

TOW 2026



Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN



vvsg



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl

.be



Que fait le SPF Finances pour aider les citoyens à remplir leur déclaration?

1

Faciliter au maximum
l'introduction de la déclaration
en ligne

2

Offrir une aide personnalisée au
remplissage si nécessaire



Faciliter au maximum l'introduction de la déclaration en ligne

myMINFIN.be

Proposition de déclaration simplifiée

Madame

En annexe à ce courrier, vous trouverez le **calcul provisoire de l'impôt** effectué sur la base des données dont nous disposons vous concernant.

Vérifiez attentivement vos données à la page 3.

Vos données sont correctes et complètes ?

Vous ne devez rien faire. Nous vous enverrons un avertissement-extrait de rôle au plus tard en 2026 avec votre calcul d'impôt définitif sur la base des données de cette proposition. Nous ne vous demandons pas d'annoncer la date exacte à laquelle nous établirons votre avertissement-extrait de rôle. Vous devez donc pas nous contacter à ce sujet.

Vos données sont incorrectes ou incomplètes ?

Vous devez nous en informer.

Comment devez-vous communiquer ces modifications ?

- de préférence via www.myminfin.be (Ma déclaration / Ma proposition de déclaration simplifiée), au plus tard le 15 juillet 2025 ou
- via le formulaire de réponse ci-joint. Renvoyez le formulaire original au plus tard le 15 juillet 2025.

Situation 1 : le citoyen reçoit une proposition de déclaration simplifiée (PDS)

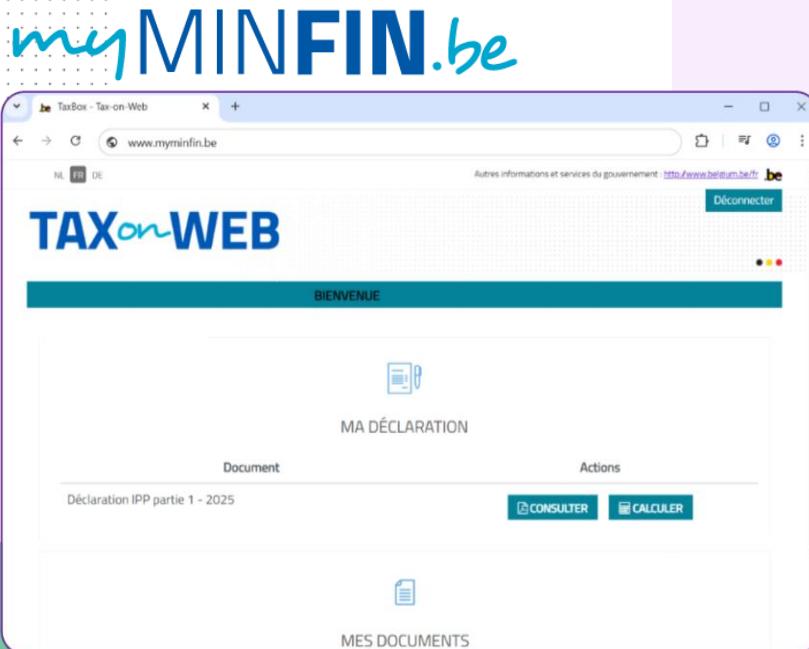
- ✓ Les données dont nous disposons sont déjà préremplies.
- ✓ Si elles sont complètes et correctes, il n'y a plus rien à faire.

57 % des contribuables (hors indépendants) ont reçu une PDS en 2025.

Scénario idéal : "no need for service is the best service"



