

> William Verstappen, Conseiller au Service d'Études chez Brulocalis

CONCERTATION ENTRE LES UNIONS DES VILLES ET COMMUNES ET LE SPF FINANCES : UN EXEMPLE DE COLLABORATION FRUCTUEUSE

Organisée deux fois par an, la concertation entre le Service Public Fédéral (SPF) Finances et les Unions des Villes et communes permet de réaliser un état des lieux des grands dossiers en cours, de leurs avancées et des résultats obtenus. Ces réunions sont essentielles pour les pouvoirs locaux puisque de nombreuses missions et compétences, dont le SPF Finances a la charge, ont une influence directe sur le niveau local. Il s'agit sans doute de l'administration fédérale avec laquelle les communes ont le plus de contact. Comment s'organise-t-elle? Quels en sont les enjeux? Éléments de réponses.

UN TRAVAIL DE FOND

Les concertations ne se limitent pas, temporellement, au jour de la réunion, mais elles se préparent des semaines à l'avance. Au niveau du SPF, l'approche est transversale. Plusieurs administrations générales (AG) sont mobilisées dont notamment l'AG Fiscalité (Contributions directes et TVA), l'AG Perception et Recouvrement, l'AG Documentation Patrimoniale, l'AG Trésorerie, l'AG Expertise et Support Stratégiques, le service CRM (Citizen Relationship Management) ou le service de Sécurité de l'Information et de Protection de la vie privée. Les AG remontent alors les dossiers qu'elles souhaitent inscrire à l'ordre du jour.

Du côté des Unions des Villes et Communes, le travail débute avec la réception, de la part du secrétariat de la concertation, d'une fiche standardisée à remplir pour chacune des questions ou dossiers à aborder. Cette fiche sert à résumer la problématique identifiée, les obstacles rencontrés et les pistes de solutions envisagées. Cette photographie succincte est alors renvoyée au secrétariat de la concerta-

tion qui analyse les demandes et les répercute auprès des AG concernées.

Brulocalis complète ces fiches en consultation avec la Fédération des Receveurs communaux, étroitement liée à ce processus. Après réception et analyse des points fournis tant par les AG que par les Unions, l'ordre du jour définitif est établi et envoyé aux participants.

DES DOSSIERS ESSENTIELS POUR LES POUVOIRS LOCAUX

Le spectre des thématiques est large et souvent technique : taxes sur les immeubles à l'abandon ou inoccupés, inventaire des dettes, accès aux baux, déduction des frais professionnels des mandataires ou encore protocoles d'accès aux sources authentiques...

Cependant, des dossiers ayant une importance capitale pour les pouvoirs locaux sont débattus. Ainsi, le projet de réforme fiscale de la Vivaldi avait fait l'objet d'un suivi

attentif. S'il avait abouti, il était convenu que le SPF Finances aurait procédé, via son service d'étude, à des simulations d'impact des mesures envisagées sur les finances locales.

L'impôt sur les personnes physiques et le précompte immobilier, dont les additionnels représentent plus de 30% des recettes ordinaires des communes, sont aussi régulièrement abordés. En effet, le Fédéral assure toujours le service de l'IPP et demeure en charge, pour le précompte immobilier, du cadastre. Nous l'avions déjà évoqué précédemment, un après-midi d'étude spécialement consacré à l'IPP avait été organisé le 29 novembre 2022 dans la foulée d'une concertation. Il avait alors réuni les services des Finances compétents, les Receveurs communaux bruxellois et Brulocalis. Une rencontre similaire devrait avoir lieu prochainement avec pour thématique le cadastre, afin de trouver des solutions pérennes aux difficultés actuellement rencontrées par les communes : mise à jour de la matrice cadastrale, accès aux données...



