



SPF Finances

Évaluation de l'image externe



Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

WWW.FIN.BELGIUM.BE

Contexte et objectifs

Le SPF Finances joue un rôle central dans la relation entre les pouvoirs publics, les citoyens, les entreprises et les autres parties prenantes. Une compréhension claire de la manière dont l'organisation est perçue et de la façon dont sa communication et ses services sont vécus est essentielle pour renforcer la confiance et améliorer l'interaction avec les publics cibles.

C'est pourquoi une nouvelle mesure d'image a été réalisée dans le prolongement des vagues précédentes (2013, 2015, 2017, 2019, 2021 et 2023). L'étude permet de suivre l'évolution de la notoriété, des perceptions et des expériences, tout en apportant de nouveaux enseignements sur la communication, les services et les canaux de contact.

L'étude vise à :

- Cartographier la notoriété et la connaissance du SPF Finances et de ses missions
- Analyser l'image du SPF Finances et les associations liées à l'organisation
- Évaluer la perception de la communication et de l'information
- Mesurer l'utilisation et l'évaluation des canaux de contact et des services en ligne (notamment MyMinfin et le site web)
- Étudier la confiance et la satisfaction à l'égard du SPF Finances
- **Identifier les différences entre les publics cibles (particuliers, entreprises/indépendants, experts/conseillers et administrations locales)**
- **Analyser les évolutions par rapport aux mesures précédentes**

Ces enseignements aident le SPF Finances à poursuivre le développement d'un service et d'une communication clairs, accessibles et orientés client.



Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

Méthodologie

L'étude a été réalisée au moyen d'une enquête quantitative en ligne, via panel, auprès de quatre publics cibles importants du SPF Finances. La collecte des données s'est déroulée du 6 janvier au 16 février 2026. Au total, 1744 répondants ont été interrogés :

- Particuliers (n=1062)
- Entreprises et indépendants (n=230)
- Experts et conseillers (n=252)
- Administrations locales* (n=200)

L'échantillon des particuliers a été pondéré selon le genre, l'âge et la région, afin que les résultats soient représentatifs de la population belge âgée de 18 ans et plus.

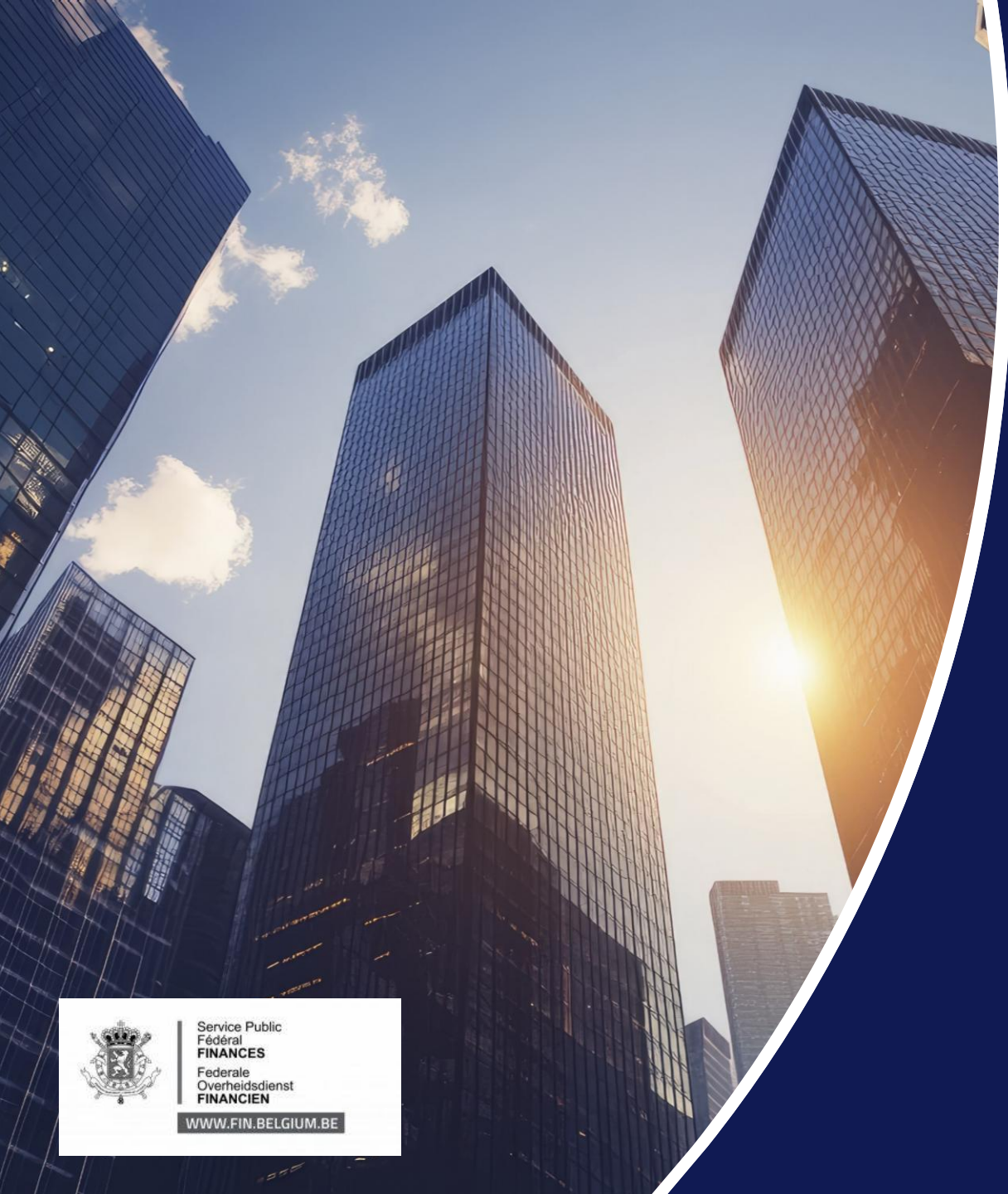
Le questionnaire portait notamment sur :

- Notoriété et connaissance du SPF Finances
- Image et attributs associés
- Perceptions concernant la confiance, l'équité et le rôle du SPF Finances
- Communication et diffusion d'informations
- Utilisation et évaluation des canaux de contact et des services en ligne
- Expériences en matière de prestation de services

Dans la mesure du possible, les résultats sont comparés aux mesures précédentes afin d'identifier les évolutions des perceptions et des expériences.

** Les administrations locales constituent un nouveau public cible depuis cette année (2026)*





Notoriété du SPF Finances

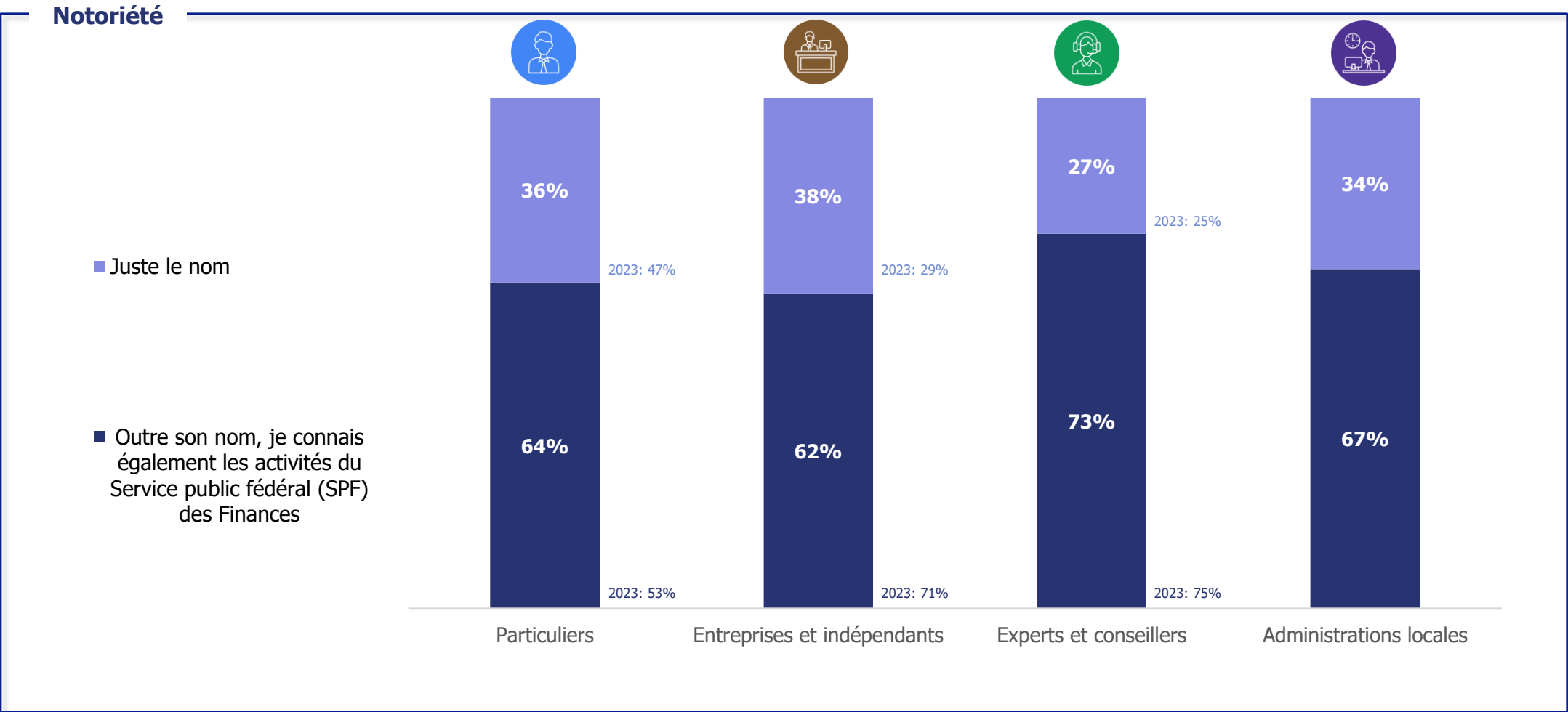


Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN

WWW.FIN.BELGIUM.BE

Connaissance du SPF Finances

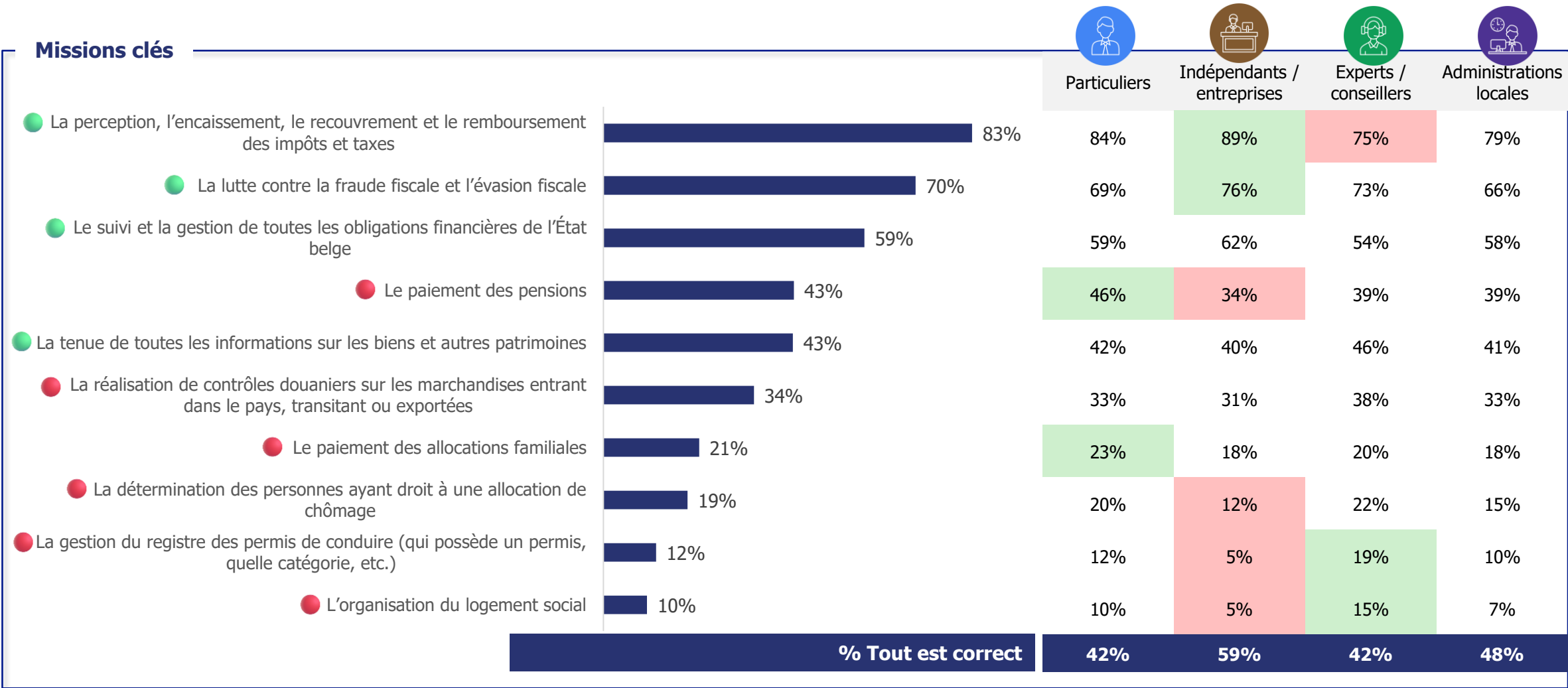
La notoriété du SPF Finances est élevée dans tous les groupes cibles : 62 % à 73 % connaissent non seulement le nom, mais aussi les activités. Les experts/conseillers obtiennent le score le plus élevé (73 %). Par rapport à 2023, davantage de particuliers connaissent non seulement le nom, mais aussi les activités du SPF Finances. Chez les entreprises et les indépendants, on observe l'inverse : une part plus importante connaît uniquement le nom du SPF Finances.