Faciliter au maximum l'introduction de la déclaration en ligne

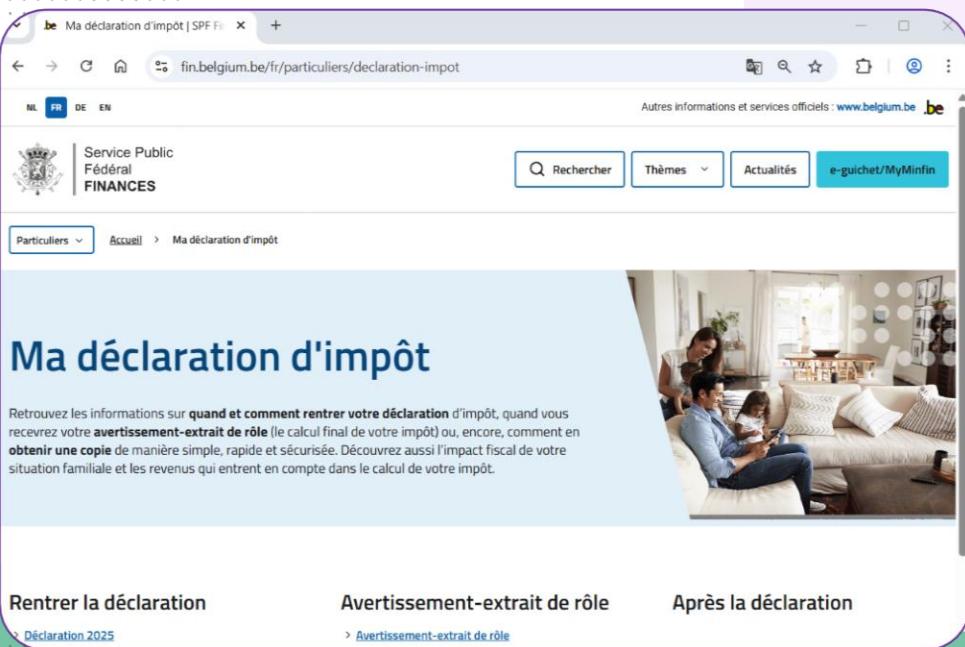


Situation 2 : le citoyen doit introduire une déclaration (ou souhaite modifier sa PDS)

- ✓ Nous informons, par e-mail et par courrier, sur la manière d'introduire la déclaration en ligne via MyMinfin.
- ✓ Nous investissons dans une expérience utilisateur intuitive pour la déclaration en ligne (données préremplies, wizards d'aide au remplissage des codes, calcul provisoire de l'impôt, ...).



Faciliter au maximum l'introduction de la déclaration en ligne

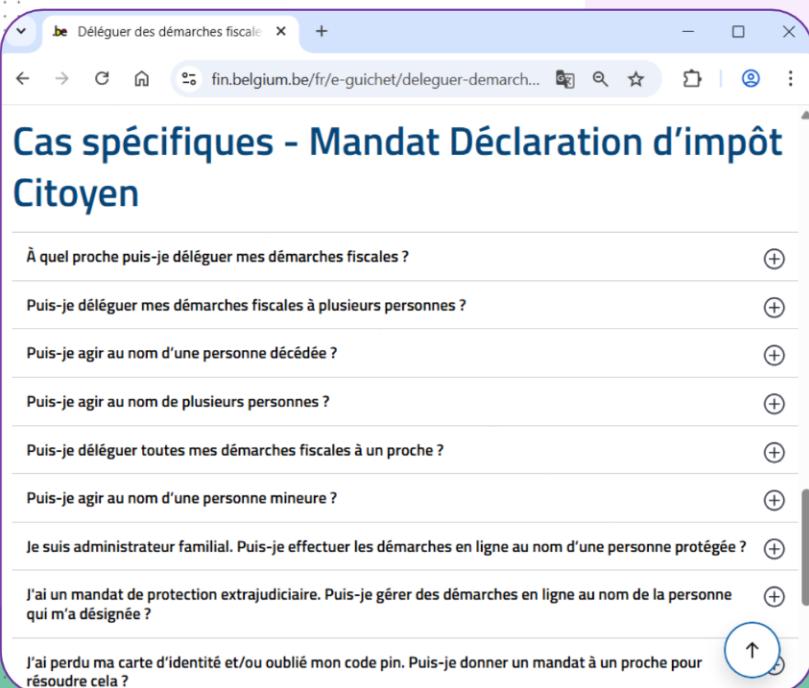


Situation 3 : le citoyen cherche des informations supplémentaires pour remplir sa déclaration

- ✓ Notre site web a été renouvelé en 2024 afin que le citoyen puisse retrouver rapidement des informations dans un langage clair et compréhensible.
- ✓ Il existe un site web spécifiquement destiné aux jeunes qui introduisent leur déclaration pour la première fois.
- ✓ Les explications détaillées relatives à la déclaration sont disponibles en ligne.



