Madame, Monsieur,

**Aide au remplissage de la déclaration d’impôt - collaboration**

En 2020, malgré les circonstances difficiles, le SPF Finances a assuré l’aide au remplissage des déclarations à l'impôt des personnes physiques en mettant en place un système d'assistance par téléphone.

En raison de l'incertitude quant à la situation liée au coronavirus dans les mois à venir, nous investirons cette année encore un maximum d'efforts dans l'aide par téléphone sur rendez-vous. Nous voulons ainsi limiter au maximum les longues files d'attente et les rendez-vous physiques.

Au cours de la période de déclaration précédente, certains CPAS et communes ont exprimé leurs préoccupations concernant les personnes plus vulnérables qui ne sont pas en mesure de remplir elles-mêmes leur déclaration et pour lesquelles l’aide téléphonique constitue un obstacle supplémentaire. Afin de répondre à cette problématique, nous avons organisé en 2020, en collaboration avec les administrations locales, des sessions supplémentaires exceptionnelles d’aide au remplissage.

Nous proposons de travailler à nouveau cette année en collaboration avec les administrations locales, plus proches des personnes concernées.

**Aide proposée par le SPF Finances pour le remplissage de la déclaration 2021**

Cette année encore, l'aide aux déclarations sera organisée principalement par téléphone et sur rendez-vous.

Comment procéderons-nous ?

* En raison du contexte particulier lié au coronavirus, nous travaillons d’abord de manière proactive.

En avril, les collaborateurs du SPF Finances contacteront les personnes qui ont fait remplir l'année dernière leur déclaration par téléphone. Cet appel aura seulement pour but de fixer un rendez-vous pour le remplissage de la déclaration. L’aide au remplissage sera effectuée également par téléphone au cours des mois de mai et juin.

* À partir du 5 mai 2021
* Les personnes qui n'ont pas pu être jointes par téléphone en avril et/ou qui ont reçu une déclaration sur laquelle le numéro de téléphone pour les rendez-vous est mentionné pourront nous contacter elles-mêmes pour prendre rendez-vous.
* Nous commencerons le remplissage effectif des déclarations par téléphone.

Pour le groupe-cible que nous n'avons pas pu atteindre par ce biais, nous proposerons exceptionnellement et sous certaines conditions une aide supplémentaire en étroite collaboration avec les administrations locales.

**Collaboration avec les administrations locales - comment ?**

Afin d'atteindre les personnes plus vulnérables, nous demandons aux administrations locales, au moment du rendez-vous téléphonique pour l’aide au remplissage de la déclaration, de faire assister ces personnes par un employé de l'administration locale.

**Collaboration avec les administrations locales - pour qui ?**

Afin de garantir la faisabilité de cette aide exceptionnelle, celle-ci est uniquement destinée aux contribuables :

* qui ont reçu une déclaration papier (et donc **pas** de proposition de déclaration simplifiée\*), et
* qui ont des difficultés à utiliser l’aide par téléphone (par exemple, des problèmes de langue, d'audition ou de communication).

Nous attirons votre attention sur ces critères afin de limiter les rendez-vous à ces personnes spécifiques.

\* Attention : les propositions de déclaration simplifiée sont envoyées dans une enveloppe blanche.
Les contribuables qui ont reçu une proposition de déclaration simplifiée et qui ont des questions à ce sujet peuvent contacter directement [leur centre compétent](https://finances.belgium.be/fr/contactez-votre-centre-p) - ou un collaborateur de l’administration locale peut le faire pour eux.

**Modalités de collaboration pour l'organisation des sessions d’aide au remplissage exceptionnelles**

Nous proposons l'approche suivante :

* Les administrations locales nous informent de leurs **besoins** éventuels **avant le 28 mai 2021** en envoyant un e-mail au centre compétent (voir ci-dessous).
* Au plus tard le 15 juin 2021, nous contacterons les administrations locales pour organiser la session par téléphone ou éventuellement via Microsoft Teams. Nous ne prévoyons aucune aide sur place dans les communes.

Ce n'est que dans des cas exceptionnels qu'un rendez-vous physique sera organisé dans l'un des bureaux du SPF Finances. Ces demandes seront évaluées au cas par cas.

Nous vous remercions d'avance de votre précieuse collaboration et sommes à votre disposition pour toute question.

Cordialement,

SPF Finances - Administration générale de la Fiscalité

**Adresses e-mail des centres compétents**

Bruxelles p.brussel@minfin.fed.be

Charleroi p.charleroi@minfin.fed.be

Liège p.liege@minfin.fed.be

Mons p.mons@minfin.fed.be

Namur p.namur@minfin.fed.be