

TOW 2026



Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN



BRULocalis
ASSOCIATION VILLE & COMMUNES DE BRUXELLES
VERENIGING STAD & GEMEENTEN VAN BRUSSEL

vvsg



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl



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

my**MINFIN**.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 que 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 le 30 juin 2026 avec votre calcul d'impôt définitif sur la base des données de cette proposition. Nous ne pouvons pas annoncer la date exacte à laquelle nous établirons votre avertissement-extrait de rôle. Vous ne 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.myminf.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"*

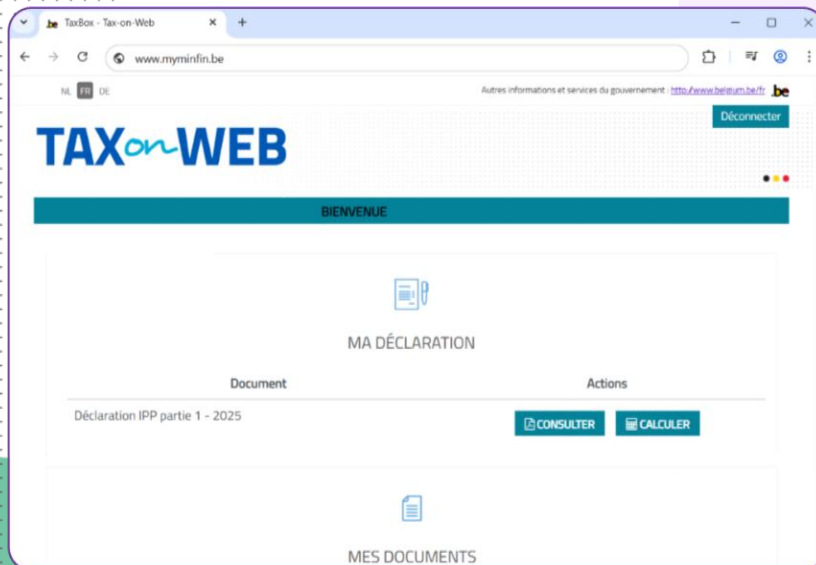


Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN
Service Public
Fédéral
FINANCES

1

Faciliter au maximum
l'introduction de la
déclaration en ligne

my**MINFIN**.be



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, ...).



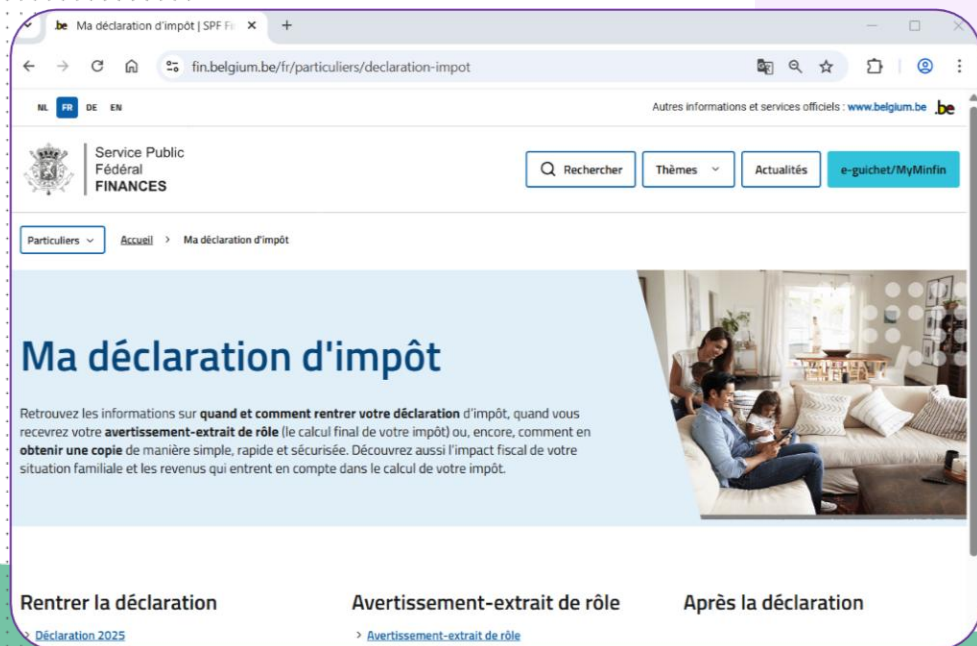
Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN
Service Public
Fédéral
FINANCES

1

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).

Déléguer des démarches fiscales

fin.belgium.be/fr/e-guichet/deleguer-demarch...