Faciliter au maximum l'introduction de la déclaration en ligne



Situation 4 : le citoyen souhaite faire appel à l'aide d'un proche ou « digihelper »

- ✓ Depuis 2024 un particulier peut, grâce au mandat « [déclaration d'impôt citoyen](#) », faire remplir sa déclaration en ligne par un autre particulier.
- ✓ Nous collaborons avec l'ASBL WeTechCare pour l'organisation de webinaires destinés aux « digihelpers » (= des citoyens qui aident d'autres citoyens, notamment pour l'introduction de la déclaration en ligne).



Offrir une aide personnalisée
au remplissage si nécessaire

Situation 5: le citoyen a une question concernant sa déclaration ou son dossier fiscal

- ✓ Notre contact center est joignable par téléphone tous les jours ouvrable de 9h à 17h au 02 572 57 57 (code direct 17002 = FR ; 17001 = NL ; 17003 = DE).
- ✓ Nos coordonnées se trouvent sur notre site web, sur la déclaration et sur la PDS, dans les flyers et les affiches, ainsi que dans nos lettres d'information adressées aux citoyens.
- ✓ Les questions relatives à la PDS (qui portent souvent sur un sujet spécifique) peuvent également être posées via ce canal.





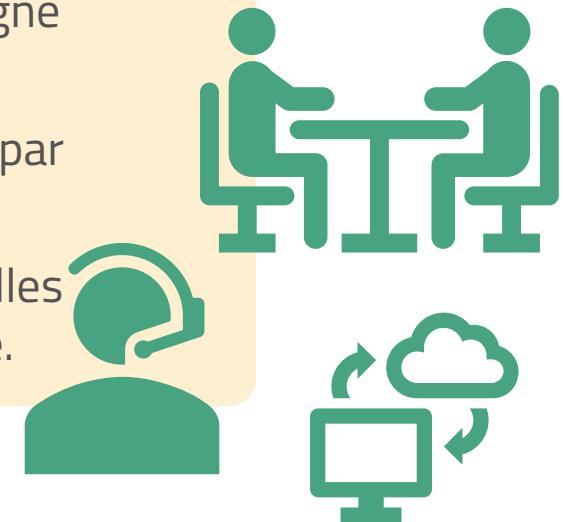
Situation 6: le citoyen souhaite que nous remplissions sa déclaration

Ceux qui ont reçu
une aide via la
commune l'année
dernière recevront
cette année une
lettre d'info...

- Comment introduire la déclaration en ligne
- Comment obtenir de l'aide du SPF Finances



- ✓ Nous offrons aussi bien une aide au remplissage par téléphone qu'une aide au remplissage dans nos bureaux.
- ✓ Un rendez-vous peut être pris par téléphone via la ligne de rendez-vous ou en ligne via le self-service.
- ✓ Nous contactons de manière proactive (par courrier, par SMS, par téléphone) certains groupes cibles.
- ✓ Nous offrons également, en collaboration avec les villes et communes participantes, une aide au remplissage.





Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN
Service Public
Fédéral
FINANCES



Collaboration TOW 2026

Collaboration TOW 2026

- Objectif : aider tous les contribuables qui sollicitent leur ville ou commune participante pour une aide au remplissage de la déclaration.
- L'aide au remplissage est toujours sur rendez-vous.
- Trois types de collaboration :
 1. **Self-service**
 2. **Permanences**
 3. **SharePoint**



1. Self-service

Déclaration d'impôt 2025 - Aide par téléphone

Votre identité

Première lettre de votre prénom:

Première lettre de votre nom:

Il s'agit de votre "nom" officiel en Belgique. Il s'agit généralement de votre nom de famille avant le mariage ou la cohabitation légale.

Votre numéro de registre national:

11 chiffres : xxxx.xx-xxxx.xx - voir sur votre carte d'identité.

Suivant

Annuler Prendre rendez-vous

Pour toute question sur la prise de rendez-vous, consultez les FAQ ou téléphonez au 02 575 56 67.

