous une forme statique qui permet uniquement des consultations mais il évoluera progressivement vers des applications transactionnelles.

### **Timbres fiscaux (immatriculation d'un véhicule via internet)**

Jusqu'à présent pour pouvoir immatriculer un véhicule, il fallait s'adresser soit à un guichet de la D.I.V., soit avoir recours aux services de sa compagnie d'assurance ou d'un courtier qui servait de boîte aux lettres. En outre, il fallait appliquer sur la demande un timbre fiscal adhésif de 62 EUR.

Depuis mai 2002 pour les compagnies, et octobre 2002 pour les courtiers, l'immatriculation des véhicules à la D.I.V. peut s'opérer online par internet et le client reçoit son certificat d'immatriculation dès le lendemain par voie postale. Le paiement global des timbres fiscaux s'effectue par virements mensuels des sommes concernées sur un compte ouvert auprès du fisc. Dans le courant de 2003, c'est le client lui-même qui pourra immatriculer son véhicule par internet.

## **Suppression de l'obligation de facturer pour les opérations exemptées**

Auparavant, les assujettis étaient tenus de délivrer une facture à leurs cocontractants pour toutes les opérations (taxables ou exonérées) effectuées dans le cadre de leurs activités économiques. Cette situation conduisait à une inégalité entre les assujettis qui effectuent les deux sortes d'opérations et ceux qui n'effectuent que des opérations exemptées.

Le but de ce projet était donc de lever cette inégalité par la voie légale.

C'est chose faite depuis le 1er juillet 2002.

## **Meilleure lisibilité des formulaires fiscaux**

Le nouveau formulaire de déclaration TVA de 2002 constitue une des premières réalisations significatives en la matière. Le nouveau modèle est très simplifié par rapport au passé. Si le contenu des différentes rubriques demeure inchangé, la déclaration se présente désormais sous la forme d'une seule feuille de format A4 recto/verso. Il n'y a plus d'annexes à envoyer.

L'effort portera à l'avenir sur les documents qui concernent le plus de monde, notamment l'avertissement-extrait de rôle pour lequel une modification fondamentale de la présentation est à l'étude et les trois principaux avis de l'administration (avis aux employeurs, avis versements anticipés et avis débiteurs de commissions, honoraires, etc.) dont les présentations sur le site internet seront rendues "user friendly".

## **Registre unique des professionnels de l'automobile**

Les garagistes et autres professionnels du commerce automobile devaient tenir 3 registres différents imposés par diverses obligations fiscales (véhicules à moteur, véhicules d'occasion, travaux à façon et travaux effectués pour un assujetti identifié dans un autre Etat membre de l'Union européenne).

Depuis le 1er avril 2002, un registre unique suffit pour y consigner ces informations. Cette mesure de simplification a été mise au point en concertation avec Federauto.

## **Facturation des pièces détachées, accessoires, etc.**

Le but était l'adaptation de la législation afin de relever à 125 Euro le seuil à partir duquel est imposée l'obligation de facturer les pièces détachées et les accessoires dans le secteur de l'automobile.

Cette mesure de simplification est également entrée en vigueur le 1er avril 2002.

## **Délai et mode de conservation des tickets de caisse**

Les entreprises du secteur de la distribution qui délivrent des tickets de caisse aux consommateurs devaient les conserver pendant dix ans sous peine de voir leur comptabilité mise en cause. Pour certaines sociétés, le volume de documents à conserver est tel qu'il est impossible de garantir un archivage fonctionnel et rigoureux, ce qui en rend le contrôle illusoire.

Deux avancées significatives ont pu être enregistrées.

D'une part, la durée de conservation des tickets de caisse est ramenée à 5 ans à partir du 1er janvier qui suit la date de l'opération. D'autre part, il est désormais possible de conserver les tickets de caisse sur support digital sans obligation de conserver les doubles « papier ».

Les assujettis qui adoptent ce système peuvent être dispensés de la tenue d'un journal des recettes par siège d'exploitation tel que prévu à l'art.14 §2, dernier al., AR TVA n° 1.

