

Traitement intégré Impôts & Recouvrement

Document Vision

1 Introduction

Ce document a pour but de préciser la portée de la pré étude “Traitement intégré Impôts & Recouvrement” réalisée au sein du SPF Finances, et de décrire très précisément les besoins et les exigences en vue du développement d’un système IT. Nous espérons que les premières versions de ce document pourront susciter des discussions fructueuses entre les consultants et les intéressés (“parties prenantes”) du SPF Finances, de manière que le produit fini soit accepté par chacun et puisse constituer un point de départ pour détailler davantage les spécifications, notamment à l’aide de cas d’usage.

Historique du document :

Date	Version	Description	Auteur
15.01.2004	1.1	Première version en guise de base de départ.	Ivo Van Horebeek
26.01.2004	1.2	Deuxième version avec les suggestions formulées au cours de l’atelier du groupe de travail chargé du programme (16 janvier).	Rob Van Hees
30.01.2004	1.3	Troisième version avec les suggestions formulées au cours de la réunion du groupe de travail chargé du programme (30 janvier).	Rob Van Hees

2 Problématique

Pour le traitement des impôts, le SPF Finances souhaite remplacer l’approche traditionnelle recourant à des « silos fonctionnels » structurés selon les impôts par un système de traitement intégré de tous les types d’impôts, centré sur les contribuables. Des processus harmonisés et améliorés ont été développés à cet effet, dans le cadre du projet Coperfin, et une nouvelle structure organisationnelle a été élaborée. Il est nécessaire que ces processus soient soutenus par un système IT permettant un traitement intégré.

Le problème	de l'absence de traitement intégré par type d'impôt
a des conséquences pour	les collaborateurs du SPF Finances mais aussi pour les contribuables.
Son impact se caractérise par les faits suivants :	les échanges d'informations automatisés sont inexistantes ; plusieurs collaborateurs travaillent sur des dossiers concernant un même contribuable et utilisent différentes applications pour enregistrer des transactions similaires.
Au contraire, une solution efficace	simplifiera l'échange d'informations, allégera le travail des collaborateurs et améliorera la compréhension de la situation fiscale des citoyens.

L'approche traditionnelle du traitement des impôts est une approche par type d'impôt. Cette conception se fonde sur les différences entre les types d'impôts. On part du principe selon lequel les données nécessaires, les règles de calcul, tout comme la réglementation globale, sont parfois trop peu comparables. C'est ainsi que des données différentes sont nécessaires pour le calcul de la taxe de circulation (identification du véhicule, chevaux fiscaux, ...) ou, par exemple, pour la déclaration de TVA d'une entreprise (recettes par taux de TVA, dépenses par taux de TVA, ...). La réglementation qui régit l'impôt sur le revenu est, par exemple, très différente de la législation en matière de TVA. Ce raisonnement revient dès lors à préconiser un système IT par type d'impôt.

Une autre conception a cependant fait son chemin au cours des dernières années : une conception plutôt centrée sur les similitudes et les éléments communs dans le cadre du traitement des différents types d'impôts. De très nombreuses données sont communes (nom, adresse, n° de téléphone, ...) et pourraient donc être enregistrées en commun, du moins en partie. De nombreux processus partiels similaires interviennent encore lors de la perception et du recouvrement. Et bien plus : les groupes cibles sont en grande partie identiques. Les entreprises sont concernées par l'impôt des sociétés et la TVA. Les personnes paient des impôts et une taxe de circulation. Le traitement partiellement intégré de ces impôts permet de créer des synergies, de réduire les coûts et de travailler plus efficacement, ce qui améliore l'image du SPF parmi les citoyens. Supposons qu'une société se trouve en difficulté financière. Cette société pourra à présent négocier un plan d'apurement avec le percepteur de la TVA ainsi qu'avec le percepteur de l'impôt des sociétés.



geïntegreerde verwerking van belastingen

La conception d'un traitement intégré des impôts se fonde sur un modèle de système intégré comportant notamment les étapes suivantes : paiements anticipés, enregistrement, déclaration, calcul, contrôle, perception, recouvrement, gestion des réclamations, communication d'informations, etc. Un tel système intégré doit cependant rester suffisamment générique pour que les caractéristiques spécifiques de chaque type d'impôt puissent être prises en compte.

