spécialiste de tout cela, mais j'imagine que cela doit être faisable. Je vous invite à aller vite pour que les dossiers puissent être rapidement traités et qu'il y ait un *return* financier pour nous.

J'imagine que c'est bien plus compliqué que ce que je suis en train d'expliquer, mais après avoir lu les commentaires de certains spécialistes, j'ai l'impression que c'est vraiment dans cette voie qu'il faut aller. Je sais que souvent, trouver des accords de coopération entre la Région wallonne et le Fédéral n'est pas toujours facile, mais je me dis qu'avec les mois et les années, cela pourrait devenir de plus en plus facile.

QUESTION ORALE DE MME WARZÉE-CAVERENNE À M. LACROIX, MINISTRE DU BUDGET, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LES MOYENS DE LA DGO7 POUR ENCOURAGER LES CONTRIBUABLES À PAYER LEURS IMPÔTS DANS LES DÉLAIS »

M. le Président. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Warzée-Caverenne à M. Lacroix, Ministre du Budget, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « les moyens de la DGO7 pour encourager les contribuables à payer leurs impôts dans les délais ».

La parole est à Mme Warzée-Caverenne pour poser sa question.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Monsieur le Ministre, le SPF Finances a comptabilisé 250 000 à 300 000 contribuables qui reçoivent une lettre de rappel. Pour plus de la moitié d'entre eux, le SPF Finances doit se lancer dans un véritable parcours du combattant pour récupérer l'impôt. Ainsi, le SPF Finances a voulu tester de nouveaux moyens pour encourager les contribuables à payer dans les délais.

Pour ce faire, l'administration fédérale s'est tournée vers l'Université d'Oxford et un professeur d'économie comportementale qui ont complètement revu la traditionnelle lettre de rappel. Ils l'ont réduite et simplifiée en retirant les termes peu compréhensibles et les références au Code des impôts. Sur cette base, ils ont créé huit modèles différents, en insistant tantôt sur le fait que 95 % des contribuables payaient à temps, tantôt sur l'utilisation des impôts, tantôt sur la pénalité encourue.

Les premières expériences ont été menées au premier semestre 2016 et elles s'avèrent concluantes puisque 50 % des retardataires se sont exécutés dans les délais contre 46 % avec l'ancien modèle de rappel. Les nouvelles variantes auraient quant à elle un impact positif de 17 à 19 %, ce qui est énorme pour une mesure qui ne coûte rien. L'économie générée serait de plus de 1 million d'euros.

Quel est votre sentiment quant à cette expérience novatrice ? Ces nouvelles lettres de rappel concernent-elles aussi les impôts régionaux wallons collectés par le SPF Finances ? Que représente le retard de paiement des impôts régionaux pour les comptes de la Wallonie ? Le montant est-il important et quelle en est son évolution ? Le modèle de rappel transmis par la DGO7 aux retardataires est-il suffisamment efficace au regard de l'expérience menée par le SPF Finances ?

M. le Président. - La parole est à M. le Ministre Lacroix.

M. Lacroix, Ministre du Budget, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, des modèles de rappel simplifiés et ciblés peuvent en effet être intéressants et il est vrai que certains documents administratifs peuvent parfois être illisibles et incompréhensibles pour certains citoyens. L'administration fiscale wallonne n'a pas attendu les initiatives fédérales pour adapter ses formulaires dans le sens de la simplicité, mais je vous remercie dès lors pour cette question qui me permet, au départ de l'exemple fédéral, de mettre en lumière les réalisations de l'administration wallonne qui vont dans le même sens.

Tout d'abord, si le recours à des experts de l'Université d'Oxford peut être considéré comme novateur pour le SPF Finances dans le cadre de l'amélioration de la qualité des documents qui sont échangés avec les redevables, il ne l'est pas tout à fait pour l'administration wallonne.

Je rappelle en effet l'existence d'eWBS et son expertise interne en matière de lisibilité et de simplification, avec lequel mon administration collabore de manière intensive dans le cadre des différents formulaires à destination du citoyen.

Je considère néanmoins que toute idée d'amélioration est bonne à prendre. Je vous confirme que l'administration, à la lecture de l'article, avait bien l'intention de prendre contact avec le SPF Finances afin d'obtenir plus de précisions sur les modèles élaborés et les constats relayés.

L'amélioration de la relation avec les usagers est, pour mes collègues du Gouvernement et moi-même, ainsi que pour l'ensemble du Service public de Wallonie, l'un de nos chevaux de bataille. Cela s'est concrétisé par l'objectif stratégique transversal numéro 1 du contrat d'administration qui est d'assurer une administration de proximité à l'écoute des usagers, dispensant un service de qualité et une information pertinente.