Question : Dans quelle mesure connaissez-vous le Service public fédéral (SPF) Finances ?
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Missions clés du SPF Finances

Les missions fiscales essentielles du SPF Finances sont bien connues, mais d'autres missions lui sont souvent attribuées à tort. Cette mauvaise perception est surtout présente chez les particuliers et les administrations locales, moins chez les experts/conseillers et le moins chez les indépendants/entreprises.



 Rôle du SPF Finances  Ce n'est pas le rôle du SPF Finances

Question : Parmi les activités suivantes, lesquelles, selon vous, relèvent des missions clés du SPF Finances ? (plusieurs réponses possibles)
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

 Différences significatives par rapport au total

Associations avec le SPF Finances

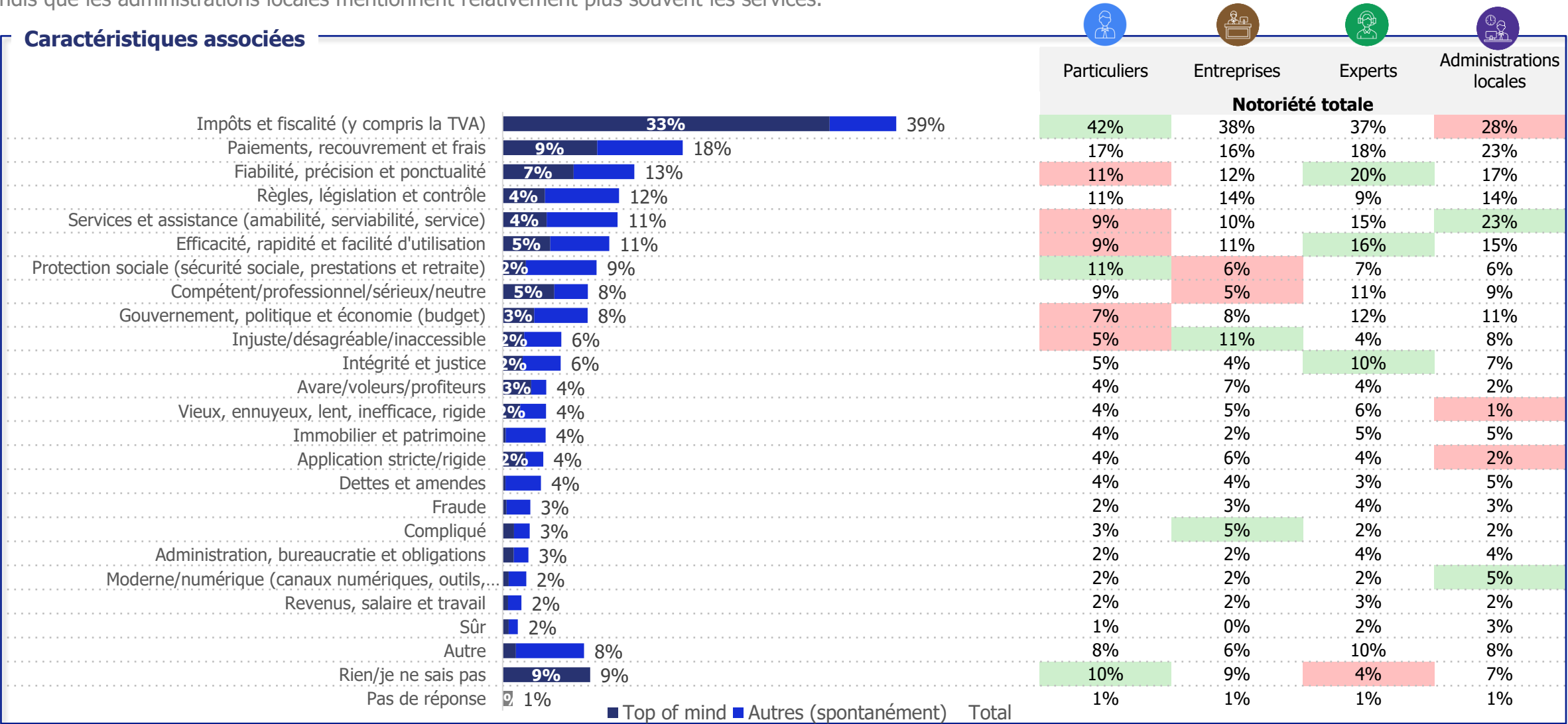


Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

WWW.FIN.BELGIUM.BE

Associations spontanées au SPF Finances (réponse ouverte)

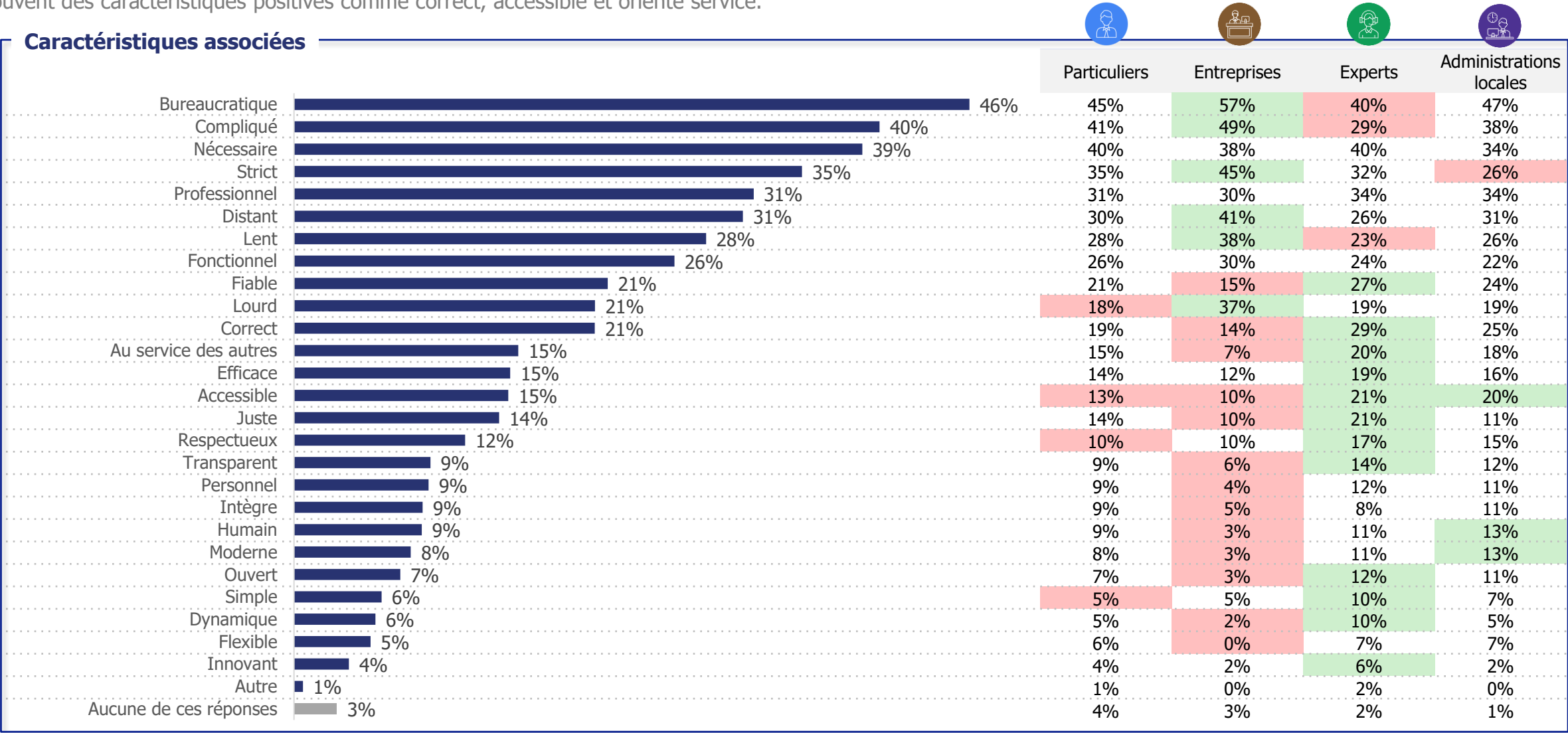
Le SPF Finances est spontanément surtout associé aux impôts et à la fiscalité (39 %), dans la ligne de 2023. Viennent ensuite le paiement/perception et les coûts (18 %) ainsi que la fiabilité/l'exactitude (13 %). Des différences par groupe cible sont marquantes : les particuliers associent plus souvent le SPF Finances à la fiscalité, tandis que les administrations locales mentionnent relativement plus souvent les services.



Question : Lorsque vous pensez au Service public fédéral (SPF) Finances, quelle est la première caractéristique qui vous vient à l'esprit ? - Quelles autres caractéristiques associez-vous encore au Service public fédéral (SPF) Finances ?
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Associations suggérées au SPF Finances

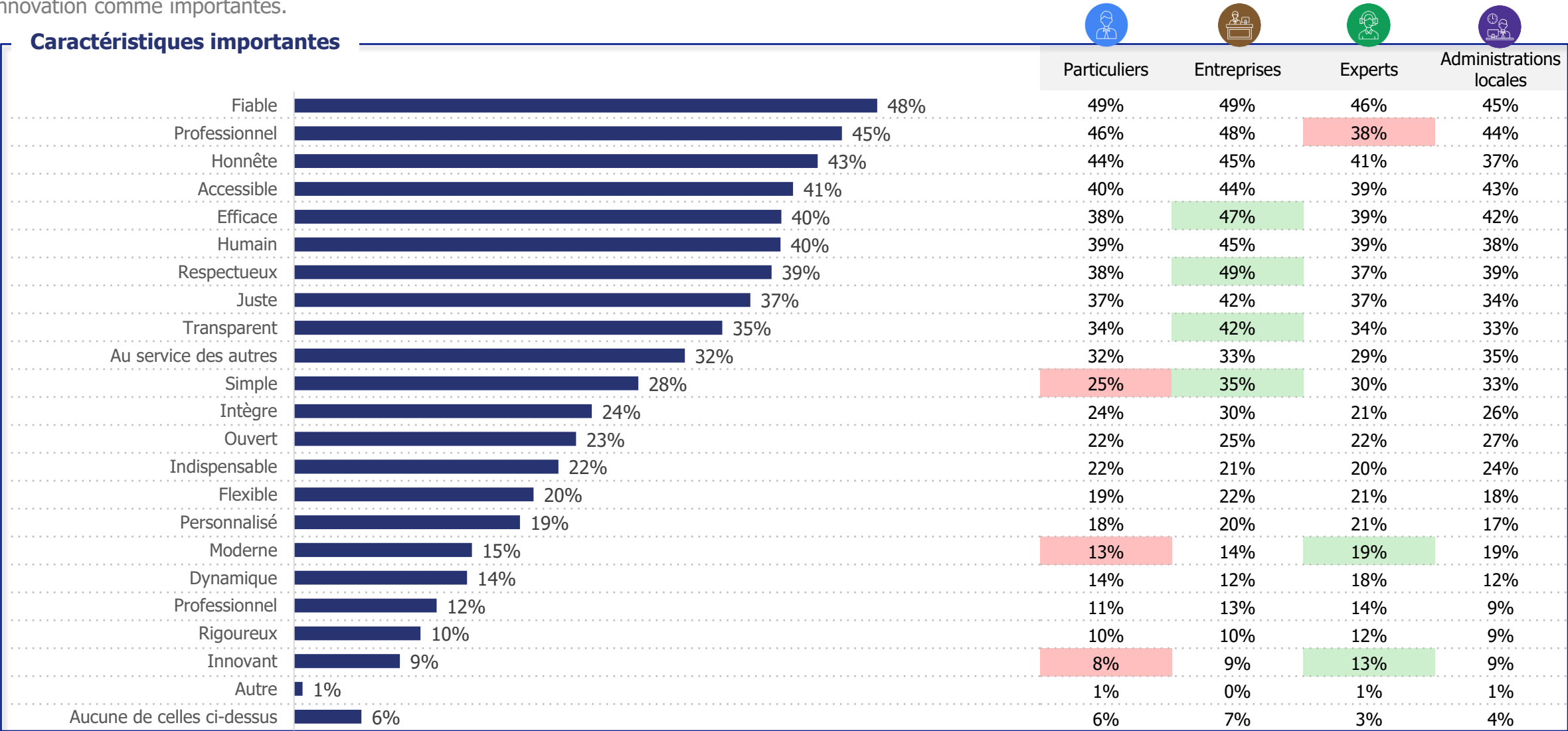
Le SPF Finances est surtout associé à des caractéristiques telles que bureaucratique (46 %), complexe (40 %) et nécessaire (39 %). Les entreprises perçoivent significativement plus souvent le SPF Finances comme bureaucratique, strict et lent, tandis que les experts et les administrations locales lui attribuent relativement plus souvent des caractéristiques positives comme correct, accessible et orienté service.



