

LN 24

Capsule n° 26

Le dialogue entre le fisc et le contribuable en 2024

« Allo, Houston » ?

Bienvenue dans Tax Flash, votre séquence de décryptage fiscal.

Est-il encore possible de parler à un agent du fisc ?

Il y a quelques jours, des représentants des experts-comptables belges ont poussé un coup de gueule en s'adressant au ministre des Finances.

Parmi les revendications principales, ils relèvent la difficulté majeure d'établir des échanges directes et efficaces avec l'administration fiscale, à défaut d'interlocuteurs qualifiés. En d'autres termes, il est de plus en plus difficile de parler à un représentant du fisc !

Etant avocat fiscaliste, je suis régulièrement confronté à des dossiers fiscaux délicats ou conflictuels qui imposent *de facto* des relations personnelles avec des fonctionnaires du fisc. Ce qui, il est vrai, est de plus en plus compliqué. Régulièrement, mes clients se plaignent de ne pouvoir exprimer leur point de vue. Pire, il arrive, dans certains dossiers, alors que la procédure est déjà à un stade avancé, que certains clients remercient le fonctionnaire du fisc d'avoir pu être entendus.

En route vers la digitalisation des services fiscaux

Comment a-t-on pu en arriver là ? Assurément, la raison principale est à chercher dans le processus de digitalisation entrepris, depuis plusieurs années maintenant, par le SPF Finances.

La plupart des contribuables connaissent aujourd'hui MyMinfin, la plateforme qui permet de gérer en ligne ses

obligations fiscales, ainsi que Tax-on-Web, le service digital qui permet de rentrer les déclarations fiscales par la voie informatique.

Si aujourd'hui, ces plateformes digitalisées fonctionnent globalement bien pour des tâches simples, elles ralentissent par contre les tâches plus compliquées. Elles réduisent en outre drastiquement les contacts humains entre le contribuable et l'agent du fisc.

Avec pour conséquence, la disparition progressive des rapports humains

En 20 ans, on a vu fermer la plupart des petits bureaux de l'administration au profit de grands centres dans les villes les plus importantes.

Les n° de téléphone de la plupart des fonctionnaires ont aujourd'hui disparu.

Il semblerait que les adresses mails soient en passe d'être supprimés prochainement.

Les personnes les plus préjudiciées par ce constat sont assurément les plus vulnérables. On pense notamment aux personnes plus âgées ou victimes d'un handicap. Mais tout à chacun peut un jour ressentir le besoin de s'adresser à un représentant du fisc. Ceci ne peut se faire que par un contact humain, pas devant son ordinateur.

De nombreux fonctionnaires du fisc regrettent d'ailleurs le « bon temps », celui où on se rencontrait pour discuter de son dossier ou de celui de son client. Certains fonctionnaires sont aujourd'hui devenus des personnes de confiance, voire des amis. Ces relations ne peuvent se créer devant son ordinateur ou sa tablette.

Sur ce dernier point, on fait comprendre au SPF Finances que ces relations peuvent nuire à l'objectivité des fonctionnaires. C'est faire injure, je trouve, au devoir d'indépendance auquel s'astreignent beaucoup de ceux-ci.

Pour une digitalisation humanisée

Il est évidemment stupide d'imaginer un retour à l'ère du papier et du courrier postal dont on sait qu'il finira, un jour, par disparaître complètement.

Mais cela ne nous dispense pas à réfléchir au développement d'une digitalisation plus contrôlée, où les relations humaines restent une priorité.

Cette difficulté est rencontrée dans beaucoup de pays aujourd'hui.

Certains pays – scandinaves notamment – ont démontré que le maintien du dialogue était possible, malgré la digitalisation.

Cela passera en Belgique par le renforcement des contacts humains, soit via des bureaux locaux (on pense notamment aux Maisons France Services, mises en place chez nos voisins) ou via des rendez-vous téléphoniques ou des visioconférences de qualité, assurés en temps réels par des fonctionnaires qualifiés et ce, dans des délais raisonnables.

*

A très bientôt pour une nouvelle capsule de TaxFlash.