Les avantages d'une telle approche ne doivent pas être sous-estimés. C'est ce que montre clairement une comparaison établie par le Gartner Group en juin 2000, entre l'approche traditionnelle du traitement des impôts et un traitement intégré. Voici un résumé de cette comparaison.

	<i>approche traditionnelle</i>	<i>traitement intégré</i>
type impôts	pour les types d'impôts comportant de gros volumes	pour tous les types d'impôts
orientation client	faible	grande
coûts d'automatisation	importants	faibles
coûts de maintenance	moyens	faibles
complexité	faible	grande
échange de données	investissement intensif et répétitif	informations intégrées
redondance des données	moyenne	faible

Une étude de Gartner laisse apparaître que les principaux avantages du traitement intégré des impôts sont :

- la réduction des coûts administratifs et du temps nécessaire
- l'augmentation de l'efficacité lors de la prise de décisions
- l'amélioration du service général

- l'amélioration de l'image
- l'augmentation des recettes
- une grande stabilité et de faibles coûts de maintenance

3 Processus concernés

Nous avons indiqué les processus prévus pour le système de "Traitement intégré Impôts & Recouvrement" dans le schéma de processus des processus primaires, selon les définitions figurant dans Coperfin1 et adaptées dans Coperfin 2 – voir la figure suivante. Cela ne signifie pas que le système ne pourrait pas être utilisé dans le cadre des autres processus. Mais, lors de la spécification du système à créer, on envisage tout d'abord les besoins et les exigences de ces processus. Le but de ces processus est succinctement résumé par la suite. Voici ces processus :

- Processus 1 : collecte et gestion de données personnelles.
- Processus 2 : collecte et gestion de données fiscales.
- Processus 5 : calcul des dettes, créances, risques financiers ou droit au remboursement.
- Processus 6 : actions sur le bilan fiscal.
- Processus 7 : recettes.
- Processus 8 : dépenses.
- Processus 9 : clôture et vérification.
- Processus 20 : vérification de la situation fiscale.
- Processus 25 : traitement des dossiers de fraude.
- Processus 30 : mesures conservatoires.
- Processus 31 : recouvrement
- Processus 38 : Expertise Fonctionnelle

Les besoins éventuellement suscités par d'autres processus seront étudiés par des spécialistes des secteurs de marché ou des spécialistes des domaines, au moment où les cas d'usage seront définis dans le cadre de leur domaine fonctionnel.

Un processus de validation est convenu pour l'association avec d'autres projets ICT.

Voici un résumé succinct de l'objet de ces processus sélectionnés.

- **Processus 1 : collecte et gestion de données personnelles.**

Ce processus sert à identifier tous les contribuables (potentiels), à collecter des données personnelles correctes et actuelles à leur sujet, à structurer ces informations dans un dossier unique et à gérer ce dossier. Il s'agit de données concernant le contribuable et collectées aussi bien au sein du SPF Finances qu'auprès de sources externes. Les contribuables peuvent être des personnes physiques, des personnes morales et des associations de fait.

- **Processus 2 : collecte et gestion de données fiscales.**

Ce processus sert à collecter toutes les informations au sujet de la situation fiscale d'un contribuable identifié (tant sur l'initiative du service que du contribuable, par exemple, par déclaration), à structurer ces informations dans un dossier unique et à gérer ce dossier.

- **Processus 5 : calcul des dettes, créances, risques financiers ou droit au remboursement.**

Ce processus sert à calculer le montant de l'impôt dû ou du crédit d'impôt par type d'impôt et à incorporer ces montants dans un bilan de synthèse qui reflète toutes les obligations financières entre les administrations et le contribuable et permet d'en assurer le suivi.

- **Processus 6 : actions sur le bilan fiscal.**

Ce processus sert à pouvoir prendre les mesures qui s'imposent, en fonction de la situation d'un bilan de synthèse. Par exemple, l'envoi d'une proposition de paiement ou la création d'un titre exécutoire (entraînant un enregistrement financier).

- **Processus 7 : recettes.**

Ce processus permet de traiter les paiements d'impôts, taxes, paiements anticipés, précomptes, pénalités et accessoires, etc.