Question : Cochez toutes les caractéristiques que vous associez au SPF Finances. (plusieurs réponses possibles)
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Attentes à l'égard du SPF Finances

Pour tous les groupes cibles, la fiabilité (48 %), le professionnalisme (45 %) et l'exactitude (43 %) sont surtout cruciaux pour le SPF Finances. Les entreprises accordent significativement plus souvent de l'importance à un service respectueux, efficace et simple, tandis que les experts citent plus souvent la modernité et l'innovation comme importantes.



Question : Cochez toutes les caractéristiques que vous jugez importantes pour le SPF Finances. (plusieurs réponses possibles)
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Carte des priorités du SPF Finances

Professionnel, fiable et correct sont perçus par tous les groupes comme des forces claires. Par ailleurs, les différents groupes indiquent qu'une amélioration reste surtout possible en matière de transparence, de respect et de dimension humaine.

POINTS FORTS

- ✓ Professionnel    
- ✓ Fiable    
- ✓ Correct    
- ✓ Orienté service  
- ✓ Équitable 
- ✓ Efficace   
- ✓ Accessible  

POINTS D'ATTENTION

- × Transparent    
- × Respectueux    
- × Humain    
- × Équitable   
- × Simple   
- × Accessible  
- × Efficace 
- × Orienté service 

 Particuliers  Entreprises et indépendants  Experts et conseillers  Administrations locales

Question : Cochez toutes les caractéristiques que vous associez au SPF Finances. (plusieurs réponses possibles) - Cochez toutes les caractéristiques que vous jugez importantes pour le SPF Finances. (plusieurs réponses possibles)
Base : Administrations locales (n=200)

Imago SPF Finances

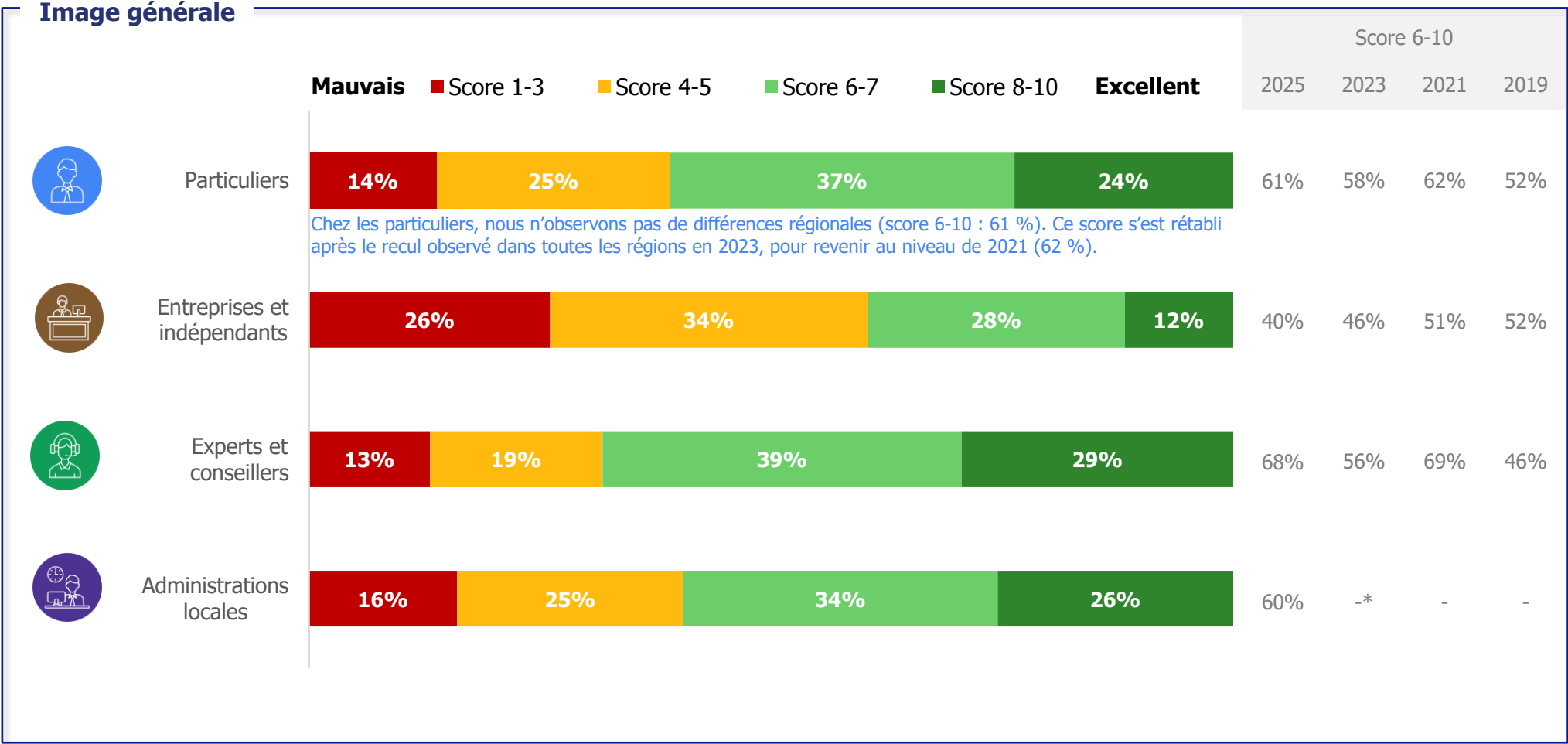


Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

WWW.FIN.BELGIUM.BE

Évaluation de l'image générale du SPF Finances

L'image générale du SPF Finances est globalement positive chez les particuliers (61 % score 6-10), les experts/conseillers (68 %) et les administrations locales (60 %), mais nettement moins chez les entreprises et les indépendants (40 %).

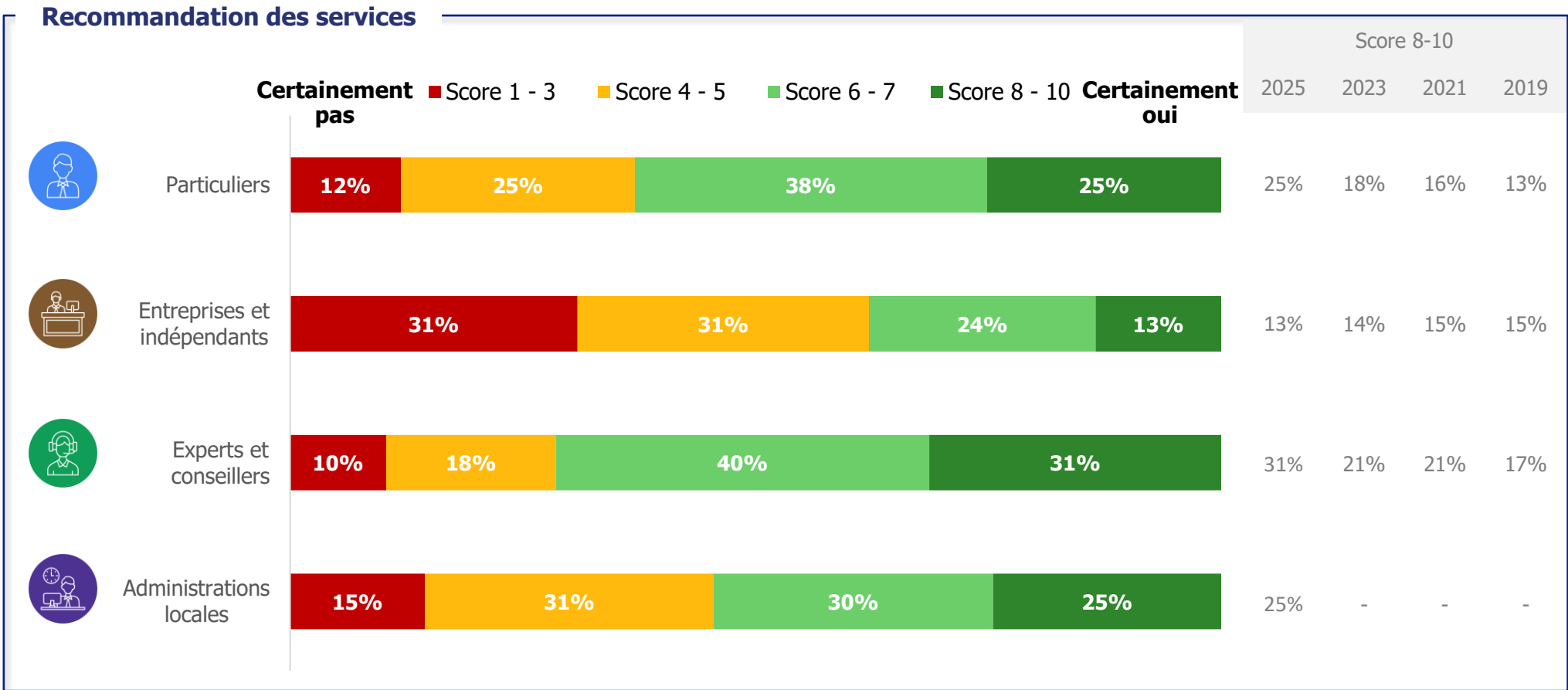


Question : Que pensez-vous, d'une manière générale, du Service public fédéral (SPF) Finances ?
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

* Le groupe « administrations locales » a été ajouté dans cette mesure ; aucune évolution n'est donc disponible pour ce groupe.

Recommandation des services du SPF Finances

La propension à recommander les services du SPF Finances est la plus élevée chez les experts et conseillers (31 % score 8-10), ainsi que chez les particuliers et les administrations locales (25 % chacun), mais elle reste faible chez les entreprises et les indépendants (13 %). Chez les particuliers et les experts, on observe en outre une nette hausse par rapport à 2019/2023, tandis que les entreprises stagnent depuis des années à un niveau faible.