> L'IPP et le PRI : plus de 30% des recettes ordinaires communales



Belgian Road Research Centre
Together for sustainable roads

LE CRR, UN ACTEUR DE LA ROUTE AU SERVICE DES COMMUNES

Le Centre de recherches routières (CRR) travaille pour et avec les autorités routières belges dans le but de promouvoir le progrès technique en construction routière. En tant que membres du CRR, les communes bénéficient de différents services destinés à les aider et les accompagner durant toutes les phases d'un projet de construction routière :



Assistances : vous avez une question en lien avec l'infrastructure routière ? N'hésitez pas à faire appel à nos conseillers technologiques! Ils se feront un plaisir de vous aider, soit en envoyant des informations techniques/recommandations ou autres, soit en se rendant directement sur le terrain pour discuter et réfléchir à la solution/bonne pratique la plus appropriée.



Essais : vous avez besoin d'une mesure, de réaliser des carottages ou autres reconnaissances sur terrain ? Le CRR dispose de nombreux équipements permettant d'ausculter et mesurer l'infrastructure routière sur le terrain, mais également en laboratoire. Différents essais (le plus souvent payants) peuvent être réalisés pour vérifier, par exemple, si les prescriptions des cahiers des charges sont bien respectées, si les besoins des usagers sont satisfaits, etc.



Formations : le CRR propose un large éventail de formations abordant tous les aspects de la construction routière. Il s'agit aussi bien de cours théoriques que de workshops pratiques. Si vous voulez proposer à votre personnel communal des formations générales ou spécifiques, n'hésitez pas à consulter notre catalogue de formations.



Publications : le CRR partage également son expertise par le biais de publications. Certaines peuvent d'ailleurs vous être très utiles sur le terrain, comme nos codes de bonne pratique ou certaines méthodes de mesure.

Vous avez un besoin spécifique ou une question sur la construction routière ? Contactez-nous !
brrc@brrc.be - assistance@brrc.be - training@brrc.be

Envie d'en savoir plus ?



Ces concertations sont donc bien plus que de simples réunions, elles sont le point focal de diverses actions. Cet espace de dialogue dynamique favorise les échanges et l'identification, en intelligente collaboration, de réponses adéquates aux problèmes rencontrés. Il est également le point de départ de nombreuses initiatives. Il permet enfin aux fonctionnaires des deux niveaux de pouvoir de se rencontrer et participe ainsi à la création d'un réseau. Cette spirale positive est illustrée par l'un des projets phares qui rythme chaque année les concertations entre les Unions des villes et Communes et le SPF Finances: l'aide au remplissage des déclarations d'impôts des personnes physiques.

L'AIDE AU REMPLISSAGE DES DÉCLARATIONS IPP, COLLABORATION RÉUSSIE ENTRE LES DEUX NIVEAUX DE POUVOIR AU PROFIT DES CITOYENS

Organisées au sein des communes, les permanences d'aide au remplissage sont assurées par des fonctionnaires du SPF pour accompagner les citoyens éprouvant des difficultés à l'effectuer par eux-mêmes.

Pour rappel, à Bruxelles, ces permanences ont failli disparaître. En effet, outre la part croissante de la proposition de déclaration simplifiée, la pandémie avait de facto interdit ces rencontres physiques. Le SPF avait alors accéléré, avec un certain succès, le développement des permanences téléphoniques. Dans le même temps, l'administration fédérale, en réorganisation interne, n'était plus en mesure d'assurer un nombre important de jours de permanences sur le terrain.

Sur base de ces constats, le SPF avait informé les Unions, en mars 2022, que les permanences ne seraient plus organisées pour les villes et communes situées à moins de 30 kilomètres d'un bureau régional. En d'autres termes, les citoyens bruxellois se seraient vus privés de cette aide, qui aurait été assurée soit par téléphone, soit, pour un public très fragilisé, au bureau régional après prise de rendez-vous. Face à cette situation, Brulocalis avait plaidé pour le maintien des permanences. Avec succès puisque dès le mois suivant, le SPF avait changé son fusil d'épaule et réintégré pour l'ensemble des communes bruxelloises la possibilité de les organiser.