Ce nouveau régime est d'application depuis le 1er juillet 2002.

Les modalités pratiques peuvent être consultées sur le site <http://www.fisconet.be> (choisir "TVA", puis "Décisions").

### **Promotion d'une nouvelle culture d'entreprise**

L'objectif est d'arriver à une approche « client » vis-à-vis des contribuables et assujettis par l'adoption de nouvelles méthodes de travail.

A cette fin, chaque fonctionnaire du département a reçu la synthèse du plan d'action du commissaire du Gouvernement publié dans la collection « fisc et citoyen ».

Deux colloques organisés par le Ministère des Finances et des instituts de professionnels ont permis aux fonctionnaires de terrain et aux fiscalistes et comptables de se rencontrer et d'échanger leurs idées sur les points communs de leurs métiers respectifs.

Notons également que l'importance des principes de bonne administration serviront désormais de "fil rouge" lors de la formation des fonctionnaires. Les fonctionnaires enseignants y ont été sensibilisés.

Enfin, dans le cadre de la mise en oeuvre du plan d'action du commissaire du Gouvernement, le management par projet a été retenu comme méthode de travail. Elle est également appliquée pour la mise en oeuvre du plan Copernic.

## 7 PROJETS SUR LE POINT D'ABOUTIR

### **Litiges – stock de contentieux**

L'objectif est la résorption de l'arriéré du stock de contentieux.

D'une part, des mesures structurelles et fonctionnelles ont été mises en place, entre autre la mise à disposition de personnel et les délégations de pouvoir.

D'autre part, par voie de circulaire, les fonctionnaires contentieux ont été sensibilisés à un changement dans l'approche de la résolution des litiges avec les contribuables en encourageant les fonctionnaires à une certaine souplesse. Il y était souligné l'occasion d'établir ou de rétablir le dialogue avec le contribuable.

C'est ainsi que plus de 90% des « anciennes réclamations » en stock au 1.1.2000 ont fait l'objet d'une décision au 31.12.2002.

### **Litiges relatifs a des réclamations de masse**

Ce projet permettra, avant la fin de cette législature, d'instaurer par la voie légale la possibilité pour l'administration de rendre des décisions sur des réclamations introduites en masse et portant sur un même grief.

La nécessité de réaliser un tel projet est apparue notamment suite à l'introduction de centaines de milliers de réclamations portant sur la légalité de la taxe compensatoire des droits d'accises sur le diesel routier.

L'avant-projet de loi approuvé par le Conseil des ministres est actuellement soumis à l'avis du Conseil d'Etat. Il sera ensuite immédiatement introduit à la Chambre.

### **Identifiants uniques**

Identifier de manière univoque les entités (institutions, citoyens ou entreprises) avec lesquelles ou au sujet desquelles des informations sont échangées est une condition quasi-incontournable pour la mise en place d'un E-government efficace.

Ce concept trouvera sa pleine justification dans le cadre de la Banque Carrefour des entreprises (BCE) qui sera opérationnelle dès le 1er mars 2003.

### **Relations électroniques avec les notaires**

Préalablement à l'établissement d'un acte relatif à une vente immobilière ou à la constitution d'hypothèque, les notaires sont tenus à des formalités garantissant les droits du Trésor. Ces formalités



gènèrent un flux volumineux de documents « papier » et un coût administratif important ( déplacements et envois recommandés à la poste).

La simplification qui est sur le point d'aboutir permettra la suppression de cette paperasserie par la mise en place à partir de juin 2003 d'un système de notifications électroniques.

Sur le plan technique, ce projet est étroitement lié à l'avancement du projet CCFF. En attendant la mise en place de celui-ci, une application temporaire « mails to mails » est en cours de développement.

Sur le plan juridique, les textes réglementaires seront encore pris au premier trimestre 2003.

### **Timbres fiscaux (taxe d'affichage)**

Comment peut-on encore justifier aujourd'hui le paiement d'une taxe de 10 eurocents pour pouvoir apposer une affiche de format A4, compte tenu des déplacements, de la paperasserie et des coûts de gestion que cette taxe génère ?