Remarque : nous partons du principe selon lequel le suivi des transactions individuelles des recettes fiscales par contribuable (au niveau du journal auxiliaire) constitue une tâche essentielle du SPF Finances, tandis que les services de comptabilité et de suivi budgétaire des autorités fédérales assurent le suivi des recettes fiscales par type d'impôt.

- **Processus 8 : dépenses.**

Ce processus garantit tout d'abord le traitement correct de tous les montants dus au gouvernement fédéral, en termes d'impôts, paiements anticipés, taxes, précomptes, pénalités et accessoires, etc. Ensuite, ce processus assure aussi le paiement des prestations accomplies dans le cadre du recouvrement (par exemple : frais d'huissier).

Remarque : si l'on décidait d'utiliser le progiciel de gestion intégré destiné à FEDCOM pour le recouvrement (voir plus loin), le paiement des prestations accomplies devrait aussi être géré à l'aide de ce progiciel.

- **Processus 9 : clôture et vérification.**

Ce processus garantit le contrôle de la cohérence, de l'exactitude et la légitimité de l'enregistrement des transactions financières. En outre, ce processus permet de générer des rapports pertinents et exacts, en temps opportun, au sujet de ces transactions ; ces rapports sont destinés aux instances en charge de la gestion et du contrôle.

- **Processus 20 : vérification de la situation fiscale.**

Ce processus sert à couvrir les risques identifiés ; on vise une taxation acceptée et la plus correcte possible au plan fiscal.

- **Processus 25 : traitement des dossiers de fraude.**

Le processus de 'traitement des dossiers de fraude' sert à collecter des éléments de preuve dans le cadre d'un dossier déterminé, à identifier les auteurs d'une fraude et à déterminer l'ampleur de la fraude, tout en garantissant un suivi d'un bout à l'autre ; il sert aussi à tirer des leçons de l'expérience en vue du traitement d'autres dossiers dans le cadre de cette affaire. Le processus est donc lancé avec des indices de fraude commise en Belgique ou à l'étranger et mène à des investigations dirigées.

- **Processus 30 : mesures conservatoires.**

La prise de mesures visant à garantir le recouvrement de dettes restant à déterminer, pour lesquelles des indices laissent supposer qu'une contribution importante va être imposée à un contribuable, une contribution qui devient irrécouvrable en raison de la solvabilité actuelle de l'intéressé ou de manœuvres auxquelles il s'est livré afin d'organiser son insolvabilité.

- **Processus 31 : recouvrement.**

Ce processus comporte l'exécution d'un certain nombre de procédures visant à récupérer des impôts, taxes, précomptes, pénalités et accessoires, etc., pour l'Etat fédéral et les autres pouvoirs publics.

Remarque : nous partons du principe selon lequel le suivi des débiteurs individuels est opéré par le biais du système "Traitement intégré Impôts & Recouvrement". Au cas où l'on utiliserait le progiciel de gestion intégré FEDCOM, il faudrait se demander si le suivi des dossiers, dans le cadre du processus de recouvrement, ne serait pas meilleur en utilisant ce progiciel.

- **Processus 38 : Expertise Opérationnelle.**

Processus 7 - 8 - 9 - 31 : créances non fiscales.

La cohérence avec la Documentation patrimoniale doit être assurée.

Ces processus entreront dans le champ d'application de l'étude préliminaire GIV B&I mais les cas d'usage seront développés par un groupe de travail du service de Documentation patrimoniale. Cette décision a été prise par le BGP.

4 Impôts concernés

Lors de l'établissement des spécifications du système "Traitement intégré Impôt & Recouvrement", il faudra s'assurer soigneusement que le résultat puisse être directement utilisé (avant la mise en oeuvre) pour les types d'impôts suivants :

- impôts des personnes (y compris les résidents et les non-résidents, l'impôt des personnes morales)
- impôts des sociétés (y compris les résidents et les non-résidents)

- précomptes sur les impôts mentionnés précédemment (précompte professionnel et précompte mobilier)
- TVA

La mise en oeuvre du système conçu sera considérée comme fructueuse si tous les dossiers portant sur les impôts mentionnés précédemment sont corrects et peuvent être traités et suivis en temps opportun et de façon conviviale.