Cas spécifiques - Mandat Déclaration d'impôt Citoyen

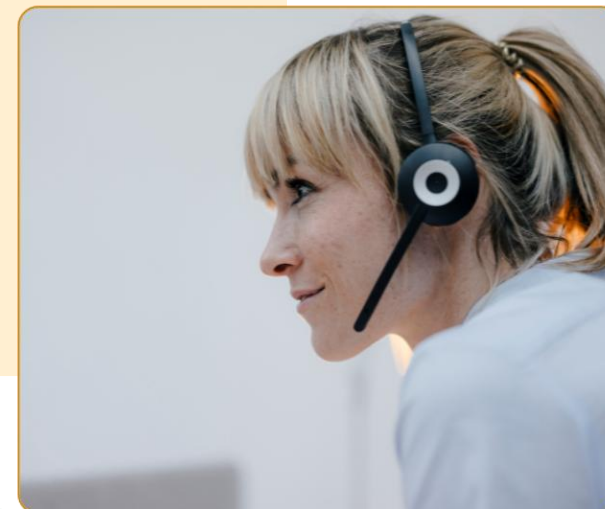
- À quel proche puis-je déléguer mes démarches fiscales ? (+)
- Puis-je déléguer mes démarches fiscales à plusieurs personnes ? (+)
- Puis-je agir au nom d'une personne décédée ? (+)
- Puis-je agir au nom de plusieurs personnes ? (+)
- Puis-je déléguer toutes mes démarches fiscales à un proche ? (+)
- Puis-je agir au nom d'une personne mineure ? (+)
- Je suis administrateur familial. Puis-je effectuer les démarches en ligne au nom d'une personne protégée ? (+)
- J'ai un mandat de protection extrajudiciaire. Puis-je gérer des démarches en ligne au nom de la personne qui m'a désignée ? (+)
- J'ai perdu ma carte d'identité et/ou oublié mon code pin. Puis-je donner un mandat à un proche pour résoudre cela ? (+)



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.





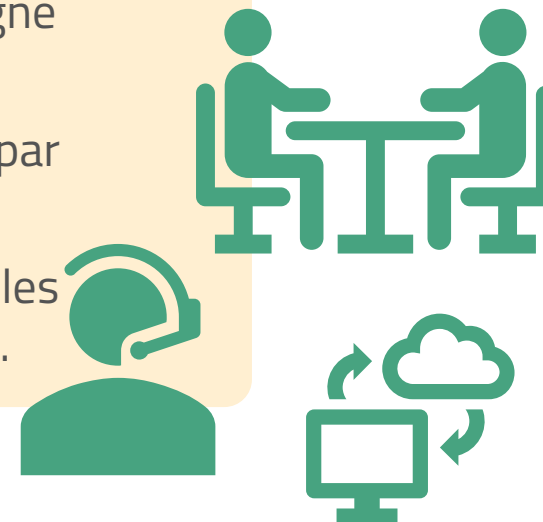
Offrir une aide personnalisée
au remplissage si nécessaire

Situation 6: le citoyen souhaite que nous remplissions sa déclaration

- ✓ 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.

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





Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN
Service Public
Fédéral
FINANCES



Collaboration TOW 2026

WWW.FIN.BELGIUM.BE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST FINANCIEN • SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES



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

- **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

- 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.



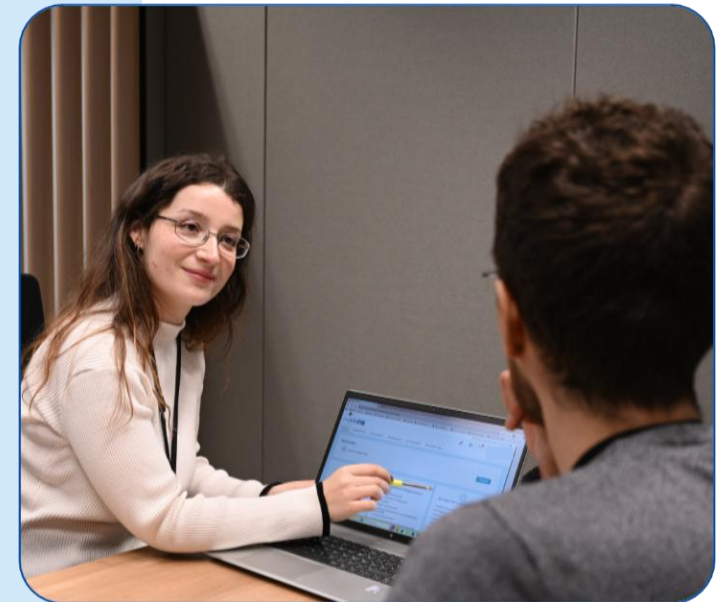
2. Permanences

➤ 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...