- **Le personnel communal** prend, via un lien web spécifique, un rendez-vous pour l'aide au remplissage au nom du citoyen.
- L'inscription s'effectue via le numéro national et les initiales du citoyen.
- Le rendez-vous (date, créneau horaire) peut être communiqué au citoyen.
- **SPF Finances** contacte le citoyen par téléphone au moment du rendez-vous pour remplir la déclaration.



1. Self-service

The screenshot shows a web browser window with a light blue header bar. The main content area is a form titled 'Déclaration d'impôt 2025 - Aide par téléphone'. The form is divided into sections: 'Votre identité' (Your identity), 'Votre numéro de registre national' (Your national registration number), and 'Pour toute question sur la prise de rendez-vous, consultez les FAQ ou téléphonez au 02 575 56 67.' (For any questions about appointment booking, consult the FAQ or call 02 575 56 67.). There are input fields for 'Première lettre de votre prénom' (First letter of your first name) and 'Première lettre de votre nom' (First letter of your last name), with a note explaining it's the official name in Belgium. A 'Suivant' (Next) button is visible at the bottom. The URL in the address bar is 'www.belgium.be'.

- Remarque : destiné uniquement aux citoyens tenus d'introduire une déclaration (et qui ne reçoivent donc pas de proposition de déclaration simplifiée).
- Le self-service sera disponible de début avril jusqu'au 29 juin inclus. Plus d'informations suivront sur la [Boîte à outils pour villes et communes](#) sur le site du SPF Finances.



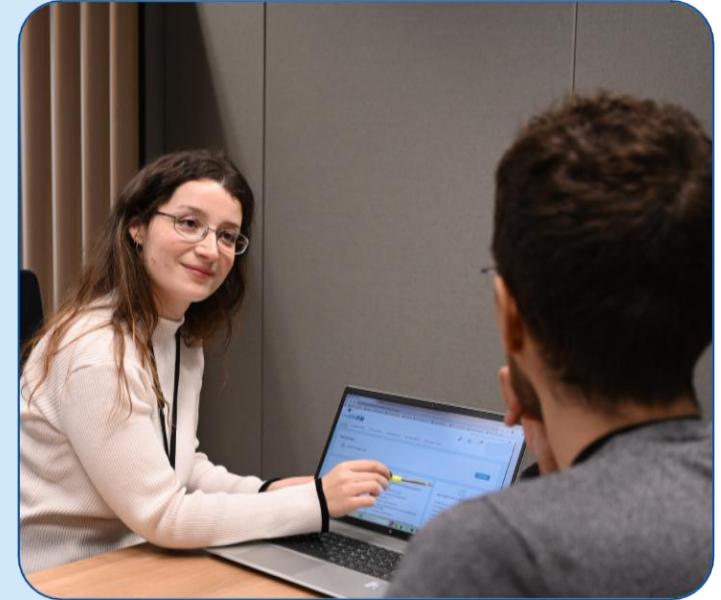
2. Permanences

➤ La Ville / commune prévoit...

- Le calendrier/la planification des rendez-vous.
- Des locaux répondant aux normes de santé, de sécurité et de confidentialité.
- Une salle d'attente.
- Des postes de travail avec une connexion internet sécurisée.
- Du personnel pour l'accueil et la sécurité des citoyens et des collaborateurs.

➤ Le SPF Finances...

- Se rend sur place aux permanences pour remplir la déclaration des citoyens ayant un rendez-vous.
- Fournit des affiches pour promouvoir les permanences.