Le système à créer doit non seulement pouvoir être utilisé pour les quatre 'grands impôts' mais il doit aussi pouvoir être utilisé en fin de compte pour tous les impôts : pour les 'autres impôts', l'analyse fonctionnelle comportera une validation d'après les cas d'usage qui sont développés pour les 'grands impôts'. Des informations seront collectées au sujet des besoins supplémentaires **spécifiques** pour ces groupes, par le biais d'un mécanisme de rétroaction. Les résultats feront l'objet d'une présentation.

- Taxe de circulation avec signe fiscal
- Taxe de circulation sans signe fiscal
- Taxe sur les appareils automatiques de divertissement
- Vente d'eurovignettes
- Impôts sur les jeux et paris
- Précompte immobilier (pour Bruxelles et la Wallonie)
- Taxes assimilées au timbre
- Etc.

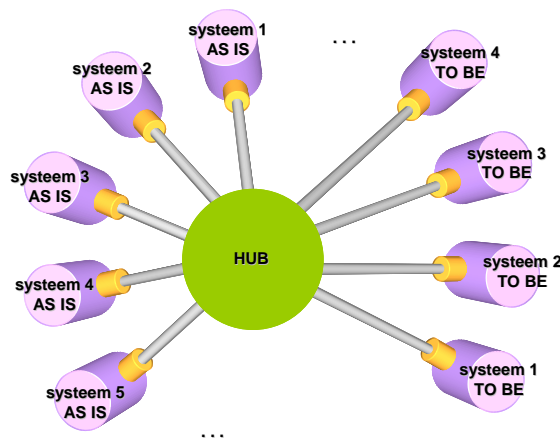
En outre, le système I&R devra être intégré avec le système de Documentation patrimoniale.

Ces groupes (impôts) feront l'objet d'un processus de validation mis au point d'après les cas d'usage développés pour les 4 'grands impôts'.

5 Liaison avec d'autres Systèmes et standards IT

Le système "Traitement intégré Impôts & Recouvrement" devra être lié à de nombreux autres systèmes. Cela présente une difficulté particulière : un grand nombre de ces systèmes n'ont pas encore été conçus et, par conséquent, nous ne disposons pas encore des spécifications des interfaces. En outre, les plans de mise en oeuvre de ces systèmes sont interdépendants, et le retard d'un système peut donc entraîner des retards en chaîne.

Nous préconisons d'utiliser un 'HUB' ou un système d'intégration d'applications d'entreprise pour réaliser ces liaisons – voir la figure ci-dessous. Ce HUB ou ce système d'intégration d'applications d'entreprise sera aussi très utile si le passage des systèmes actuels au nouveau système doit se dérouler de façon progressive. Un HUB peut en effet recevoir des données de très nombreuses applications et les renvoyer de façon structurée ou les lier au nouveau système. De cette manière, ce hub soutient un remplacement échelonné des systèmes actuels par le nouveau système, sans interruptions intempestives du service. Pour certains systèmes IT, on pourra donc réaliser une liaison avec la version EN L'ÉTAT, tandis qu'il faudra prévoir une version A CREER pour d'autres. L'utilité ou la nécessité d'un tel système seront examinées au cours du déroulement du projet, lorsque la stratégie de migration aura été déterminée. L'introduction d'un tel système n'entre cependant pas dans le cadre de la présente mission.



Pour certains systèmes IT, on devra réaliser une liaison avec la version EN L'ÉTAT tandis qu'il faudra utiliser une version A CREER pour d'autres.

Nous prévoyons les liaisons suivantes :

