

Prestation de service



3.954

Nombre de sessions d'aide au remplissage des déclarations IPP

Ces sessions ont eu lieu, en mai et juin 2018, dans 564 localisations : dans les centres Particuliers et PME, ainsi que dans les communes et les centres commerciaux.



35

Nombre de séances d'information sur le Brexit dispensées aux entreprises



3.280

Nombre de dossiers traités ou en cours en matière de remboursement de la TVA pour les voitures achetées par les invalides

Certaines catégories d'invalides et de personnes handicapées bénéficient, sous certaines conditions, d'avantages fiscaux lors de l'achat d'un véhicule destiné à leur usage personnel :

- taux réduit de TVA (6 %) à l'achat d'une nouvelle voiture, de pièces détachées et lors de travaux d'entretien et de réparation ;
- restitution de la taxe payée lors de l'achat d'une voiture ;
- exonération de la taxe de circulation et de la taxe de mise en circulation.



10.914.355,57

Montant total remboursé en matière d'avois dormants

Et ce suite aux **2.012 demandes** qui se sont révélées **positives** (sur un total de 3.117 demandes).



Montants perçus des avances SECAL (€)

2016 **22.620.594**
2017 **24.425.677**
2018 **27.299.917**

Nombre de demandes d'intervention auprès du SECAL

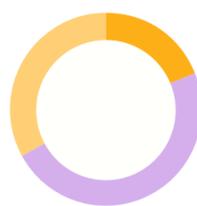
2016 **3.595**
2017 **4.160**
2018 **3.762**



+/- 1,2 MILLION

Nombre de visites dans nos bureaux et nos 11 infocenters (Bruxelles, Liège, Anvers, Charleroi, Mons, Gand, Namur, Hasselt, Bruges, Leuven et Neufchâteau)

Répartition par Région :



- Région de Bruxelles-Capitale **19 %**
- Région wallonne **48 %**
- Région flamande **33 %**



170.014

Nombre de visites dans les infocenters pour la Perception et le Recouvrement



2,07 MILLIONS

Nombre de demandes faites auprès du Contact Center (par téléphone et par e-mail)

Ce qui représente **674 visites par jour** pour l'ensemble des 11 infocenters.

Ces visites concernent en priorité :

1. des **plans de paiement** : **38 %** des visites
2. des **infos sur les remboursements** : **14 %** des visites
3. le **changement de n° de compte bancaire** : **10 %** des visites

Ces demandes concernent en priorité:

1. l'**impôt des personnes physiques** : **34 %** des demandes
2. le **recouvrement** : **29 %** des demandes
3. l'**avertissement-extrait de rôle** : **7 %** des demandes



181

Nombre de lettres types réécrites

Plus des deux tiers de ces lettres proviennent de l'Administration générale de la Fiscalité. Le processus de réécriture s'inscrit dans le cadre du projet Lisibilité, lancé en 2012, et permet aux citoyens et aux entreprises de mieux comprendre nos communications. Une **opération gagnant-gagnant** : moins de personnes doivent appeler le Contact Center ou leur bureau pour clarifier des lettres difficiles à interpréter. Au total, plus de **1.000 lettres types** sont en cours de réécriture. Plus de la moitié d'entre elles ont entre-temps été réécrites.

INFOTHÈQUE



8,5 km
total de livres
(archives et salle de lecture)



1.711
livres achetés



4.019
visiteurs