Il était temps de rationaliser et dans certains cas de supprimer cette taxe désuète.

Un avant-projet de loi sur lequel le Conseil d'Etat vient de remettre son avis sera incessamment introduit au Parlement. Il prévoit notamment l'exonération de la taxe pour les affiches d'une surface inférieure à 10 dm<sup>2</sup>.

### **Harmonisation de la facturation / facturation électronique**

Les mesures de transposition de la directive européenne visant la modernisation et l'harmonisation de législation en vigueur concernant la TVA doivent entrer en vigueur au plus tard le 1er janvier 2004.

Compte tenu de l'ampleur de la directive et la diversité des options qui sont laissées à la latitude des différents Etats membres, un rapport de synthèse a été présenté aux autorités concernées en vue de cerner les (nombreux) points de consensus, mais aussi d'isoler les points de divergence sur lesquels l'autorité a tranché.

L'administration a remis un dossier législatif dans le courant du mois de janvier, afin de pouvoir transposer la directive en droit interne avant la fin de la législature.

### **Dispense de signature et de certification de titres de créances sur l'État**

Actuellement, les créanciers de l'Etat ont l'obligation, pour obtenir paiement de leur créance, de produire une déclaration, un mémoire ou une facture en 3 exemplaires, revêtus d'une formule, dûment signée, les certifiant sincères et véritables.

Force est de constater que les conditions de dérogation sont rendues désuètes par la réalité économique.

Après un examen approfondi, il apparaît qu'on peut aller bien au-delà d'une simple abrogation au bénéfice des entreprises fournisseurs dans des marchés publics, telle que décrite initialement dans le plan d'action du Commissaire du Gouvernement.

Le Conseil des ministres du 17 janvier 2003 a approuvé un projet d'AR dans ce sens. Celui-ci est actuellement soumis à l'avis du Conseil d'Etat.

## 8 PROJETS EN COURS

### **Litiges - Workflow**

L'objectif de ce projet est de mettre en place un système performant de gestion informatisée des dossiers de contentieux en matière d'impôts directs et de TVA.

Dans le courant de 2003, ce projet sera implémenté dans deux directions régionales de l'AFER. Il s'agit d'avoir à tout moment, c'est-à-dire depuis l'introduction d'une réclamation jusqu'au stade ultime des recours judiciaires, connaissance de tous les éléments relatifs à la situation administrative du dossier.

### **Poursuite de la restructuration des administrations fiscales**

L'objectif est la poursuite et l'aboutissement de la restructuration des administrations fiscales dans le cadre de Coperfin.

La phase de désignations des managers N et N-1 est quasiment achevée. Ceux-ci disposeront d'une large autonomie de gestion et devront répondre de la mise en œuvre de la réalisation du plan Coperfin au sein du SPF Finances.

Les rapports Coperfin ont été remis au ministre des Finances par le comité de pilotage. Sur cette base, un plan d'investissement a été approuvé par le gouvernement.

Les fonctionnaires, actuellement repris dans une cellule provisoire, seront affectés dans les nouvelles entités au fur et à mesure de leur création. La mise en œuvre effective de la réforme se poursuit.

### **Web-to-host / CCFF (Centre de Communication de la Fiscalité Fédérale)**

La mise en place d'une plate-forme permettant un accès uniforme et standardisé aux différentes applications du département constitue un outil indispensable à un échange d'informations optimal.

Le CCFF apparaîtra comme le point central d'accès aux différentes sources d'informations internes et externes disponibles. Il constitue en fait une agrégation des projets « guichet unique », portail fédéral et portail internet Finances.

La réalisation de ce projet vital sera probablement assez longue, la transposition d'une première phase comportant 5 projets pilotes se déroulera en 2003.

### **Projet "Management de la performance"**

L'objectif de ce projet est d'élaborer, au sein des différentes administrations du SPF Finances, des tableaux de bord en vue d'améliorer la gestion des performances et des ressources des administrations fiscales par la mesure et l'évaluation de critères objectifs de production.