<i>Système à lier</i>	<i>Pour</i>	<i>EN L'ÉTAT ou A CREER</i>
<i>Banque carrefour des entreprises</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter des données concernant des entreprises 	<i>EN L'ÉTAT</i>
Registre national	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter des données concernant des personnes 	EN L'ÉTAT
Traitement intégré Documentation Patrimoniale	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter des données concernant des biens immobiliers • Transmettre des données personnelles 	A CREER
GRC	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre des données de dossiers au centre d'appels • Recevoir des données du centre d'appels 	A CREER
Entrepôt de données et gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre des données pour l'entrepôt de données • Recevoir les résultats de tous les processus de gestion des risques 	A CREER
Système postal ou bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir des paiements 	EN L'ÉTAT
FEDCOM	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre des données financières au niveau global, par type d'impôt (au niveau du grand livre et au niveau budgétaire global) lors de l'apparition d'une dette et lors de la réception de paiements • Transmettre des paiements individuels à effectuer 	EN L'ÉTAT (les systèmes actuels comparables, vu que FEDCOM a été reporté <i>sine die</i>)
Dorothee	<ul style="list-style-type: none"> • Livraison et distribution de tous les documents comme prévu dans le processus 39 (par exemple : avertissements extraits de rôle, propositions de paiement, attestations, ...) • Données concernant des dates d'envoi exactes et des documents qui n'ont pas pu être délivrés 	A CREER (première version limitée)
Dominique	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondance entrante, scannée et codée 	A CREER (première

	avec certaines données essentielles	version limitée)
Tax On Web	<ul style="list-style-type: none"> • Réception de déclarations • 	EN L'ÉTAT / A CREER
Edivat, FinProf, Belcotax On Web, Vensoc...	<ul style="list-style-type: none"> • 	EN L'ÉTAT / A CREER
WorkFlow Contentieux	<ul style="list-style-type: none"> • 	EN L'ÉTAT / A CREER
Paperless Douane	<ul style="list-style-type: none"> • 	A CREER
	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre au contribuable de consulter certaines données 	

Les standards de FEDICT et des cadres ICT du SPF Finances doivent être respectés dans la plus large mesure possible. Mentionnons :

- CCF
- Relational Data Center (base de données)
- Atlas (matériel et logiciels de base)
- Identity management (pour autant qu'il soit déjà disponible)
- ...

6 Domaines fonctionnels

Les différents processus peuvent être regroupés en domaines fonctionnels, d'après les différentes spécialisations. Un groupe de travail peut alors être constitué pour chaque domaine fonctionnel, en vue de développer les cas d'usage. Voici une proposition :

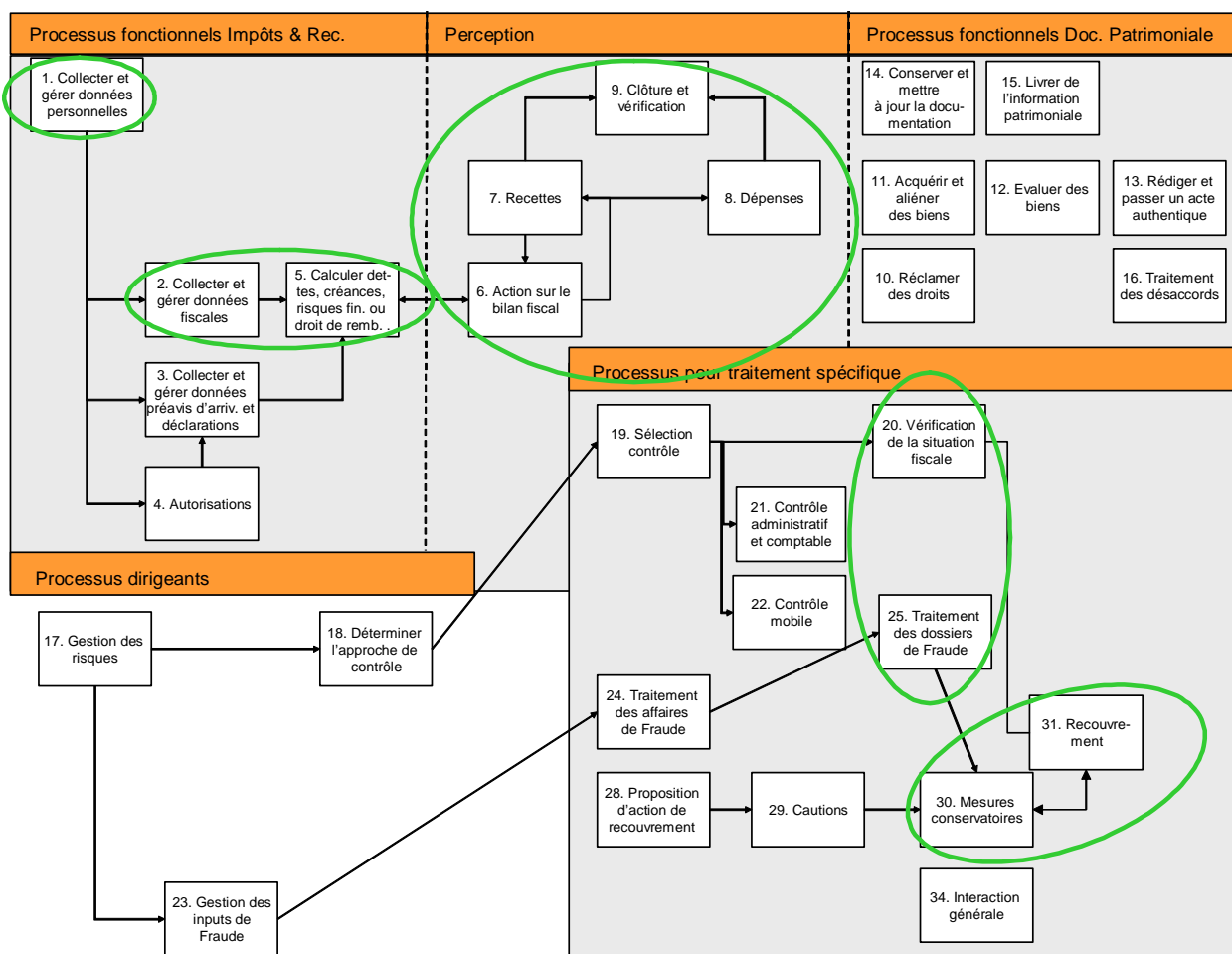
- | | |
|---|---------------------|
| 1. Collecte et gestion de données personnelles | P01 |
| 2. Collecte et gestion de données fiscales et calcul des dettes/avoirs | P02 & P05 |
| 3. Perception (gestion des recettes, remboursements et comptabilité financière) | P06, P07, P08 & P09 |
| 4. Contrôle | P20 & P25 |
| 5. Recouvrement | P30 & P31 |