Si pour les communes ces journées requièrent un investissement important: communication auprès de la population, mise à disposition du personnel pour accueillir les citoyens, assurer la sécurité, mise à disposition de locaux adéquats pour permettre aux fonctionnaires

du SPF d'effectuer leurs tâches dans les meilleures conditions, connexion Internet, matériel sanitaire... il s'agit avant tout d'un service offert aux citoyens, et plus particulièrement au public plus précarisé.

Les chiffres des éditions 2022 et 2023 démontrent toute sa pertinence. Alors qu'en 2022, pour toutes les communes du Royaume, cette aide représentait 6% de l'ensemble de l'aide totale fournie aux citoyens, ce chiffre atteint 10% en 2023. À Bruxelles, en 2022, 52 permanences au sein de 17 communes ont été organisées ayant permis d'aider à remplir 1.982 déclarations. En 2023, toujours pour 17 communes, 50 permanences ont eu lieu pour 2.820 déclarations remplies.

L'édition 2022 avait fait l'objet d'une évaluation des communes et du SPF, tant sur les aspects

positifs que négatifs. Elle a servi de socle sur lequel s'est appuyée l'édition suivante. Une plus grande efficacité est remarquée: moins de sessions et plus de déclarations remplies. Le système instauré corrige ses imperfections et l'évaluation effectuée pour l'édition 2023 renseigne 96% de satisfaction de la part des fonctionnaires du SPF pour leur accueil au sein des communes, pour 85% relativement à la bonne organisation des permanences.

De son côté, Brulocalis a aussi recueilli les commentaires des communes participantes. Ces dernières ont fait part de retours très positifs, tant de leur côté que de celui des citoyens, extrêmement satisfaits de cette aide. Le niveau local a réitéré la nécessité de maintenir ce service et pour certaines communes de voir le nombre de permanences s'accroître.

AIDE AU REMPLISSAGE

- Faire remplir sa déclaration par le SPF Finances**
 - Toujours sur **rendez-vous** préalable
 - Remplissage
 - soit par **téléphone**: le SPF Finances rappelle le/la contribuable. Pas de déplacement ni d'attente inutile!
 - soit **sur place**, dans un bureau du SPF Finances
- Collaboration avec les communes**
 - Séances de remplissage organisées dans **311 communes**
 - Toujours sur **rendez-vous** préalable

21 WWW.FIN.BELGIUM.BE SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES .be

AIDE AU REMPLISSAGE - CONTRIBUABLES AVEC BESOINS SPÉCIFIQUES

- En collaboration avec les communes et CPAS qui connaissent et identifient ces contribuables
- Le SPF Finances prend directement contact avec ces contribuables pour leur proposer l'aide la plus adéquate
- Interprétariat à distance (appel vidéo) en langue des signes
- Plages horaires réservées pour ces contribuables

Contribuables qui ne sont pas en mesure de prendre rendez-vous

Contribuables avec un handicap auditif

> Un service utile et apprécié par les citoyens et les communes/CPAS concernés

QU'ATTENDRE À L'AVENIR ?

L'aide au remplissage est représentatif d'une stratégie plus globale de la part du SPF Finances visant à renforcer les prestations de services rendues aux pouvoirs locaux. Elle s'appuie sur le renforcement de la professionnalisation des métiers et entend tirer profit des canaux de communications modernes et digitaux.

Le projet de «réseau de proximité», en est un bon exemple. Présenté l'année dernière, il a pour philosophie de «consolider le partenariat entre le SPF Finances, les villes, les communes et les CPAS» et poursuit un double objectif :

- Mettre en contact les citoyens vulnérables, qui s'adressent à leur administration locale avec des questions destinées au SPF Finances, avec le SPF Finances ;
- Et aider les villes, les communes et les CPAS dans leurs contacts de première ligne avec les citoyens vulnérables.

Il est proposé par le SPF d'utiliser un vecteur spécifique par objectif. Le premier consiste en un Sharepoint partagé par lequel s'effectueraient les

échanges de données. La commune sollicitée fournit les données du citoyen ayant besoin d'aide et la question posée. Le SPF contacte ensuite le citoyen pour lui fournir l'aide appropriée.