Question : Si vous deviez attribuer une note sur 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez les services du Service public fédéral (SPF) Finances à votre famille, à vos connaissances ou à vos collègues ?
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Compliance : morale fiscale et confiance dans le SPF Finances

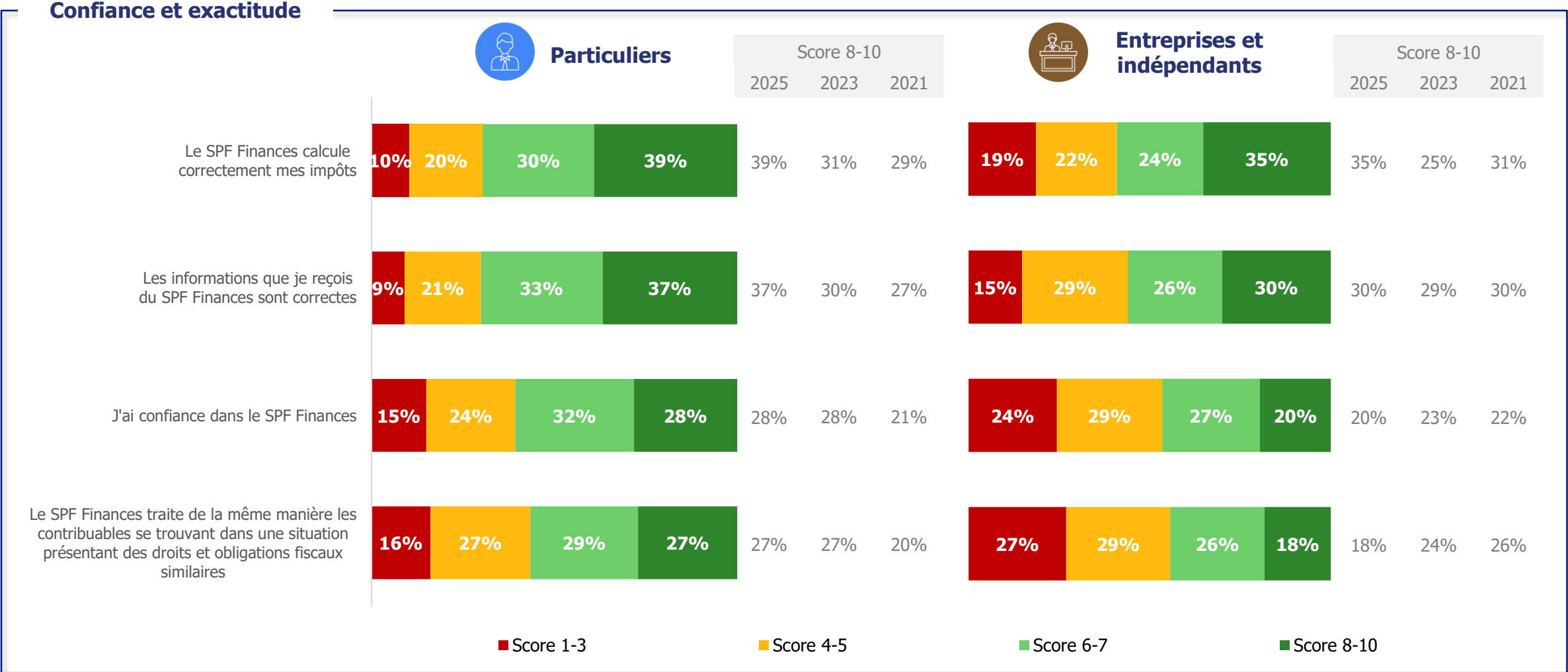


Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

WWW.FIN.BELGIUM.BE

Confiance et exactitude du SPF Finances

Chez les particuliers, l'exactitude du calcul de l'impôt et de l'information obtient les meilleurs scores et s'améliore par rapport à 2021 et 2023, tandis que la confiance et l'égalité de traitement restent plus faibles et stables. Chez les entreprises/indépendants, le calcul correct et l'information restent aussi les points les plus forts, mais la confiance et surtout l'égalité de traitement sont les points les plus faibles et se détériorent depuis 2021/2023.



Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet du Service public fédéral (SPF) Finances ?
Base : Particuliers (n=1062) et entreprises et indépendants (n=230)

Confiance et exactitude du SPF Finances

Chez les experts et conseillers, l'exactitude du calcul de l'impôt et de l'information obtient à nouveau les meilleurs scores et l'on observe globalement une légère amélioration par rapport aux mesures précédentes ; la confiance progresse également, mais l'égalité de traitement reste l'élément le plus fragile. Dans les administrations locales, l'accent est surtout mis sur l'exactitude (calcul et information), tandis que la confiance et l'égalité de traitement sont moins fortement approuvées.

Confiance et exactitude



Experts et conseillers

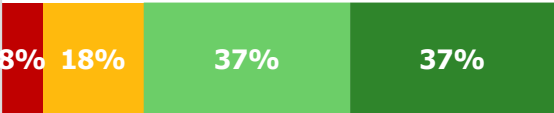
Score 8-10

2025 2023 2021

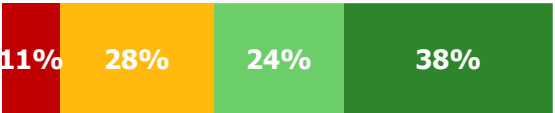


Administrations locales

Le SPF Finances calcule correctement mes impôts



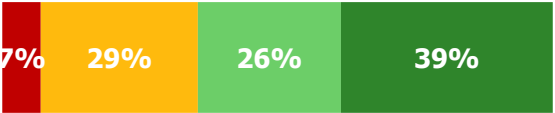
37% 33% 34%



Les informations que je reçois du SPF Finances sont correctes

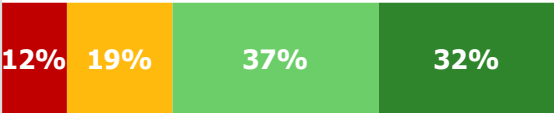


36% 33% 33%

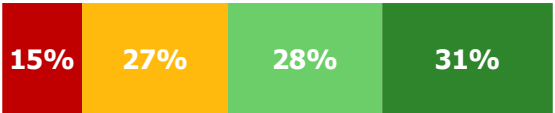


37% 33% 34%

J'ai confiance dans le SPF Finances

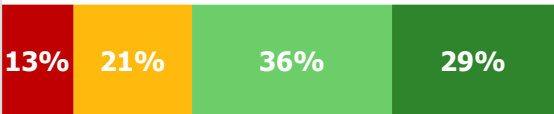


32% 29% 28%

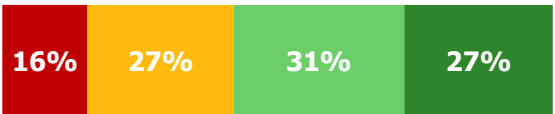


15% 27% 28%

Le SPF Finances traite de la même manière les contribuables se trouvant dans une situation présentant des droits et obligations fiscaux similaires



29% 33% 25%



16% 27% 31%

■ Score 1-3

■ Score 4-5

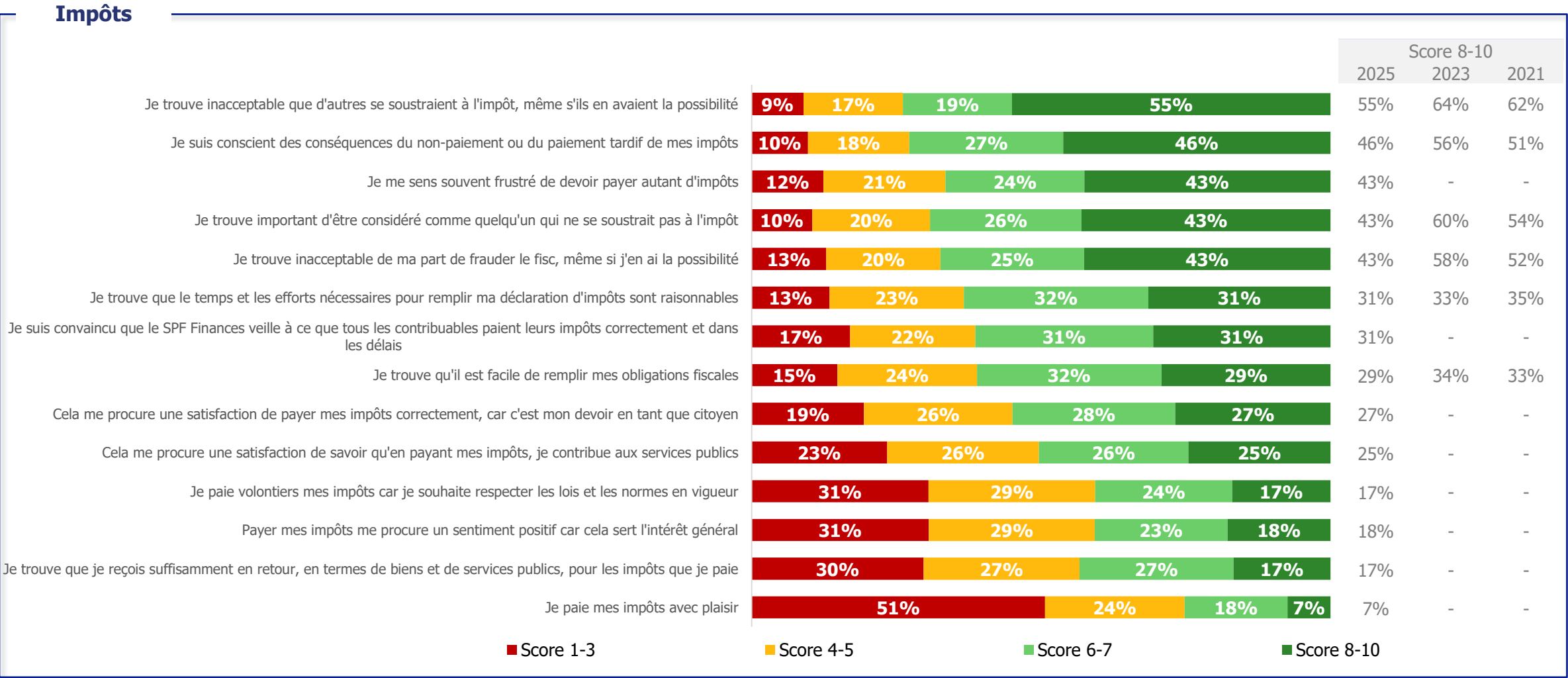
■ Score 6-7

■ Score 8-10

Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet du Service public fédéral (SPF) Finances ?
Base : Experts et conseillers (n=252) et administrations locales (n=200)

Perception concernant les impôts Particuliers

Les particuliers condamnent clairement l'évitement fiscal et indiquent bien connaître les règles et les conséquences. Dans le même temps, ils paient rarement les impôts avec plaisir et le sentiment de « recevoir quelque chose en retour » reste limité.

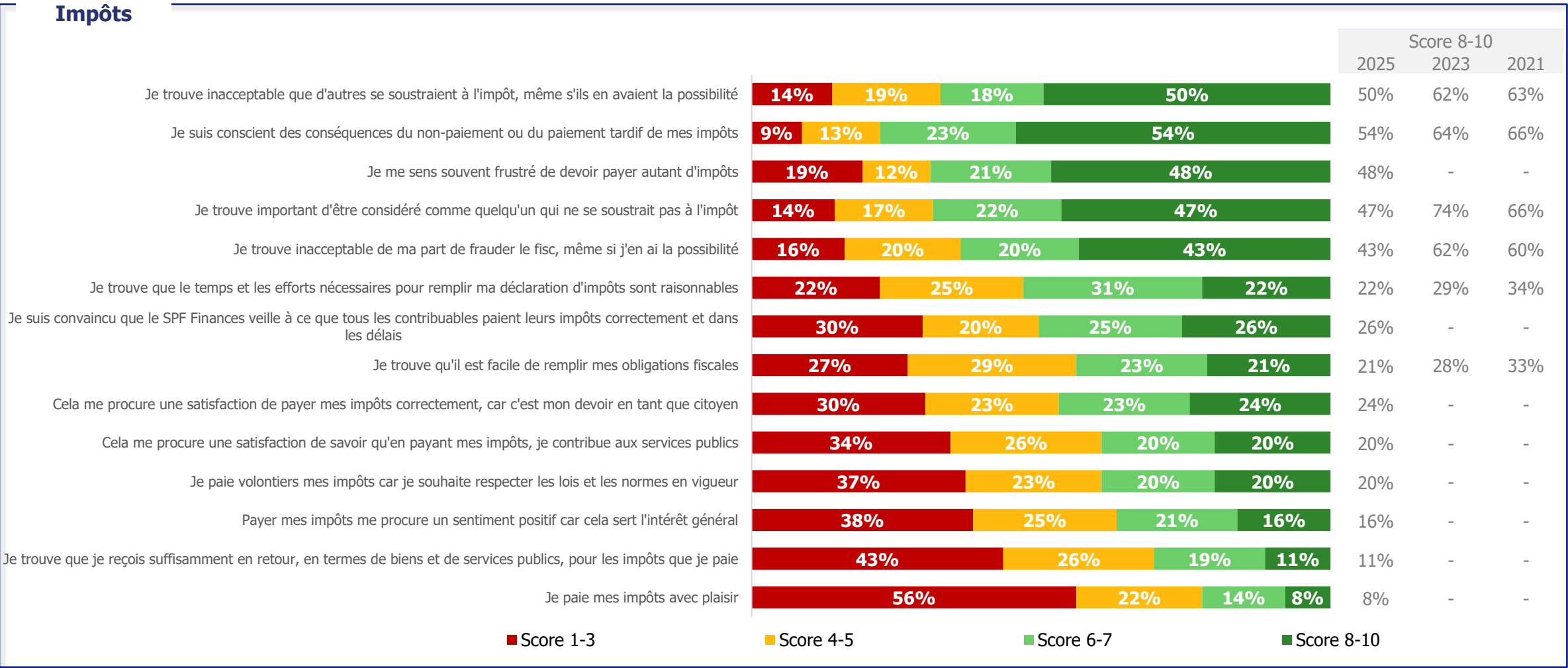


Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet des impôts ?
Base : Particuliers (n=1062)