Il faut, en l'occurrence, veiller à ce que des spécialistes de la TVA, de l'impôt des personnes et de l'impôt des sociétés siègent au sein des groupes de travail consacrés à tous ces domaines fonctionnels.

Un analyste est par ailleurs chargé de collaborer avec des spécialistes d'autres processus, afin d'identifier des interactions possibles :

1. Douane & Accises
2. Documentation patrimoniale
3. Gestion des risques

4. MKDV CRM (service multicanal)
5. Autre processus de Coperfin 1, 2 et 3



7 Questions prioritaires

- **Protection de la vie privée :** un traitement intégré des impôts permet de préserver la cohérence et le groupement des informations, et de contribuer à concrétiser le principe stratégique du “dossier unique”. Nous souhaitons insister pour que cela n’exerce cependant aucune influence négative sur le respect de la vie privée. L’examen de la conformité de cette étude préliminaire avec la législation sur la protection de la vie privée n’entre pas dans le cadre de la présente mission.
- **Politique de confidentialité :** si des milliers d’employés peuvent consulter toutes les informations concernant tous les contribuables, le risque d’abus est réel. C’est la raison pour laquelle une politique générale de confidentialité doit être établie : fixation de droits d’accès à chaque information, chaque dossier pour chaque fonctionnaire, et établissement de règles à respecter. Si le contribuable peut consulter son bilan fiscal via l’Internet, l’accès à ce nouveau service doit être strictement sécurisé afin que seul l’intéressé puisse avoir accès à ses propres données uniquement.
- **Paramétrabilité et flexibilité :** l’univers du SPF Finances est très dynamique. La réglementation appliquée à la plupart des types d’impôts change chaque année (par exemple, l’impôt des



personnes qui fait l'objet de modifications plus ou moins importantes chaque année). Les règles de calcul d'un impôt (par exemple, le calcul du montant ou des intérêts de retard) peuvent ne pas être figées dans le code du logiciel. Le futur système doit comporter une banque de données de règles pour le traitement des impôts. Des règles doivent pouvoir être introduites pour chaque type d'impôt et pour chaque période d'imposition. Ces règles doivent pouvoir être modifiées à l'aide d'un éditeur par un spécialiste compétent en la matière, sans que le code du programme ne doive être modifié.