Concernant l'aide aux pouvoirs locaux, elle prendrait la forme d'une Toolbox accessible via une page web compilant des FAQ pratiques, des liens de partages de connaissance, des coordonnées de contact, des documents types et des informations utiles. Ce «réseau de proximité» est actuellement testé auprès de six pouvoirs locaux wallons pilotes.

Dans l'interview qu'il nous a accordée (voir l'article ci-après), le Président du Comité de Direction du SPF Finances Hans D'Hondt le souligne: «*Les pouvoirs locaux sont nos partenaires naturels*». Cette posture se matérialise à travers le renforcement des prestations de services offertes et proposées aux communes et CPAS pour les citoyens. Toutefois, il ne doit pas avoir pour conséquence d'engendrer une charge de travail supplémentaire pour les agents locaux, déjà fortement mis à contribution dans un contexte budgétaire toujours plus tendu. Brulocalis restera particulièrement attentive à cet aspect. 📍



POWERSAVE

RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS
ÉCONOMIE GAZ
PASSOIRES À EFFET DE SERRE
CONVENTION DES MAIRES
CO2 PECHERIE
CHAUFFAGE CLIMATISATION
POWERGES
PLAGE
POWERSAVE 100% ENGAGEMENT DIGITAL



SCANNEZ-MOI



Savoir pour servir

Avec POWERSAVE, FINI les passoires énergétiques.
Maîtrisez vos consommations.
Des milliers d'euros et des tonnes de CO2 à économiser

Grâce à nos capteurs installés au plus près des usages vous collectez tous les types de données sur une seule plate-forme

 Electricité	 Eau	 Co2	 Température
 Gaz	 Luminosité	 Mazout	Tous types d'usage

Pour plus d'informations, contactez-nous
081/22.42.50 · rvc@rvc.be · www.rvc.be

> William Verstappen, Conseiller au Service d'Études chez Brulocalis

HANS D'HONDT : « LES POUVOIRS LOCAUX SONT NOS PARTENAIRES NATURELS ET NOTRE MEILLEUR ATOUT »

Président du Comité de Direction du SPF Finances depuis février 2010, Hans D'Hondt s'apprête à passer le témoin. Cette présidence vient clôturer une longue carrière en politique et au sein du service public. Sous sa houlette, une concertation entre ses services et les Unions des Villes et Communes a été créée, dont il supervise lui-même les dossiers abordés, signe de l'importance qu'il accorde au niveau local. Il nous a accordé une interview dans laquelle il revient sur le travail qui y est effectué mais aussi l'évolution récente du SPF, tant en interne qu'avec ses rapports avec les pouvoirs locaux, et nous partage, en guise d'héritage, sa vision de l'avenir.



> Hans D'Hondt, Président du Comité de Direction du SPF Finances

Vous êtes président du Comité de Direction du SPF Finances depuis février 2010. Quels étaient au moment de votre entrée en fonction les rapports et les collaborations avec les pouvoirs locaux ?

Lorsque je suis entré en fonction, le SPF Finances était une structure assez cloisonnée envers l'extérieur. Les rapports avec les autorités locales étaient assez limités et concernaient essentiellement la documentation patrimoniale ou encore l'administration de la fiscalité. Or, les communes sont des partenaires privilégiés et les liens pouvaient, et devaient même, être améliorés et renforcés.

Est-ce en réponse à ce constat que la concertation avec les Unions des villes et communes a été créée ?

Celle-ci a en effet été mise en place à mon initiative, à raison de deux fois par an. Les premières réunions étaient un peu compliquées, il fallait trouver un équilibre et un mode de fonctionnement convenant à tout le monde. Nous étions au début dans une logique de « learning by doing ». Au fil des ans, cette collaboration est devenue productive et très utile.

