



Synthèse des travaux en sous-groupes

La déclaration d'impôts en ligne : accompagner ou pas ?

1. Dans quelle mesure on accompagne la démarche ?

- La personne concernée doit être présente lors de l'accompagnement, pour des raisons de transparence et de responsabilité.
- En cas de déclaration conjointe, les deux parties doivent être présentes.
- L'accompagnement se fait dans la limite des compétences de l'Informaticien·ne Public·que (IP).
- L'accompagnement est surtout d'ordre technique : aider à accéder au portail MyMinfin, à se connecter avec eID ou itsme, à naviguer dans l'interface.
- Il est essentiel que la personne garde le contrôle : elle regarde l'écran, suit les étapes et valide elle-même avec son code PIN ou ses identifiants.
- Une checklist des documents nécessaires peut être utilisée pour bien préparer la séance.

2. Dans quelle mesure on n'accompagne PAS la démarche ?

- Si l'utilisateur souhaite déléguer entièrement ou n'assume pas sa responsabilité.
- Si la demande dépasse les compétences (revenus à l'étranger, documents complexes ou inconnus).
- Si la personne n'est pas certaine des informations fournies.
- En cas de suspicion de conflit ou de manipulation entre conjoints (ex : l'un vient avec les identifiants de l'autre).
- Si la demande concerne une optimisation fiscale ou des intentions de fraude.

3. À quoi dois-je faire attention quand je rentre dans cette démarche ?

- S'assurer que l'utilisateur comprend les informations demandées et suit toutes les étapes.
- Travailler en toute transparence : tout doit être expliqué, verbaliser chaque action.
- Disposer d'une checklist actualisée des documents requis.
- Informer que la déclaration peut être modifiée jusqu'au 15 juillet, une seule fois.
- Vérifier la situation familiale, les enfants à charge, les frais déductibles et les données personnelles de la personne.
- Garder en tête que les IP ne sont pas comptables ou fiscalistes, ils ne donnent pas de conseil.



4. Quels outils puis-je mobiliser pendant l'accompagnement ?

- Portails : MyMinfin, MyPension, site du SPF Finances.
- Aides intégrées : bulles d'aide (points d'interrogation) sur Tax-on-web.
- Permanences organisées par les communes ou SPF Finances.
- Numéro d'appel : 02 57 257 57 (avec code de la déclaration pour contact personnalisé).
- Webinaires et ressources partagées par les partenaires (ex. WeTakeCare, slides et vidéos).
- Possibilité de version de test (anonyme) pour simulation.
- Vers un traducteur ou accompagnateur si barrière linguistique.

5. Vers où puis-je réorienter les bénéficiaires ?

- Vers les permanences communales ou du SPF Finances.
- Vers le numéro d'appel officiel : 02 57 257 57
- Vers un spécialiste (fiscaliste) si la demande est trop complexe.

6. Comment s'assurer que la personne soit entièrement responsable de sa déclaration alors que je l'aide à la remplir ?

- Expliciter les rôles : l'IP aide à la forme, l'utilisateur reste maître du contenu.
- Laisser l'utilisateur saisir ou valider avec son propre code PIN/identifiants.
- Éventuellement faire signer une décharge symbolique de responsabilité.
- Le SPF Finances confirme que la responsabilité finale incombe toujours au citoyen, même en cas d'aide.
- Une responsabilité civile pourrait exister, mais le SPF Finances n'incrimine jamais l'IP.

Conclusion

L'accompagnement à la déclaration d'impôts en ligne est possible sous conditions strictes. Il repose sur la transparence, la délimitation claire des rôles et le respect de la compétence de l'accompagnateur·rice. Réorienter reste toujours une option responsable.