Les travaux confiés à l'adjudicataire ont commencé en septembre 2002. Ils sont effectués en collaboration étroite avec les fonctionnaires des services automatisation en vue d'assurer le transfert du know how. La mise en œuvre des tableaux de bord s'étendra sur toute l'année 2003.

### **Douanes paperless – TARBEL**

Le tarif d'utilisation (TARBEL) est très fréquemment consulté par les fonctionnaires des douanes et par les entreprises, il s'indiquait de le rendre disponible en ligne de sorte qu'une consultation immédiate soit possible tout comme des mises à jour rapides.

La législation et les tarifs douaniers sont actuellement disponibles sur l'Intranet pour les fonctionnaires et le seront également sur l'Internet pour les entreprises en mai 2003.

### **Douanes paperless – NCTS**

Le NCTS (New Computerised Transit System) permettra l'accomplissement des formalités de transit douanier en supprimant ou en réduisant au maximum les formalités papier et accélérera toute la procédure douanière.

Une fois réalisé, ce système qui a été imposé par la Commission européenne reliera entre eux environ 3000 bureaux de douane européens dans 22 pays. La Commission européenne impose que le système soit opérationnel en juillet 2003.

La mise en œuvre, après adaptation aux besoins nationaux, a commencé avec une introduction progressive par région et débutant par les bureaux des douanes du port d'Anvers. Le projet se situe actuellement dans la phase d'implémentation et de test.

### **Recommandations en équité**

Dans des cas exceptionnels, le recours à l'équité devrait pouvoir tempérer les rigueurs excessives de la loi.

L'objectif est d'examiner l'opportunité de conférer au médiateur fédéral la faculté de proposer des recommandations en équité en matière fiscale.

Un groupe d'experts s'est réuni les 6 novembre 2002 et 20 décembre 2002 et devra continuer sa réflexion en 2003.

### **Groupe de réflexion vie privée**

La protection de la vie privée a une place très importante dans l'échelle des valeurs de l'administration, même lorsqu'elle est confrontée à des éléments de fraude. Il faut donc insister sur l'équilibre entre la protection de la vie privée et les moyens à mettre en œuvre par l'administration fiscale.

De nombreux thèmes ont été abordés et les premiers rapports en la matière devraient être communiqués au commissaire du Gouvernement prochainement.

## 4 PROJETS DEPENDANT D'AUTRES AUTORITES

### FINANCES (RÉALISATION DE COPERFIN)

#### Harmonisation des procédures TVA et contributions directes

Tout contribuable-assujetti devrait être traité de la même manière et en pleine transparence tout au long de la vérification de son dossier fiscal, y compris lors de la phase contentieuse.

La grande innovation du projet envisagé consisterait à réserver l'enrôlement aux cas où le fisc et le contribuable-assujetti ne sont pas parvenus, après une concertation préalable souple et informelle, à un accord amiable.

#### Création de points de contact taxation et contentieux

L'objectif est de mettre en place une cellule de contact taxation et contentieux, à l'instar de celle qui existe en matière de recouvrement, pour contribuer à aider le contribuable dans la recherche d'une solution acceptable pour les deux parties.

La réalisation et la localisation de ce « point de contact » sont toutefois tributaires des nouvelles structures qui seront adoptées dans le cadre du plan Coperfin.

#### Douanes paperless – Informatisation de l'exemplaire 3

C'est une prolongation de l'application existante, SADBEL (Système pour le dédouanement automatique en Belgique et au Luxembourg). Il s'agit ici de remplacer l'exemplaire 3 (exportation) du formulaire papier « document unique ». Ce projet a été intégré dans le cadre de Coperfin.

### DOSSIER DEPENDANT DE TIERS

#### Relations électroniques avec les huissiers de justice

L'objectif de ce projet est notamment d'une part, de rendre accessible via internet le fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes aux receveurs et, d'autre part, de permettre la communication des contraintes par voie électronique.

Deux raisons ont justifié le ralentissement de ce projet.

D'une part, ce projet nécessitait la mise en place de la messagerie départementale. Celle-ci sera bientôt opérationnelle. Mais d'autre part, il est apparu que la création du fichier des saisies au sein du SPF Justice n'était pas encore réalisée.