Au niveau de son fonctionnement, une personne de référence au sein du SPF est chargée d'en assurer les travaux et le secrétariat. Ce travail de préparation commence largement en amont du moment où une réunion est programmée, et cette préparation va dans les deux sens. Les Unions des villes et communes sont contactées au sujet des points d'attention et questions qu'elles souhaitent débattre mais aussi des éventuelles difficultés qu'elles veulent nous remonter. Ensuite, les administrations concernées au sein du SPF sont sollicitées pour y répondre et enfin, l'ordre du jour est arrêté et envoyé à tous les participants.

Après plus de 10 ans d'existence, cette concertation a maintenant atteint un certain degré de maturité et

l'on constate que ce circuit fonctionne bien et, souvent, aboutit à des solutions bien avant que la réunion n'ait lieu. Cet outil de travail a atteint son objectif puisqu'il favorise maintenant les rencontres bilatérales et est réellement devenue une instance essentielle de collaboration avec les pouvoirs locaux puisqu'il fonctionne de facto de manière permanente.

Ne serait-il pas opportun d'en augmenter la fréquence et passer à 3 ou 4 réunions par an ?

Ce n'est pas à exclure. Je constate toutefois que par réunions le nombre de points inscrits à l'ordre du jour reste raisonnable et que, comme je l'ai souligné, des solutions ou réponses demandées par les pouvoirs locaux sont trouvées ou fournies en dehors du cadre de ces réunions. Finalement, le grand avantage de la mise en place de cette concertation, ce n'est pas tant la réunion en elle-même mais bien la création d'un réseau de personnes qui se connaissent et se contactent lorsque c'est nécessaire.

Le covid a durablement transformé le travail quotidien des fonctionnaires et le visage des administrations. Le SPF Finances ne déroge pas à la règle. Comment avez-vous traversé cette période ?

Je distinguerais deux périodes, la période covid et la période post-covid. Pour la période post-covid, toutes les organisations, qu'elles soient publiques ou privées, ont vu leur culture d'organisation évoluer de 20 ans en une période de deux ans. Elles doivent maintenant trouver un nouvel équilibre afin de stabiliser la manière dont elles s'organisent. J'effectue un road-show d'ailleurs auprès des chefs d'équipe pour constater la manière dont ils s'organisent. Ces réunions, toujours en cours, montrent que le SPF Finances n'a finalement pas beaucoup changé.

Je m'explique, et cela me permet de remonter à la période bien avant le covid : nous avons dès 2012 remplacé progressivement nos ordinateurs desktop par des modèles portables. Au même moment, le télétravail a commencé à s'installer, rendu aisé puisque les agents disposaient du matériel adéquat.

En 2019, soit un an avant le début de la pandémie, le télétravail était déjà bien ancré dans les habitudes et assimilé par la majorité du personnel : un jour sur cinq était presté en télétravail, et 72% des agents avaient déjà télétravaillé. Ainsi, lorsque la crise sanitaire a débuté, nous étions prêts pour cette transition « imposée » vers du « full digital ».

En conclusion, tout se passe finalement très bien et au niveau de la flexibilité du travail, nous sommes certainement parmi les organisations publiques les plus souples.

Quelles sont les conséquences de ce coup d'accélération digital du SPF Finances dans les services qu'ils proposent aux pouvoirs locaux ?

Il y a tout d'abord un principe de base sur lequel j'insiste : le SPF est là pour tout le monde. Nous avons une hiérarchie des priorités. La première est le service au citoyen. Si celui-ci désire passer par voie digitale (notamment via le site Tax-on-Web), c'est bien sûr le plus simple pour lui, mais aussi pour nous. C'est aussi le moins coûteux pour la société.

La deuxième est plus surprenante car il ne s'agit pas du courrier ou du mail, mais du téléphone. Nous nous sommes rendu compte de cela dans le cadre du projet Tax-On-Web (Tow), pour lequel nous avons créé un volet « Tow-Tel » (NDLR : aide au remplissage de la déclaration de l'impôt des personnes physiques par téléphone pendant la période covid). Les citoyens pouvaient prendre rendez-vous pour un entretien d'accompagnement téléphonique. On a alors constaté que, très souvent, il était possible de résoudre le problème du citoyen par téléphone et que celui-ci ne nous contactait en grande majorité que lorsqu'il avait reçu un courrier ou une communication de notre part. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons récemment instauré un système de code sur les courriers envoyés, que le citoyen compose via son téléphone, et qui permet à son interlocuteur d'avoir directement son dossier à disposition.

