

KVABB – CRECCB
Maurice Verdoncklaan 57
9050 GENTBRUGGE
0900 10 465
<http://www.kvabb.be>
info@kvabb.org

Gentbrugge, 25.02.2022

Monsieur le Ministre des Finances, Monsieur Van Peteghem.
Cher responsable de l'administration du SPF Fin,

Nous avons bien reçu votre réponse à notre question, qui a été envoyée par votre administration. Vous y indiquez clairement qu'il est prévu **de supprimer complètement les adresses e-mail** de l'administration à l'avenir, de sorte que la communication ne puisse se faire que via MyMinFin et E-box.

Nous supposons que vous voulez apporter un "innovation", mais à notre avis, cela devrait signifier un progrès plutôt qu'une régression. Le "Service public financier" devrait être au service des citoyens et des mandataires. De cette façon, nous devons admettre qu'il reste très peu de service, ni pour le citoyen ni pour le mandataire. Le SPF Finances doit être facilement accessible et convivial à tout moment, c'est du moins ce que vous affirmez dans votre communication. Dans la pratique, il s'agit plutôt d'agacement et de frustration de la part des citoyens et des mandataires.

Nous émettons quelques réserves quant à la suppression des numéros de téléphone et à la disparition des adresses e-mail. Nous souhaitons présenter ci-dessous quelques arguments pour lesquels nous préférons ne pas voir disparaître les adresses e-mail. Les exemples cités sont des exemples concrets et non le fruit de notre imagination.

- La communication ne parvient pas toujours à la bonne personne. Par exemple, il y a une question sur un enfant à charge. La réponse est envoyée par l'administration à l'enfant et non aux parents. Le mandataire ne peut pas non plus voir la réponse car il n'a pas de procuration au nom de l'enfant.
- Les citoyens et les mandataires ont très peu confiance dans la boîte aux lettres électronique, car de nombreux d'emails d'hameçonnage circulant du département des services publics. Comme vous pouvez le constater, il n'est pas facile de distinguer les vrais des faux mails.
- Dans de nombreux cas, c'est le comptable ou le mandataire qui communique avec les services publics et non le citoyen/indépendant. Ce dernier n'a donc pas le sentiment de tout vérifier régulièrement de manière centralisée dans MYMinFin.
- Actuellement, le mandataire ne reçoit pas de message indiquant qu'un document a été téléchargé dans MyMinFin. Le citoyen/indépendant reçoit bien ce courrier mais n'est pas cohérent pour informer son mandataire d'un nouveau document. Cela ne fonctionne pas du tout et c'est le mandataire qui ne dispose pas de toutes les informations.
- Un grand nombre d'amendes sont perçues parce que l'administration est très difficile à joindre. Avec la disparition des numéros de téléphone, le contact direct avec l'administration est devenu une tâche difficile, et dans de nombreux cas, cela signifie attendre en attente pendant ½ heure à 1 heure. Par le numéro général, nous obtenons très souvent la réponse qu'ils ne savent pas qui le mandataire peut contacter. Pour les mandataires en particulier, il s'agit d'une perte de temps pure et cela ne peut être répercutée sur le client. De ce fait, il

n'est plus possible de travailler efficacement sur les dossiers si l'on doit toujours "attendre" une réponse.

- Contacter l'administration devrait être une chose évidente à faire, alors que supprimer un moyen de communication moderne est un pont trop loin pour beaucoup, puisque la communication est facile par téléphone et par e-mail.
- Contrôles: les contrôleurs demandent d'envoyer les documents par e-mail. Nous ne pouvons pas télécharger tous les documents sur MyMinFin, des documents qui n'y ont pas leur place.
- Capacité MyMinFin: Pour le moment, il est impossible d'ajouter des pièces jointes volumineuses dans MyMinFin. Une solution devra certainement être trouvée pour rendre cela possible.
- Le mandataire ne dispose pas toujours de toutes les données nécessaires pour communiquer via MyMinFin, par exemple l'absence d'un code de service. Actuellement, le mandataire ne peut rien faire d'autre que de communiquer via le formulaire de contact général. Il est impossible de prévoir quand le mandataire recevra une réponse à sa question.
- MyMinFin devrait être une collection de toutes les communications que le gouvernement a avec le citoyen/indépendant. Si un citoyen est connecté, il y aura une communication qui n'est pas toujours visible pour le mandataire. Et c'est là que le bât blesse. Si le mandataire ne dispose pas de toutes les informations, il ne peut pas soumettre des déclarations correctes. Il est certainement important que le mandataire ait accès à TOUTES les communications. Là aussi, il y a encore du travail à faire.
- Il est impossible pour un mandataire de savoir de quel bureau de contrôle le citoyen/indépendant relève. Dans de nombreux cas, cela implique également une perte de temps au lieu de pouvoir communiquer directement avec le service approprié.
- Actuellement, le système tel que vous le proposez n'est pas praticable dans les périodes tels que la TVA, l'impôt sur les sociétés et l'impôt sur le revenu des personnes physiques.
- Même les fonctionnaires de l'exécutif ne sont pas satisfaits de la méthode de travail actuelle. Il faut trop de temps pour que les fonctionnaires reçoivent les données nécessaires, après que le contribuable les ait envoyées via MyMinFin. Conditions de 14 jours ne font pas exception.
- Nous souhaitons également mentionner un point problématique: **la charge de la preuve**. Lorsqu'il communique via MyMinFin et/ou télécharge des pièces justificatives, le mandataire ou le citoyen/indépendant n'a **AUCUNE PREUVE** que ces documents aient été remis. À une époque où tout tourne autour de la charge de la preuve, c'est certainement un point sur lequel la FPS Finance devrait travailler.
- Et enfin, une suggestion: ne serait-il pas préférable pour le SPF Finances d'investir de l'argent et du temps dans la programmation d'un **portail performant pour les mandataires** ? Cela permettrait d'améliorer l'efficacité et la rapidité de la communication.

Comme vous pouvez le lire, il existe de nombreux arguments contre la suppression des adresses électroniques et en faveur de la réintroduction des numéros de téléphone (directs).

Monsieur le Ministre, cher gestionnaire de l'administration du SPF Fin, nous vous invitons à lire attentivement les arguments avant de décider que les adresses e-mail disparaîtront des communications avec le Service Public Financier.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués

Ludo Van den Bossche

Président KVABB - CRECCB