

Le SPF Finances connecté aux citoyens



Le SPF Finances est le service public fédéral par excellence, qui entretient le plus de contacts avec les citoyens. Rien que pour l'impôt des personnes physiques, 6,9 millions de citoyens y font chaque année une déclaration.

« La plupart des gens entretiennent peu de contacts avec les autres services publics fédéraux. Mais le SPF Finances est bien connu des citoyens. D'où l'importance de leur offrir un service de qualité afin de leur permettre de remplir leurs obligations », explique Francis Adyns, porte-parole du SPF Finances.

1 Via des entretiens individuels

« Nous disposons de 11 Info Centers où les citoyens peuvent s'adresser directement à nous et nous poser des questions sur leur déclaration d'impôt ou autres sujets fiscaux. Internet n'étant pas à la portée de tout le monde, nous sommes conscients de l'importance du contact humain, même à l'ère du numérique », souligne Francis Adyns.

2 Par le biais du Contact Center

« Le citoyen peut également obtenir des réponses à ses questions fiscales en téléphonant à notre Contact Center », explique Francis Adyns.

3 Par la voie électronique

« Nous disposons d'un tout nouveau site web (finances.belgium.be/fr) qui contient toutes les informations nécessaires à destination du citoyen.

Ce dernier peut, par le biais de MyMinfin, voir tout ce que le SPF sait à son sujet. Nous ne pouvions pas rater le train de la digitalisation et c'est un succès. Le nombre d'utilisateurs de la déclaration d'impôt en ligne, via Tax-On-Web, ne cesse d'augmenter. L'application présente de nombreux avantages. Elle a une structure claire, garantit la sécurité et permet le préremplissage de bon nombre de données. Nous proposons toujours la déclaration simplifiée sur papier, qui remporte un grand succès auprès de son public cible. Nous ne pourrions jamais rendre les impôts agréables, mais il est de notre devoir de les rendre au moins plus faciles.», conclut Francis Adyns.

► Découvrez les avantages d'un job au SPF Finances sur www.jobfin.be



**Service Public
Fédéral
FINANCES**