Le troisième moyen de contact est donc le courrier ou l'email et enfin, en quatrième lieu, le face-à-face et le contact physique, lequel est le plus coûteux et le plus difficile à organiser mais que nous ne laissons pas de côté. En effet, les gens y ont droit. D'ailleurs en ce qui me concerne, je n'ai jamais aimé parler de « clients » lorsque cela concerne les autorités publiques. Les citoyens, mais aussi les entreprises ont droit à un service correct, professionnel, mais aussi intègre. Pour cette raison, les différents canaux que j'ai explicités ne vont jamais disparaître.

Des mesures ont été aussi prises pour faciliter la vie des citoyens. En matière d'impôts des personnes

physiques, une déclaration sur deux est préremplie (NDLR : la PDS, proposition de déclaration simplifiée). C'est une avancée majeure pour le citoyen si l'on tient compte de la complexité actuelle du système et du rythme croissant des modifications législatives.

C'est inéluctable, il y aura certainement un glissement de plus en plus accentué vers les canaux digitaux mais nous nous inscrivons dans une stratégie multicanale, que l'on va conserver.

Cependant, il faut aussi tenir compte de l'évolution de notre structure interne. En effet, en 2004, le SPF employait 34.500 personnes pour 20.500 actuellement. Sur le même laps de temps, nos bâtiments sont passés de 450 à 125 aujourd'hui. Et cela va encore diminuer car les taux d'occupation connaissent une tendance à la baisse, et il n'est pas raisonnable économiquement pour la société de maintenir des bâtiments peu ou sous-utilisés. En ce sens, un des défis auquel sera confronté mon successeur dans les cinq prochaines années sera de mettre sur pied un système qui devra à la fois maintenir un service physique aux citoyens, tout en améliorant la proximité avec eux.

Le contact avec les citoyens est essentiel, il s'agit d'une demande ferme des communes, comment l'intégrez-vous à cette stratégie ?

Mon rêve, avec les communes qui le veulent – ce qui est moins évident pour Bruxelles puisque le bâtiment central du SPF y sera toujours présent pour accueillir les citoyens – et dans les lieux où nous n'aurons plus de bureau, serait d'imaginer un système dans lequel un citoyen prendrait rendez-vous dans sa maison communale pour entrer en contact avec le SPF par le biais d'un agent soit sur place soit à distance, comme un « Teams » amélioré. Nous avons d'ailleurs effectué un proof of concept d'agent virtuel où l'imagerie était un peu plus sophistiquée et où les gens pouvaient scanner les documents avec une personne qui les aidait et les guidait à distance. Le résultat était plutôt positif, bien qu'il soit toujours plus agréable d'être en contact physique avec l'agent. On pourrait aussi imaginer un citoyen qui prendrait un rendez-vous et qui recevrait la visite d'un agent domicilié aux alentours lorsque celui-ci effectuerait du télétravail. Mais il faudra trouver une symbiose plus poussée, toujours dans cette logique de subsidiarité, entre les pouvoirs locaux, au plus près du citoyen, et les autres services publics. Le maintien de la proximité avec les citoyens passera sans doute par ce genre d'initiatives.

N'y a-t-il pas un risque à terme, d'assister à un glissement de certaines missions ou responsabilités vers les agents locaux ?

