

11 mai 2016 -18:14

## Des appels aux débiteurs permettent aux SPF Finances d'obtenir des recettes plus rapidement

L'année passée, nous avons appelé 29.000 débiteurs afin de leur rappeler qu'ils avaient une dette fiscale non payée. Ces appels ont permis de récupérer près de 88 millions d'euros d'arriérés. Ces paiements ont été comptabilisés dans les deux semaines suivant le contact téléphonique. Dès lors, les analyses complémentaires nous montrent que près de 32 millions d'euros ont effectivement été payés plus rapidement grâce au rappel téléphonique.

En 2015, le service DRM (Debt Relationship Management) a été créé au sein du SPF Finances. Ce service téléphone aux débiteurs afin de leur offrir une dernière chance de payer leurs dettes fiscales, avant l'ajout de frais supplémentaires, d'amendes et/ou d'intérêts de retard.

### *TVA et Précompte professionnel*

Plus de 50 millions d'euros de TVA ont été récupérés plus rapidement dont 31% grâce à un contact téléphonique. Pour le précompte professionnel, le service a recueilli, après contact téléphonique, près de 38 millions d'euros. Dans ce cas, le rappel téléphonique a été décisif pour 43% de cette somme. Ce service est en charge des débiteurs en matière de TVA et de précompte professionnel. Dès lors, il téléphone principalement aux entreprises et aux indépendants. Afin d'appeler uniquement les débiteurs dont la probabilité de paiement après un contact téléphonique est élevée, les agents utilisent un modèle prédictif basé sur un croisement de données par datamining.

### *Etapes suivantes*

Depuis décembre 2015, le service appelle également pour les amendes pénales. Si un débiteur paie son amende pénale peu de temps après la réception d'un appel téléphonique, il peut éviter des coûts supplémentaires et d'éventuelles autres poursuites comme, par exemple, l'immobilisation de son véhicule. Le SPF Finances va, dans le futur, investir de plus en plus dans la communication et les contacts utilisant des canaux alternatifs tels que le téléphone, l'e-mail ou le SMS. Cela entraînera, non seulement l'amélioration de la prestation de services, mais, également, l'augmentation des paiements spontanés.

SPF Finances  
North Galaxy  
Boulevard du Roi Albert II 33/70  
1030 Bruxelles  
Belgique  
<http://finances.belgium.be>

Florence Angelici  
Porte-parole (FR) SPF Finances  
+32 470 775 728  
[florence.angelici@minfin.fed.be](mailto:florence.angelici@minfin.fed.be)

Francis Adyns  
Porte-parole (NL) SPF Finances  
+32 470 76 22 44  
[francis.adyns@minfin.fed.be](mailto:francis.adyns@minfin.fed.be)