C'est pourquoi, pour en revenir au contexte fiscal, la DGO7 s'est lancée dès le début de cette année dans un important travail d'analyse de l'existant en matière de documents administratifs adressés et reçus des redevables, ceci en croisant les informations et

problèmes remontant des agents de première ligne et des services métiers opérationnels.

L'objectif de cette révision était, d'une part, l'uniformisation des formulaires, mais également la facilitation à la compréhension pour l'usager, mais également du traitement pour les services opérationnels. Dix documents ont été identifiés comme prioritaires et des versions téléchargeables de ceux-ci sont en cours de mise en ligne sur le portail Wallonie.

C'est dans ce cadre également qu'ont été mis au point un courrier et un formulaire génériques de rappel sans frais, utilisés dans un premier temps pour les taxes véhicules, parfois anciennes, non payées selon les informations dont disposait la DGO7. Ces documents expliquent clairement la démarche et les risques encourus en cas de non-réponse.

Concernant les impôts régionaux restant à gérer par le SPF Finances, la situation est quelque peu particulière. En effet, pour ce qui concerne les droits d'enregistrement, les droits sont retenus au sein des études notariales et reversées par elles à l'administration.

Pour les droits de succession, la procédure est quelque peu différente. Toutefois, reste le principe des comptes bloqués, les avis de paiement sont transmis à l'intermédiaire des notaires qui, par la même occasion, clôturent leurs honoraires également. Il n'y a donc pour ces droits que peu de nécessité de procédures de recouvrement, sauf en cas de contrôle engendrant un supplément.

Pour le précompte immobilier, c'est une autre affaire puisque, par rapport aux montants enrôlés annuellement, le taux de perception s'établirait à plus ou moins 95 %, si l'on tient compte des années 2011 à 2013. Je ferais, évidemment, l'impasse sur les années 2014 et 2015, puisque des retards importants ont été enregistrés au niveau de l'enrôlement, avec des décalages importants d'une année à l'autre. Les communes sont bien placées pour le savoir.

Concernant ce pourcentage, il ne tient pas compte des réclamations introduites et des montants dégrévés, parfois importants et pénalisants pour certaines communes. Au niveau de la Région, ces dégrèvements ont nettement moins d'impacts, puisque englobés dans les recettes globales.

Ce sont les données fournies par le SPF Finances dans le cadre de l'analyse par mes services des impôts restant gérés par lui. Le total des cotisations restant impayées à la date du 31 juillet 2016, c'est-à-dire pour les exercices d'imposition 2015 et antérieurs, serait de 138 millions d'euros, ce montant représentant tant la part régionale du précompte immobilier que les additionnels.

Pour conclure, je vous dirais que je suis impatient de lire les huit nouveaux modèles dont question et la pertinence des motivations mises en exergue.

M. le Président. - La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Monsieur le Ministre, je vous remercie pour votre réponse. Vous avez donné le montant au 31 juillet 2016, 138 millions d'euros. C'est un montant important que l'on préférerait avoir dans nos caisses plutôt que dans la nature. La Région wallonne n'échappe bien sûr pas à la nécessité d'envoyer des rappels pour percevoir son dû.

L'évolution des retards de paiement, vous ne l'avez pas évoquée. Vous avez donné le total. Du fait de la simplification et de la lisibilité dont vous avez parlé au sujet des documents de perception de taxes, quelle évolution marquez-vous quant au taux de perception ? Vous ne l'avez pas donné.

J'imagine que, comme vous l'avez dit, vous allez être attentif à ce qui s'est fait au niveau fédéral et vous n'avez pas attendu, j'en suis très heureuse. Maintenant, il faudrait que cela ait un impact concret au niveau des retours sur les montants payés par les contribuables.

Je reposerai peut-être une question pour savoir, par année, à quoi correspondent les différents montants dus par le contribuable.

M. le Président. - La parole est à M. le Ministre Lacroix.

M. Lacroix, Ministre du Budget, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Pour éviter toute confusion, les 138 millions d'euros concernent uniquement le précompte immobilier. Cela ne concerne donc pas la DGO7.

M. le Président. - La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Je reviendrai donc vers vous afin de connaître du détail et de l'évolution des différentes mesures qui sont prises. Ne pouvez-vous pas voir ce détail-là ? C'est difficile, d'accord. On va alors espérer que les mesures qui seront prises donneront effet très rapidement.

**QUESTION ORALE DE MME BALTUS-MÔRES À
M. LACROIX, MINISTRE DU BUDGET, DE LA
FONCTION PUBLIQUE ET DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR
« L'EMPLACEMENT ESPACE WALLONIE À
EUPEN »**

M. le Président. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Baltus-Môres à M. Lacroix,