Ce n'est bien entendu pas l'objectif de ces démarches. Cependant, il est évident que dans certains cas ces missions se superposent. Par exemple, un citoyen demande l'intervention du SECAL (Service des créances alimentaires) : dans la plupart des cas, il s'adressera en premier lieu au

CPAS avant d'arriver chez nous. Si l'assistant social a accès aux informations, c'est du temps gagné pour tout le monde, en premier lieu pour le citoyen, mais aussi pour son assistant social. Pour le reste, il est clair que si quelqu'un veut voir une autorité publique et veut prendre rendez-vous, il faudrait examiner s'il n'est pas plus opportun qu'il le fasse au niveau de la commune vue la disponibilité des locaux. L'idée n'est certainement pas de faire glisser un volume de travail supplémentaire au niveau local, mais de trouver la meilleure manière de collaborer.

Le SPF joue un rôle essentiel en matière d'IPP mais aussi dans le précompte immobilier puisque le Fédéral est compétent pour le cadastre. Ces additionnels représentent 35% de leurs recettes ordinaires. Les communes demandent plus de granularité en matière d'informations pour les données IPP et un réinvestissement du fédéral pour la mise à jour du cadastre. Qu'en est-il ?

En ce qui concerne l'IPP, une « masterclass » avait été organisée le 29 novembre 2022 en collaboration avec Brulocalis. Ce travail est toujours en cours.

Pour le précompte immobilier, je rappelle que le service de cet impôt a été repris par les trois régions (NDLR : Flandre en 1999, Bruxelles en 2017 et Wallonie en 2021). L'idée de départ, au début des années 1980, était que l'autorité fédérale assure le service de cette taxe jusqu'à

la reprise par les régions, ce qui est maintenant le cas. Tant que le Fédéral assurait ce service pour les trois régions, l'assiette était suffisamment grande pour y continuer d'investir. À partir du moment où les régions reprennent la gestion, et dans le cas présent très tôt pour la Flandre, cela devenait compliqué de justifier des investissements qui vont au-delà du simple entretien. Il s'agit d'un coût d'investissement du Fédéral, qui travaille pour tout le monde, et qui entrainerait un sous-investissement par ailleurs, ne bénéficiant qu'à une ou deux entités.


Vous laissez un héritage important. Quels sont les grands projets à venir et est-ce que cette concertation qui a fait ses preuves et qui n'a jamais été aussi utile, sera conservée par la personne qui prendra votre relai ?

Sans aucun doute, la personne qui me succèdera se rendra vite compte, j'en suis persuadé, de l'utilité et de la nécessité de cet espace de dialogue. C'est un win-win puisque les autorités publiques sont nos partenaires naturels. Je n'ai aucune crainte à ce sujet. Nous sommes d'ailleurs arrivés à un degré de maturité tel que cette concertation nous renforce mutuellement.

En ce qui concerne nos grands projets, la finalisation de la restructuration des services a permis de passer à l'étape suivante, à savoir la définition des niveaux de services proposés par le SPF. Si je l'ai initiée, je ne serai plus là

pour son aboutissement, mais je souhaite à terme d'arriver à une symbiose avec les autorités publiques, et surtout les autorités locales, pour assurer une proximité au citoyen qui irait bien au-delà de celle proposée actuellement. Je le répète, les pouvoirs locaux sont nos partenaires naturels : mon ambition serait que le SPF soit joignable et atteint via sa commune.

Comment se matérialiserait cette symbiose entre les agents du SPF et les agents des pouvoirs locaux ?

Elle devra d'abord reposer sur la confiance mutuelle, et nous avons veillé non seulement à la rétablir, mais également à la renforcer ces dernières années. Actuellement les agents se connaissent, et se reconnaissent, grâce notamment au service décentralisé d'aide au remplissage dans le cadre des séances d'accompagnement aux citoyens organisées au sein des communes. Nous avons par ailleurs constaté que les retours d'expérience de l'édition 2023 sont positifs des deux côtés, preuve que nous allons dans la bonne direction. 



Federale Overheidsdienst
FINANCIEN

HOE KAN DE BURGER ONS VANDAAG CONTACTEREN?

COMMENT LE CITOYEN PEUT-IL NOUS CONTACTER AUJOURD'HUI ?



WWW.FIN.BELGIUM.BE

> La stratégie de contact multicanale du SPF Finances