Perception concernant les impôts Entreprises et indépendants



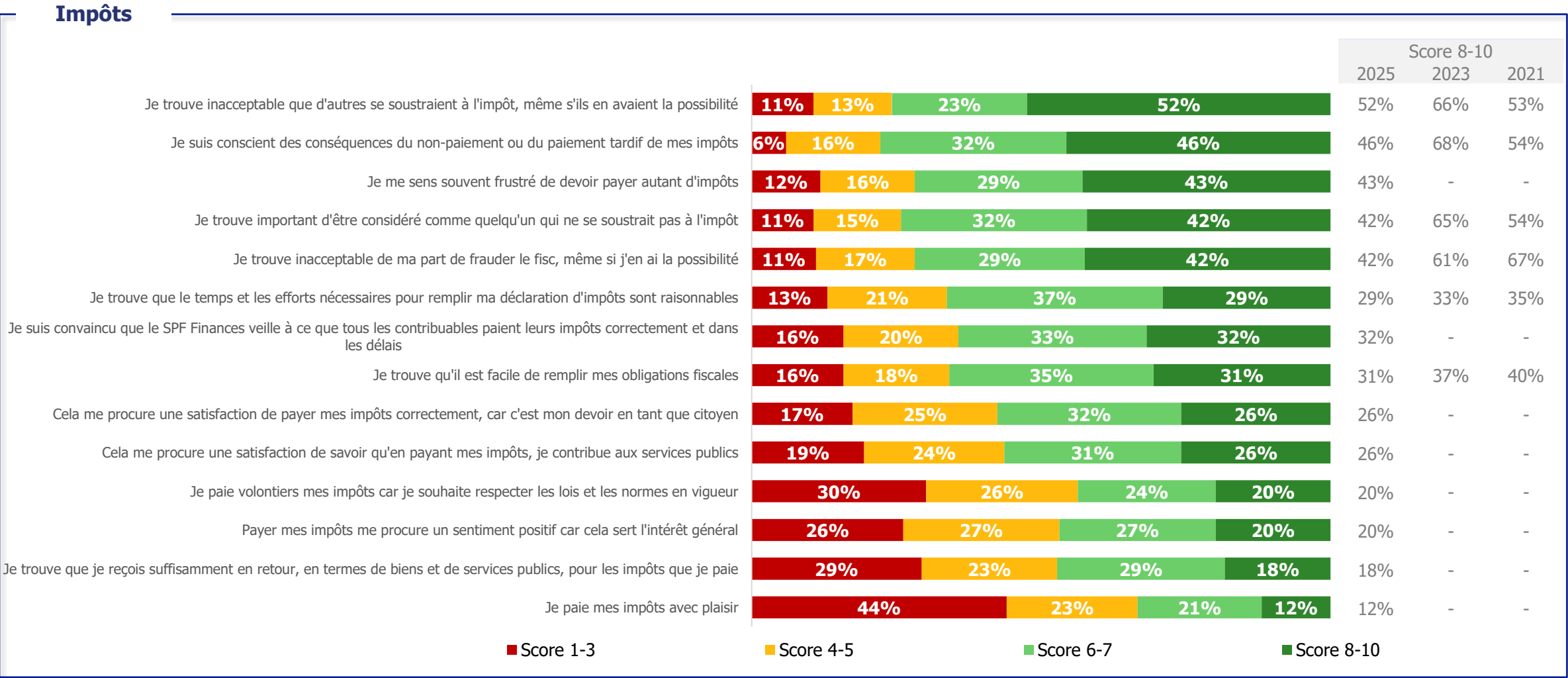
Chez les entreprises et les indépendants, l'évitement fiscal (pour soi-même comme pour les autres) est clairement désapprouvé et les conséquences du non-paiement ou du paiement tardif sont connues, même si l'adhésion forte est plus faible qu'en 2023/2021. Dans le même temps, l'adhésion reste limitée : le plaisir, le fait de payer volontiers et le sentiment d'en avoir suffisamment pour son argent obtiennent des scores très bas.



Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet des impôts ?
Base : Entreprises et indépendants (n=230)

Perception concernant les impôts Experts et conseillers

Norme forte autour du paiement correct et désapprobation claire de l'évitement, tandis que le fait de payer volontiers/avec plaisir et le sentiment d'obtenir quelque chose en retour restent limités.



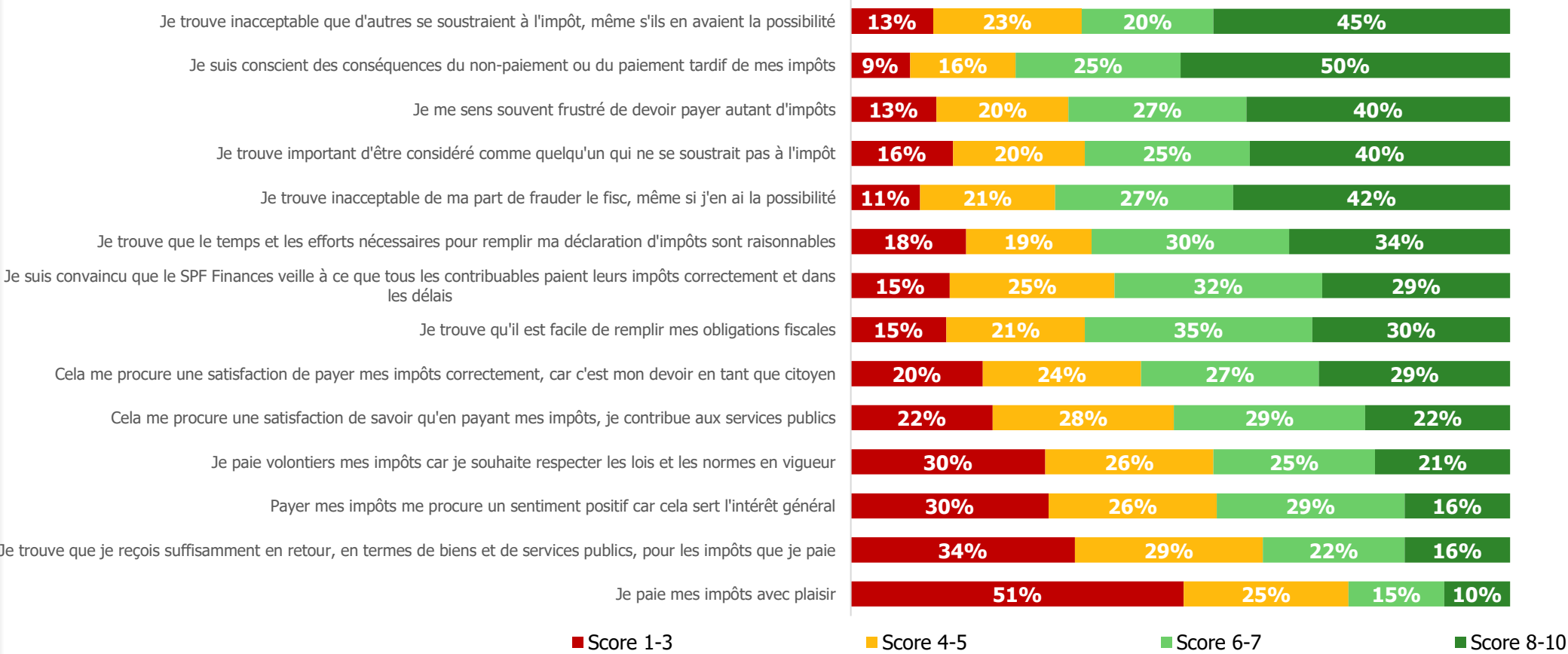
Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet des impôts ?
Base : Experts et conseillers (n=252)

Perception concernant les impôts Administrations locales



La désapprobation de l'évitement fiscal et la connaissance des conséquences sont bien présentes, mais le ressenti reste peu positif et le sentiment d'un retour suffisant ainsi que la confiance dans le respect des règles demeurent plutôt modérés.

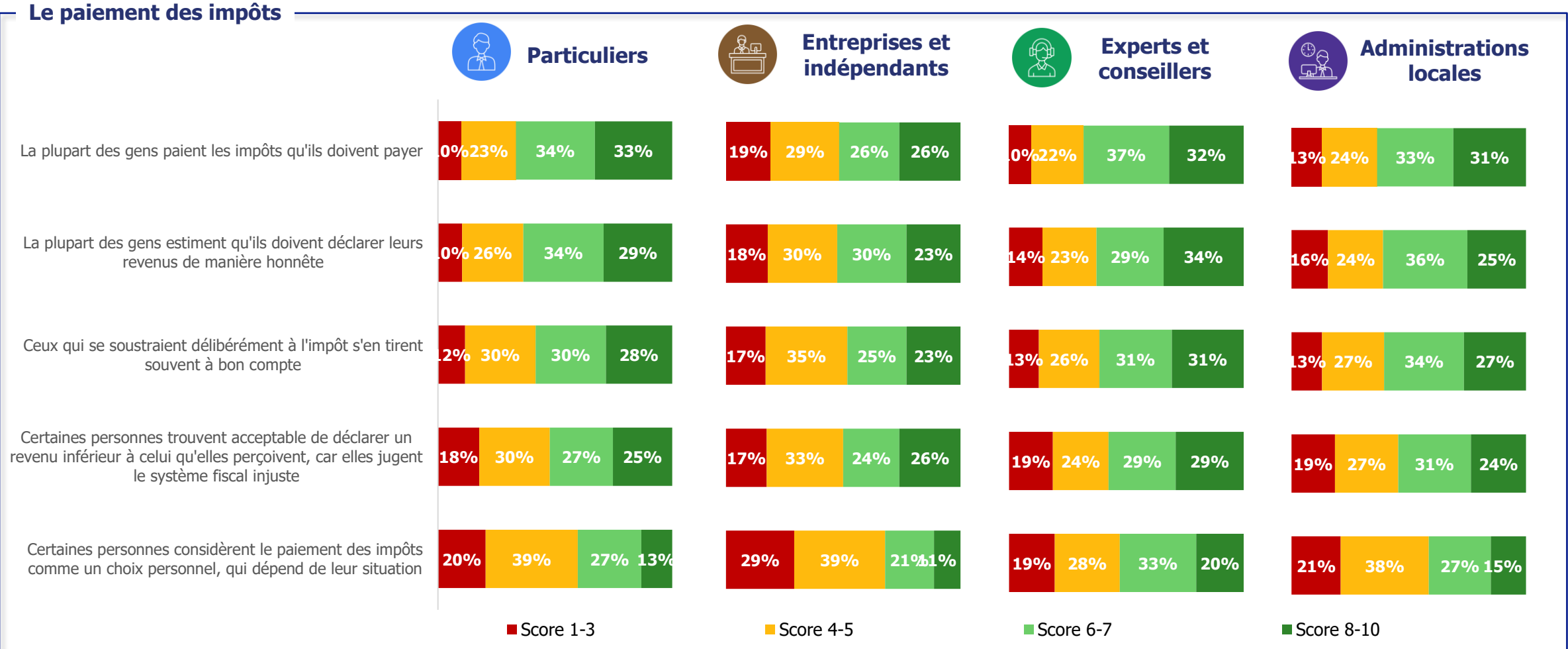
Impôts



Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet des impôts ?
Base : Administrations locales (n=200)

Perception concernant le paiement des impôts

Tous groupes cibles confondus, l'adhésion est la plus forte pour « La plupart des gens paient les impôts qu'ils doivent payer » et « La plupart des gens estiment qu'ils doivent déclarer honnêtement leurs impôts ». Dans le même temps, l'idée que « Ceux qui évitent délibérément l'impôt s'en sortent souvent » est très présente, tandis que « Certaines personnes considèrent le paiement des impôts comme un choix personnel » est clairement l'affirmation la moins soutenue.



Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes au sujet du Service public fédéral (SPF) Finances ?
Base : Particuliers (n=1062) et entreprises et indépendants (n=230)

Communication & services en ligne

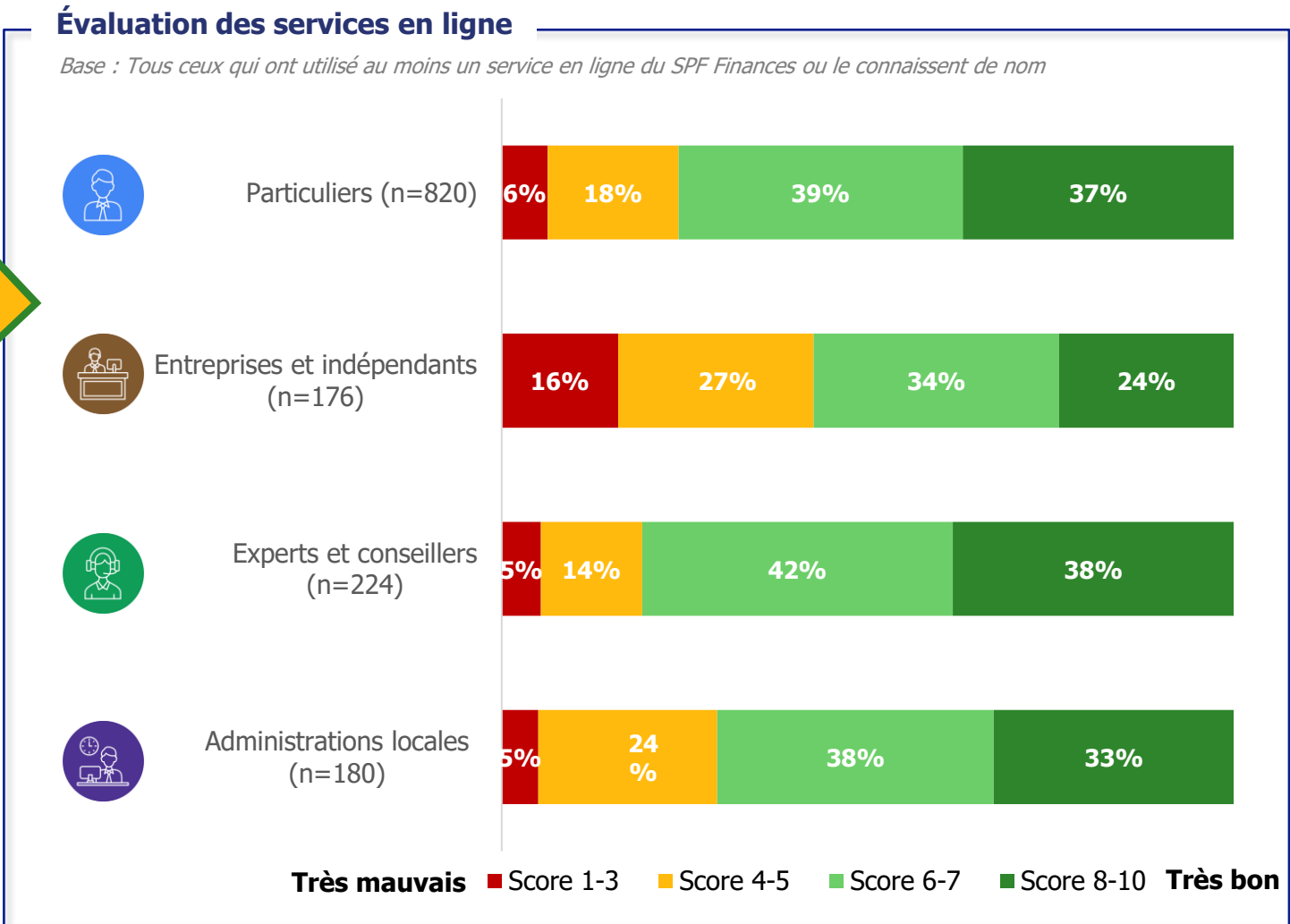
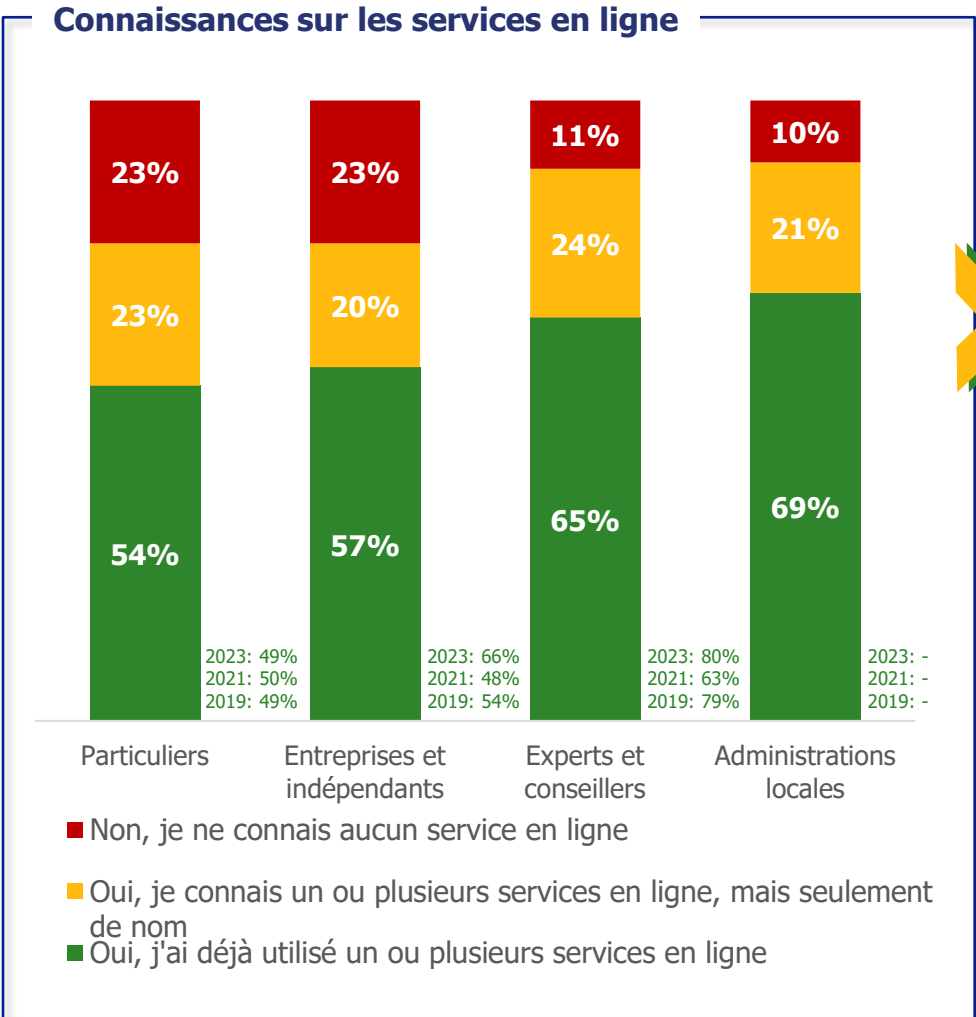


Service Public
Fédéral
FINANCES
Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

WWW.FIN.BELGIUM.BE

Services en ligne Connaissance et évaluation

La plupart des répondants connaissent un ou plusieurs services en ligne du SPF Finances par usage effectif, surtout chez les experts/conseillers et les administrations locales. Chez les particuliers et les entreprises, une part notable ne connaît toutefois pas les services ou seulement de nom. Ceux qui connaissent ou utilisent au moins un service en ligne les évaluent globalement positivement.

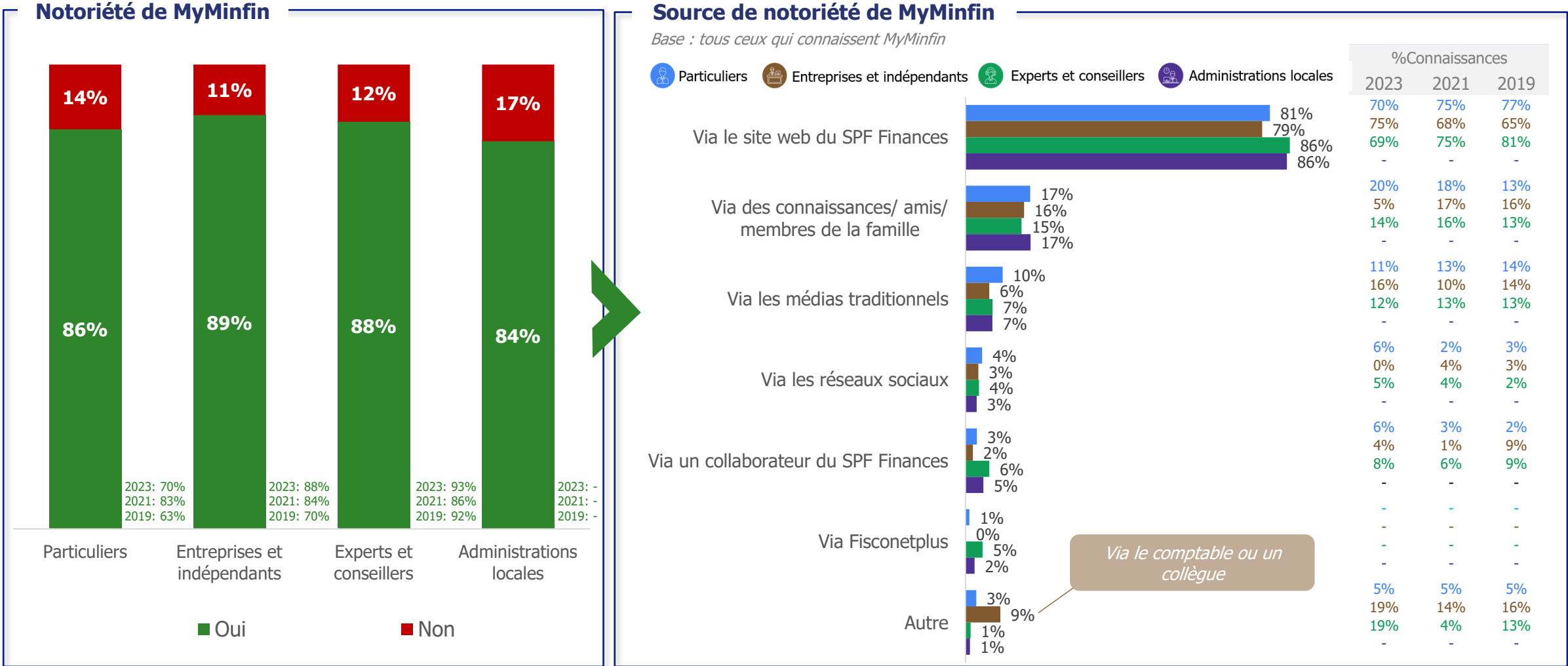


Question : Connaissez-vous un ou plusieurs services en ligne du Service public fédéral Finances ? - Comment évaluez-vous, dans l'ensemble, les services en ligne du Service public fédéral Finances ?

Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Notoriété de MyMinFin

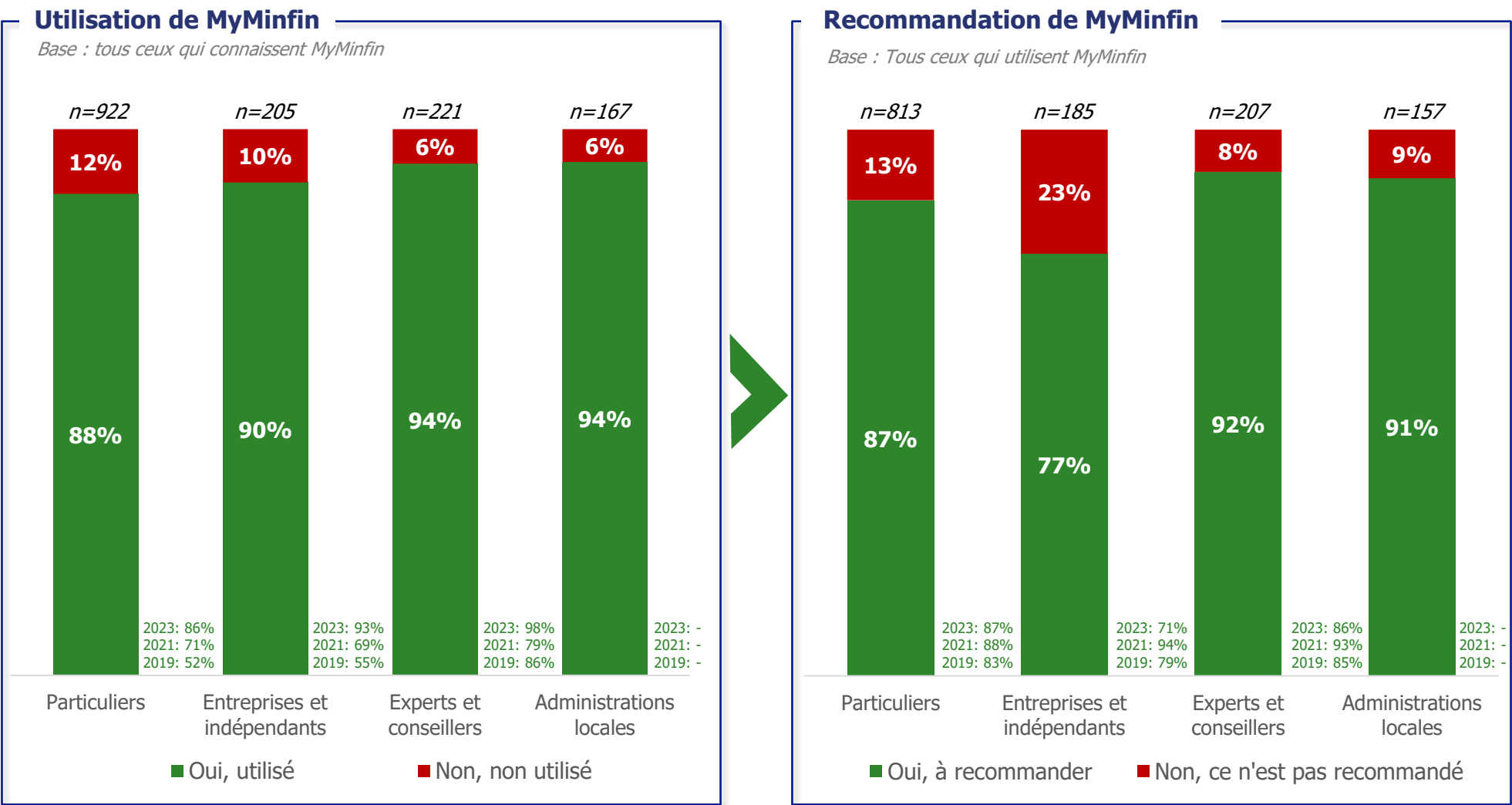
MyMinfin est très bien connu dans tous les groupes cibles (une large majorité le connaît), et cette connaissance a en outre fortement augmenté chez les particuliers. La notoriété provient surtout du site web du SPF Finances ; les autres canaux jouent clairement un rôle plus limité.



