

Question écrite n° 7-1685

de André Frédéric (PS) du 11 juillet 2022

au vice-premier ministre et ministre des Finances, chargé de la Coordination de la lutte contre la fraude

Service public fédéral (SPF) Finances - Plan Infrastructure Horizon 2024 - Fermeture de bâtiments - Résidence administrative de Malmedy - Service de proximité - Maintien - Mesures

Le nouveau Plan Infrastructure Horizon 2024 du service public fédéral (SPF) Finances annonce de nombreuses fermetures de bâtiments et met à mal le service de proximité.

Selon certaines sources d'information, il ne restera plus que trois ou quatre bâtiments par province.

Je suis notamment interpellé au sujet de la résidence administrative de Malmedy que le SPF Finances projette de quitter au cours du premier semestre 2023.

Et pourtant des solutions semblent possibles pour continuer à assurer un service de proximité aux citoyens.

Cette question relève bien de la compétence du Sénat par sa transversalité.

Les Régions disposent en effet d'une compétence fiscale générale en vertu de l'article 170, § 2, alinéa 1er, de la Constitution. Elles disposent aussi d'une compétence fiscale particulière, en vertu de l'article 177 de la Constitution et développée dans la loi spéciale du 16 janvier 1989 relative au financement des Communautés et des Régions (ci-après dénommée la «loi spéciale de financement»).

La compétence fiscale particulière des Régions vise, d'une part, les impôts régionaux et, d'autre part, la taxe additionnelle régionale sur l'impôt des personnes physiques.

Notons également que les Régions sont compétentes pour modifier le taux d'imposition, la base d'imposition et les exonérations des droits d'enregistrement sur les donations entre vifs de biens meubles ou immeubles (article 4, § 1er, de la loi spéciale de financement).

C'est tout au long de l'année que les administrés se rendent dans les bureaux des Finances.

Et la complexité croissante de la législation ne réduira pas, à l'avenir, les questions et demandes de renseignements.

Nos concitoyens sont en droit d'obtenir un service public de qualité, de proximité et ce, gratuitement.

Il ne faut pas perdre de vue que différents professionnels (notaires, comptables, etc.) se rendent régulièrement dans les bâtiments du SPF Finances. En cas de fermeture de l'implantation de Malmedy par exemple, ces professionnels seront amenés à effectuer de longs trajets, synonymes d'une perte de temps considérable.

Beaucoup de concitoyens sont réellement inquiets quant aux mesures qui seront concrétisées prochainement.

Selon certaines informations, des directives sont données dans les 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 les centres d'appels déjà bien saturés.

L'Administration fiscale fédérale doit s'engager à maintenir un lien de proximité entre le citoyen et les autorités publiques.

Ce plan ne prendrait pas en considération de nombreux critères comme la fracture numérique, les problèmes d'accessibilité et de parking dans les grands centres et les gares, les soucis informatiques et téléphoniques récurrents au SPF Finances.

Malmedy et ses communes avoisinantes en sont l'illustration évidente.

Quel est dès lors l'état de la question en ce qui concerne le maintien de services de proximité de l'Administration fiscale fédérale, notamment à Malmedy?

Réponse reçue le 19 septembre 2022 :

Vous n'ignorez pas que la crise sanitaire a profondément modifié les méthodes de travail mais aussi les rapports entre les citoyens et les services publics. Pendant presque deux ans, il n'a pas été possible de recevoir physiquement les contribuables dans nos bâtiments. Nous avons donc développé des alternatives de manière à ce que le service à la population puisse être assuré.

Il existe déjà de nombreuses interactions possibles par voie numérique via MyMinfin et nous continuons à élargir notre offre.

Pour les contribuables qui rencontrent des difficultés avec le numérique, nous sommes toujours accessibles par téléphone. D'ailleurs, les contribuables s'en félicitent (plus de déplacements, plus de files, plus de temps d'attente, etc.). Le système de rendez-vous par téléphone fonctionne très bien et un nombre infime de citoyens sollicite encore un rendez-vous physique dans un bâtiment pendant la période Tax-on-Web (moins de 2 %).

Si, malgré ces facilités, un contribuable rencontre vraiment le besoin de voir physiquement un collaborateur du service public fédéral (SPF) Finances, cela restera possible sur rendez-vous (par exemple pour le cas de Malmedy que vous citez) à Verviers, à Liège, à Sankt-Vith ou à Eupen. Dans le même ordre d'idées, sachez encore qu'un projet pilote d'agent virtuel est en cours. En cas de succès du projet pilote, il sera possible à terme d'entrer en contact avec un fonctionnaire du SPF Finances via un écran placé dans un centre public d'action sociale (CPAS), une maison communale ou tout autre endroit fréquenté par des citoyens.

En ce qui concerne les professionnels, les canaux digitaux n'ont aucun secret pour eux et un rendez-vous n'est pratiquement plus jamais nécessaire, sauf pour discuter de dossiers complexes, ce qui limite drastiquement le nombre d'interactions physiques.