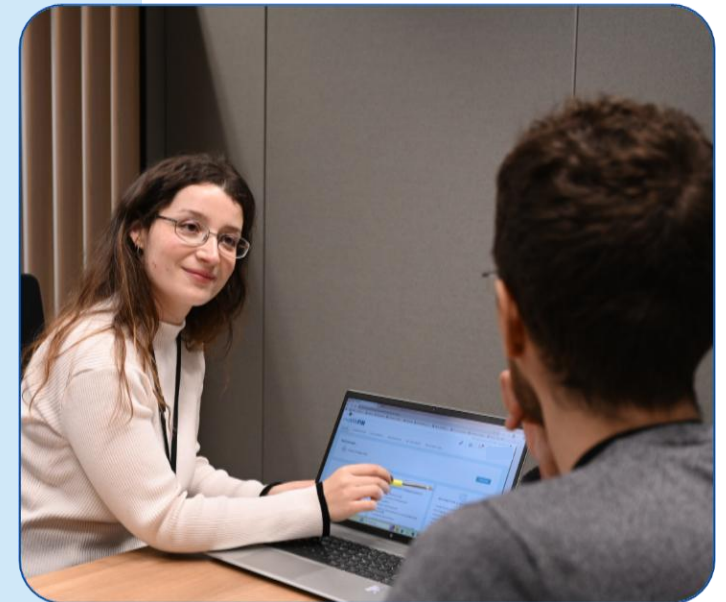
- Se rend sur place aux permanences pour remplir la déclaration des citoyens ayant un rendez-vous.
- Fournit des affiches pour promouvoir les permanences.





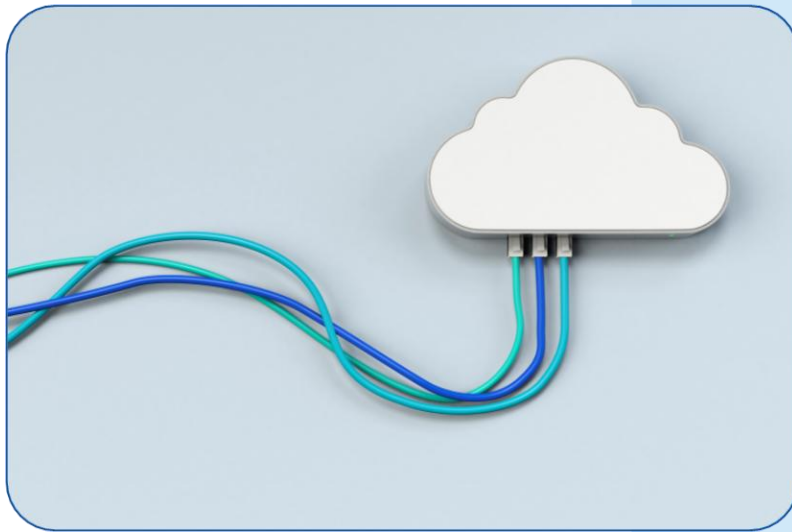
2. Permanences

- 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

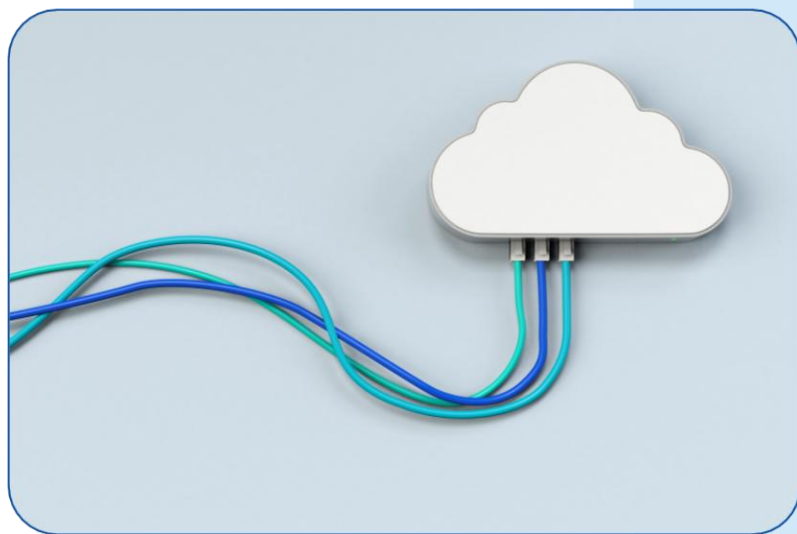
- Enregistre sur le SharePoint les coordonnées et les données personnelles des citoyens qui souhaitent faire remplir leur déclaration.
- Informe les citoyens que le SPF Finances les contactera.

➤ 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 privilégie 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