Question : Connaissez-vous MyMinfin ? / Comment connaissez-vous MyMinfin ? (plusieurs réponses possibles)
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Utilisation et recommandation de MyMinFin

Parmi ceux qui connaissent MyMinfin, une large majorité indique l'avoir déjà utilisé ; parmi les utilisateurs, la propension à recommander MyMinfin est également élevée, à l'exception des entreprises/indépendants qui seraient moins enclins à le recommander.

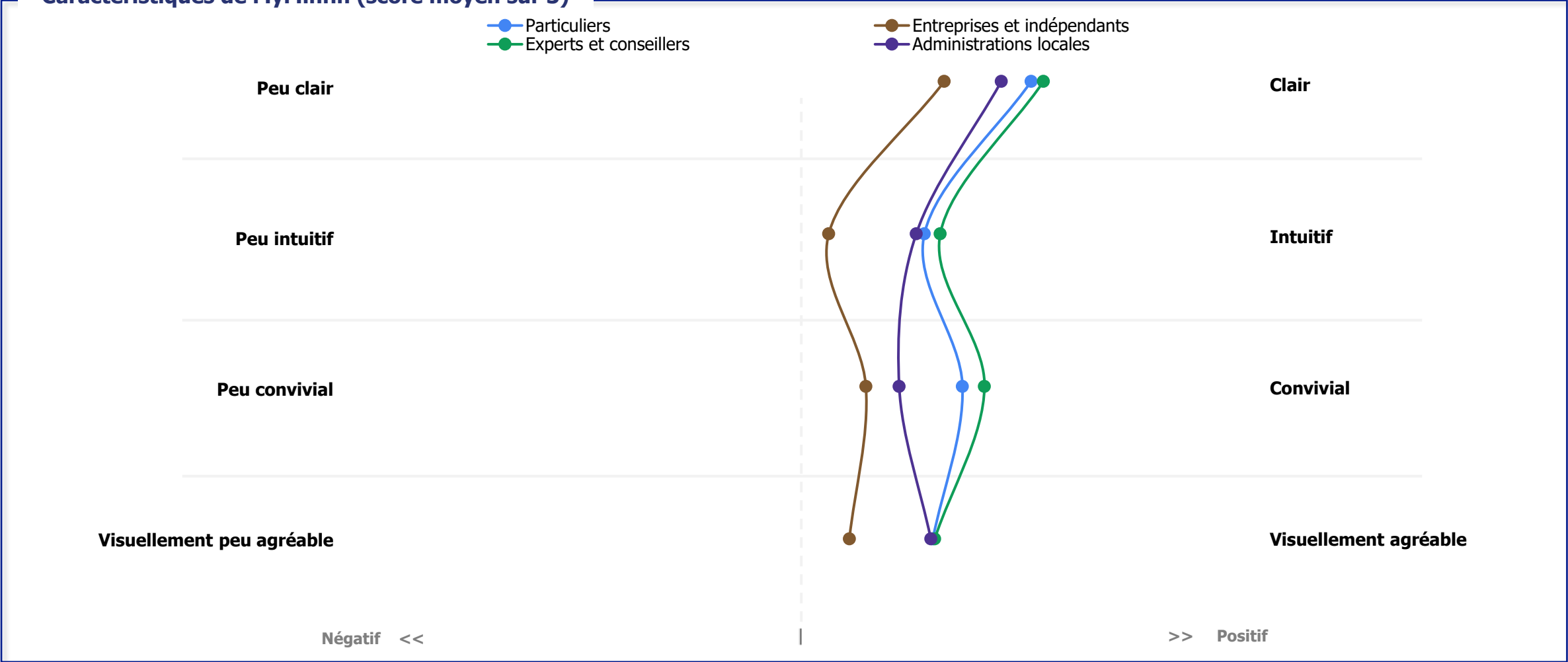


Question : Avez-vous déjà utilisé MyMinfin ? - Recommanderiez-vous MyMinfin à des amis, à votre famille, à des connaissances, à des collègues... ?
Base : voir graphique

Caractéristiques de MyMinfin

Dans l'ensemble des groupes, MyMinfin obtient en moyenne des scores plutôt positifs en matière de clarté, d'intuitivité, de convivialité et d'attrait visuel. Les entreprises/indépendants l'évaluent systématiquement le moins positivement, tandis que les experts/conseillers lui attribuent les scores les plus positifs sur toute la ligne.

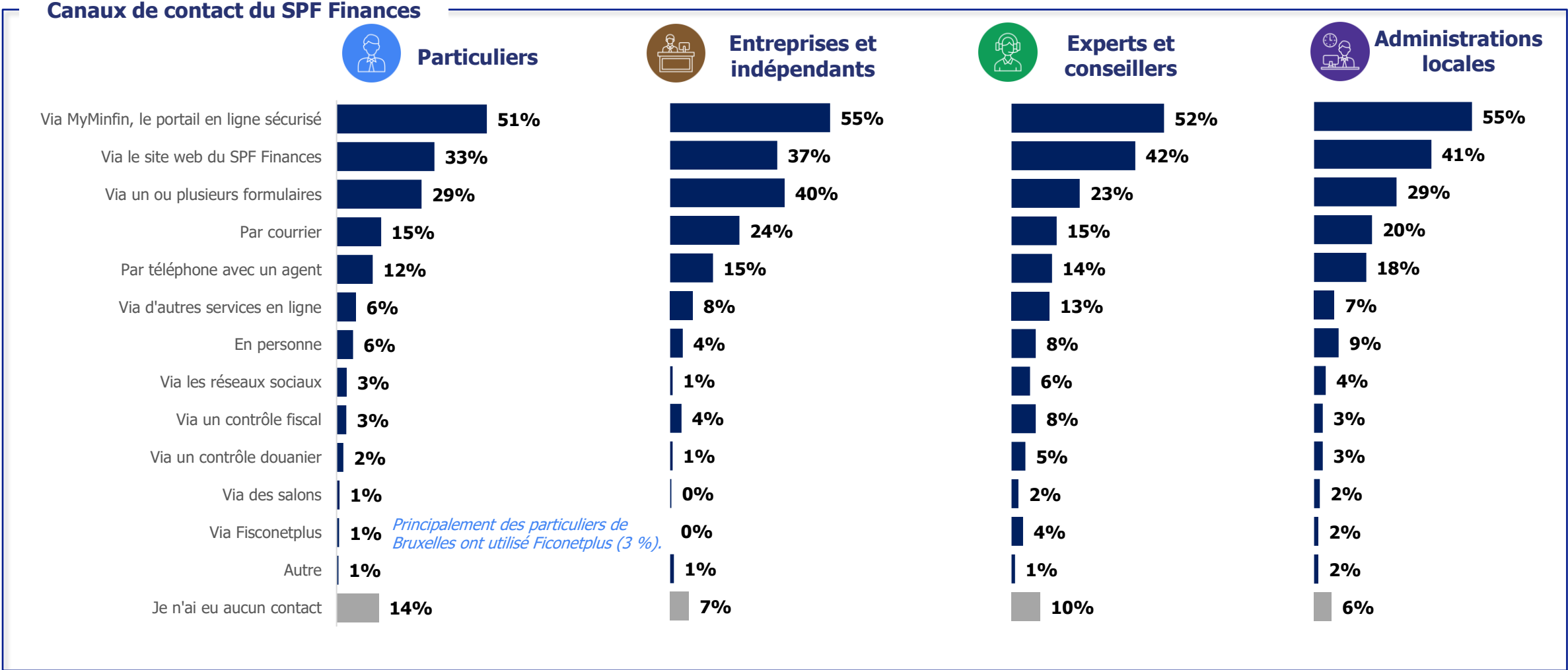
Caractéristiques de MyMinfin (score moyen sur 3)



Question : Selon vous, MyMinfin est plutôt... ?
Base : Tous ceux qui utilisent MyMinfin, particuliers (n=813), entreprises et indépendants (n=185), experts et conseillers (n=207), administrations locales (n=157)

Canaux de contact du SPF Finances

Dans tous les groupes cibles, le contact avec le SPF Finances passe surtout par MyMinfin et le site web, avec aussi un rôle notable des formulaires et, dans une moindre mesure, du courrier et du téléphone. Une minorité non négligeable n'a eu aucun contact avec le SPF Finances au cours des deux dernières années, surtout parmi les particuliers.



Question : Par quel(s) canal(aux) suivants avez-vous été en contact avec le SPF Finances au cours des deux dernières années ? (plusieurs réponses possibles)
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

* Les items ont été fortement adaptés par rapport à la mesure précédente ; il n'est donc pas possible de montrer une évolution.

Évaluation du contact via le site web



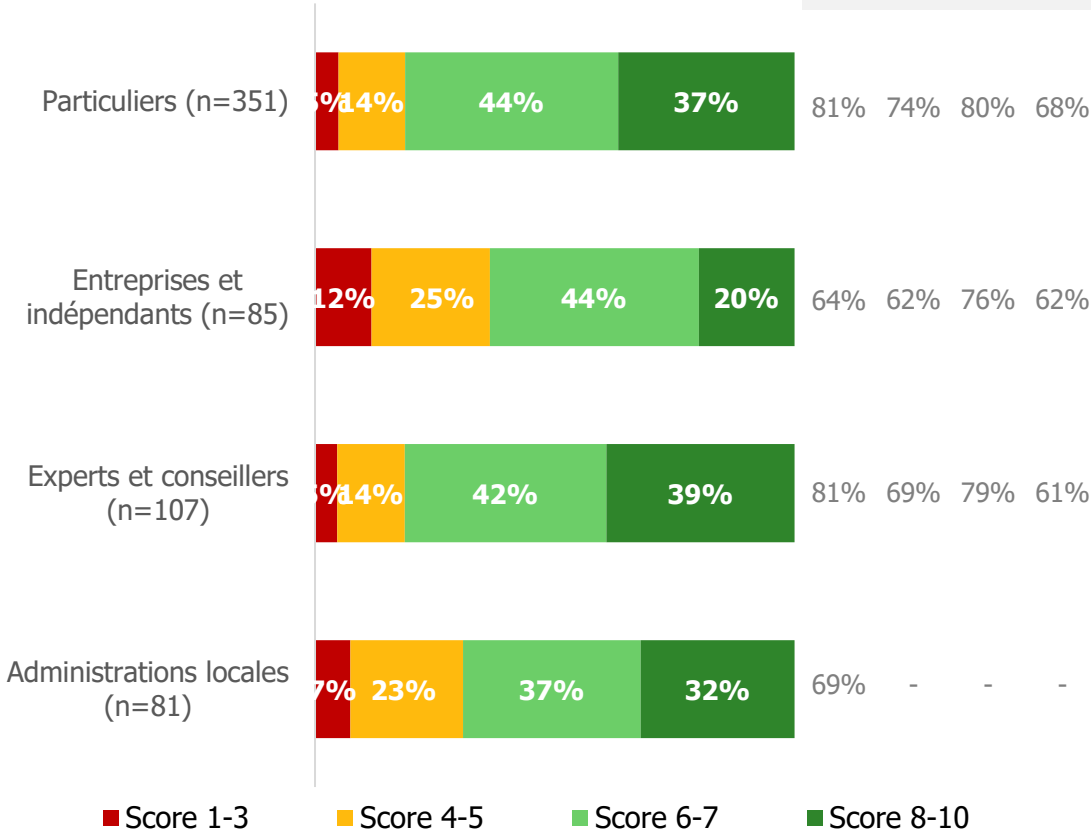
Le site web du SPF Finances est globalement évalué positivement, surtout par les particuliers et les experts/conseillers, tandis que les entreprises/indépendants sont plus critiques. Le site obtient surtout de bons scores en clarté, fiabilité et accessibilité.