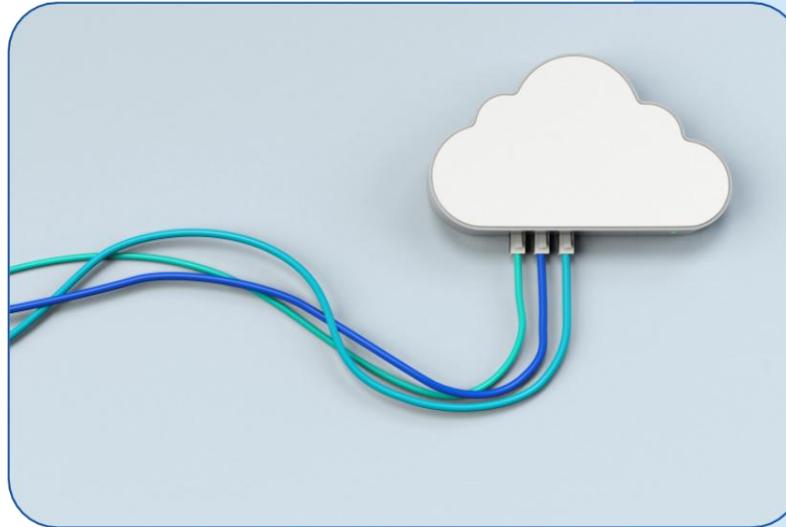
2. Permanences

- Informations pratiques :
 - De 9h à 12h (+ éventuellement aussi l'après-midi)
 - 1 rendez-vous = 1 déclaration
 - 1 rendez-vous = 12 minutes
- Les détails de la méthode de travail et des conditions sont décrites dans l'accord de collaboration.





3. SharePoint



➤ La Ville / Commune

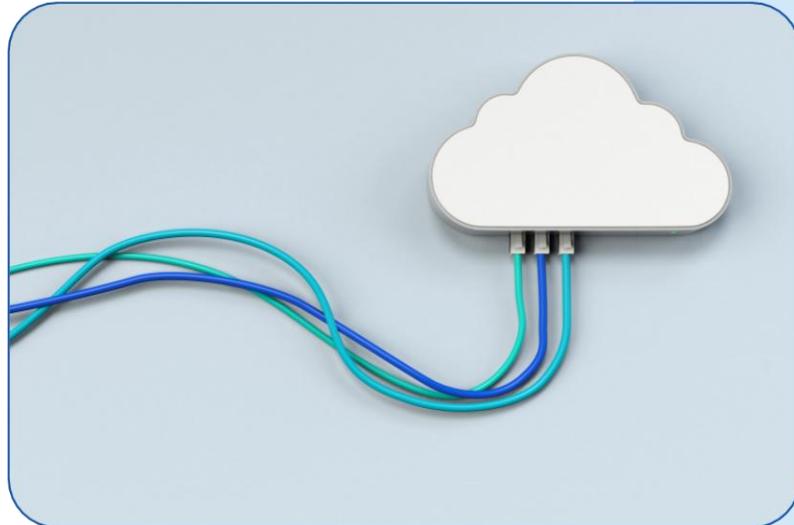
- Enregistre sur le SharePoint les coordonnées et les données personnelles des citoyens qui souhaitent faire remplir leur déclaration.
- Informe les citoyens que le SPF Finances les contactera.

➤ Le SPF Finances

- Contacte les citoyens par téléphone pour leur offrir la meilleure aide possible (soit immédiatement par téléphone, soit sur rendez-vous au bureau)



3. SharePoint



- La méthode de travail et les conditions sont décrites dans l'accord de collaboration.
- Remarques:
 - Le SPF Finances priviliege l'utilisation du self-service plutôt que du SharePoint, car il est plus efficace et plus convivial. Lorsqu'on utilise le SharePoint, il n'est pas possible de déterminer un moment précis pour le rendez-vous, ce qui est plus difficile pour le SPF Finances de contacter les citoyens concernés.
 - Ce canal est uniquement destiné à l'aide au remplissage. Les citoyens ayant d'autres questions peuvent toujours appeler notre contact center : 02 572 57 57 (code direct 17002 = FR ; 17001 = NL ; 17003 = DE)

Planning

➤ Etape 1 : Déterminer l'ampleur de l'aide au remplissage

- 02/02/2026 (aujourd'hui) : diffuser des informations destinées aux villes et communes.
 - Lettre aux villes et communes avec des infos sur la collaboration.
 - Accord de collaboration + brochure d'information pour le citoyen.
 - Flyer pour les citoyens concernant la déclaration et l'aide au remplissage.
 - (affiche à accrocher dans les locaux communaux lors des permanences suivra ultérieurement.)
- 01/04/2026 : Date limite d'inscription pour les permanences (ou SharePoint).

➤ Etape 2 : Organisation pratique de l'aide au remplissage

- Concrétiser la collaboration entre le Centre P concerné et la ville / la commune (ex.: déterminer la date de la permanence).
- Garantir une utilisation optimale des moyens des deux parties.





Service Public
Fédéral
FINANCES
FISCALITÉ

Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN
FISCALITEIT