

09 Mar 2025 -10:32

Le SPF Finances atteint un nouveau palier avec 6 millions d'utilisateurs uniques de MyMinfin

Le SPF Finances intensifie sa prestation de service vis-à-vis des citoyens et des entreprises en se concentrant sur la prestation de service numérique. Pas moins de 6 millions d'utilisateurs uniques ont trouvé leur chemin vers MyMinfin, la plateforme numérique en ligne du SPF Finances, où ils font activement usage des différents services. En 2024, il y a eu 44 millions de connexions, ce qui représente une augmentation de 13 % par rapport à 2023 et de 41 % par rapport à 2022.

Le SPF Finances continue à élargir et à faciliter l'offre de services numériques, de manière à ce que les citoyens et les entreprises accèdent plus facilement à ces services. Le SPF Finances continue à numériser ses services et à les optimiser avec l'ambition qu'au 1er janvier 2028 toutes les démarches puissent être effectuées à 100% par voie numérique. Dans le même temps, le SPF Finances investit en permanence dans l'expérience utilisateur en améliorant ses canaux numériques. Un nouveau formulaire de contact a ainsi été ajouté sur le site web renouvelé pour les particuliers, via lequel le citoyen peut entrer en contact avec le SPF Finances plus rapidement et de manière plus efficiente.

Cependant le SPF Finances ne perd pas de vue les citoyens sans accès numérique. En 2024, nous avons répondu à 3,9 millions d'appels téléphoniques. Le temps d'attente moyen a diminué en 2024 de 50 secondes par rapport à 2023 et est d'un peu moins de 2 minutes et demi. Les rendez-vous physiques restent possibles après un contact téléphonique préalable. Nous avons reçu en 2024 116.000 personnes pour un rendez-vous physique, ce qui représente 446 personnes aidées en moyenne par jour.

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

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

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