



## [MISE À JOUR] SPF FINANCES : COMMENT LE CITOYEN PEUT-IL NOUS CONTACTER AUJOURD'HUI ?

Nous avons apporté quelques modifications à notre prestation de service en vue de l'améliorer. Dès lors, il se peut que les données que vous fournissez actuellement à ce sujet ne soient plus correctes. Par conséquent, nous aimerions vous demander de :

- vous appuyer, entre autres, sur les informations suivantes pour fournir une assistance aussi correcte que possible aux citoyens qui en ont besoin ;
- mettre à jour les informations relatives au SPF Finances qui se trouvent sur vos canaux de communication et, si possible, renvoyer vers les liens directs renseignés dans la communication ci-dessous. De cette manière, nous nous assurons que le citoyen a toujours accès à l'information correcte.

### LE SPF FINANCES ACCUEILLE LE CITOYEN UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS

Afin d'améliorer la qualité de nos services, nous accueillons désormais le citoyen dans tous nos bureaux uniquement sur rendez-vous. Il n'est en effet plus possible de nous rendre visite sans rendez-vous.

#### COMMENT PRENDRE UN RENDEZ-VOUS ?

Le citoyen prend rendez-vous par téléphone. Deux cas de figure sont alors possibles :

- Soit nous pouvons l'aider directement par téléphone. Dans ce cas, inutile pour le citoyen de se déplacer.
- Soit nous ne pouvons pas l'aider par téléphone. Dans ce cas, nous fixons un rendez-vous au citoyen dans un de nos bureaux et lui communiquons l'adresse du lieu de rendez-vous.

Consultez [plus d'information sur la manière de prendre rendez-vous](#).

#### QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS ?

Cette façon de travailler présente plusieurs avantages pour le citoyen :

- En contactant nos services à l'avance par téléphone, il y a de fortes chances que sa demande puisse être traitée durant cette première prise de contact. Le citoyen ne doit donc plus se déplacer.
- La demande peut plus facilement être réorientée vers un canal d'assistance plus approprié.
- Le temps d'attente sur place dans nos bureaux est diminué.

## LE CITOYEN PEUT RETROUVER FACILEMENT COMMENT IL PEUT RÉALISER SES DÉMARCHES AUPRÈS DU SPF FINANCES

Sur la page Contact pour les particuliers de notre site web, nous mettons un outil à disposition du citoyen. Celui-ci regroupe les démarches et demandes d'information pour lesquelles le citoyen nous contacte le plus souvent. Grâce à cet outil, le citoyen peut facilement trouver l'information qu'il recherche ou identifier par quelle voie il peut réaliser ses démarches.

Consultez [notre outil des démarches les plus recherchées](#).

## LE SPF FINANCES STANDARDISE AU MAXIMUM SES DONNÉES DE CONTACT

Nous optimisons notre prestation de service par téléphone grâce :

- à un numéro d'appel unique via lequel le citoyen peut nous contacter, quelle que soit sa question : le 02 572 57 57 (tarif normal).
- au code d'appel direct de cinq ou dix chiffres qui est mentionné sur de plus en plus de nos courriers. Le code se trouve en bas du courrier, en dessous de notre numéro de téléphone. Lorsque le citoyen l'introduit lors de son appel, il est directement orienté vers un collaborateur qui pourra répondre à sa question. Lorsqu'il décide de ne pas utiliser le code ou que le courrier n'en comprend pas, le citoyen devra parcourir un [menu de choix](#).

Afin de simplifier le traitement du courrier entrant, nous avons adapté l'ensemble de nos adresses de correspondance. **Ainsi, nos adresses de correspondance officielles ne coïncident donc plus avec les adresses physiques de nos bureaux.**

Consultez [nos données de contact et nos adresses de correspondance](#).

### **Attention : Le SPF Finances n'est plus compétent pour le précompte immobilier.**

Le précompte immobilier relève désormais d'un impôt régional. Un citoyen a une question sur son précompte immobilier ? Dirigez-le vers la Région où se situe son bien immobilier :

- [Région wallonne](#)
- [Région de Bruxelles-Capitale](#)
- [Région flamande](#)