Évaluation du site web

Base : Tous ceux qui ont eu un contact via le site web

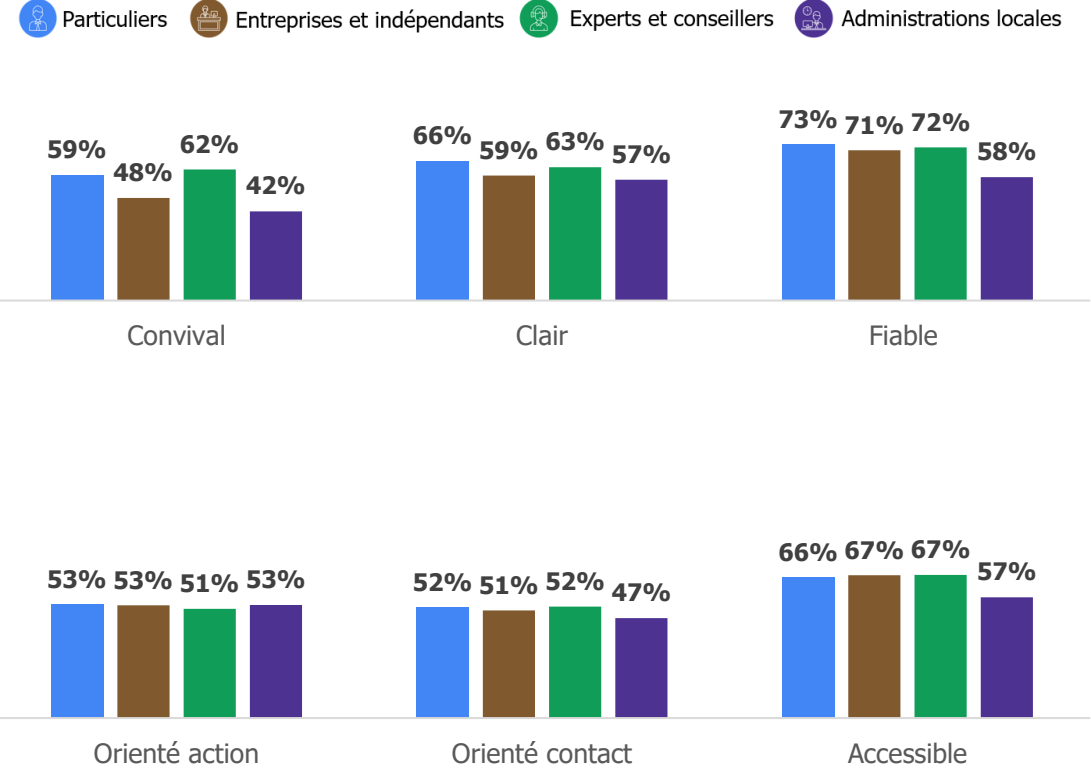
Score 6-10

2025 2023 2021 2019



Aspects du site web (TOP2 : tout à fait oui)

Base : Tous ceux qui ont eu un contact via le site web



Question : Comment évaluez-vous le site web du Service public fédéral (SPF) Finances dans son ensemble ? - Dans quelle mesure jugez-vous que le site web du Service public fédéral (SPF) Finances est ...

Base : Tous ceux qui ont été en contact avec le SPF Finances via le site web au cours des deux dernières années

Évaluation du contact via le courrier



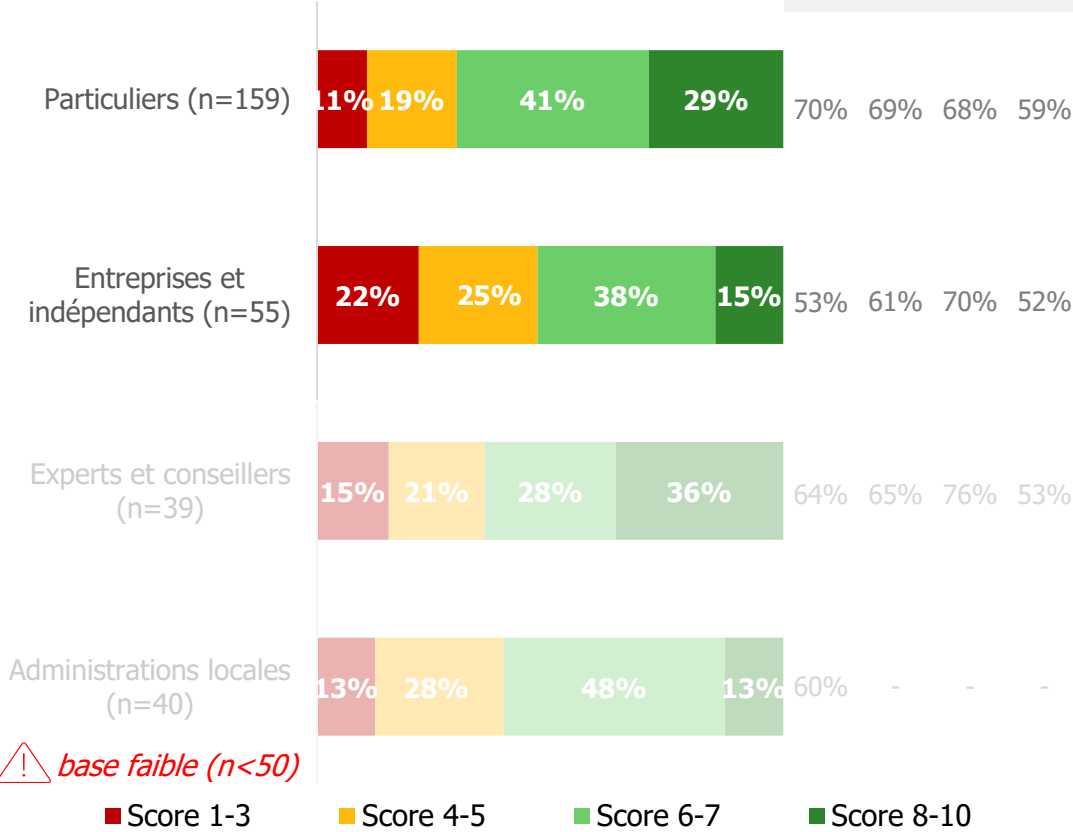
Les lettres du SPF Finances reçoivent une évaluation positive de la part des particuliers, mais cette évaluation est légèrement plus faible chez les entreprises et les indépendants. Sur le plan du contenu, les lettres obtiennent surtout de bons scores en fiabilité, orientation action et orientation contact.

Évaluation des lettres

Base : Tous ceux qui ont eu un contact par courrier

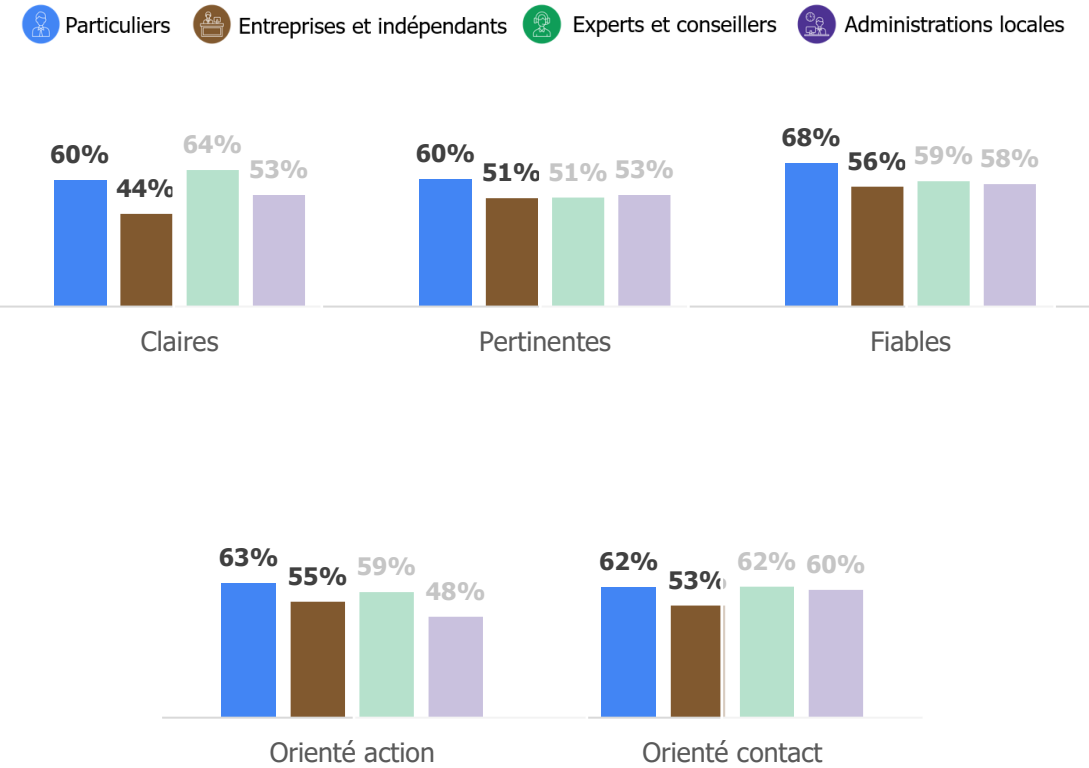
Score 6-10

2025 2023 2021 2019



Aspects des lettres (TOP2 : tout à fait oui)

Base : Tous ceux qui ont eu un contact par courrier



Question : Comment évaluez-vous, dans l'ensemble, les lettres du Service public fédéral (SPF) Finances ? - Dans quelle mesure jugez-vous que les lettres du Service public fédéral (SPF) Finances sont ...
Base : Tous ceux qui ont été en contact avec le SPF Finances par courrier au cours des deux dernières années

Évaluation du contact téléphonique



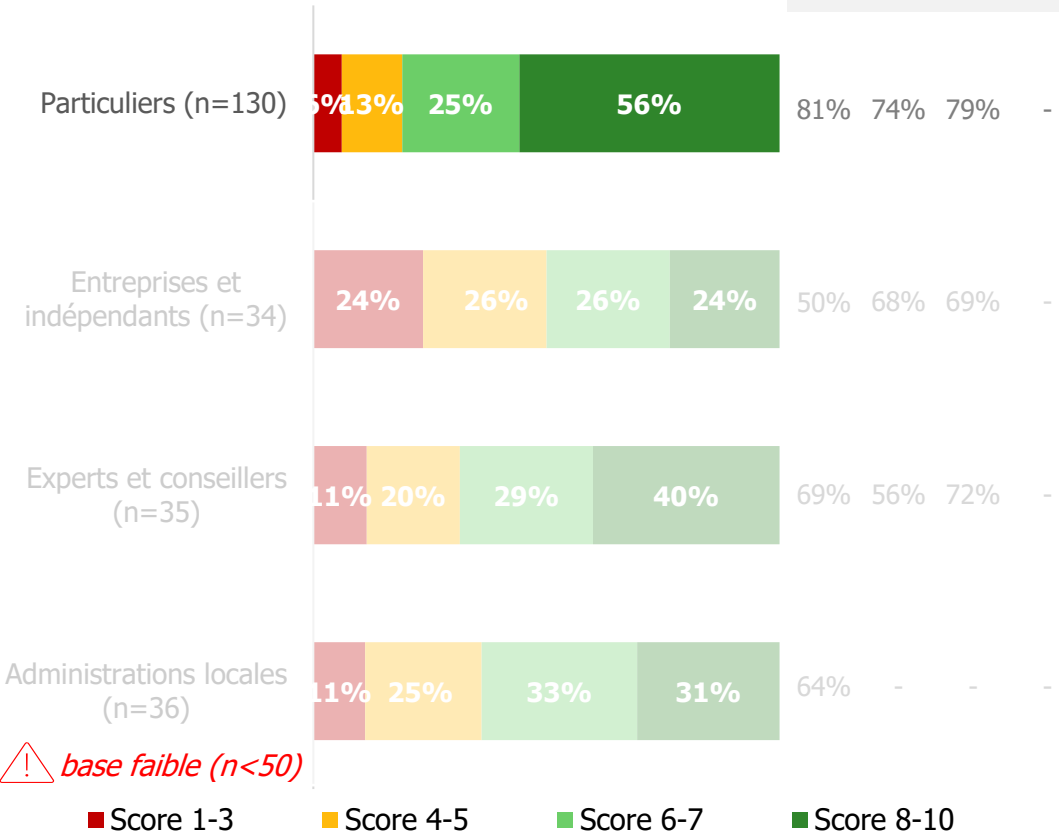
Le contact téléphonique avec le SPF Finances est globalement évalué positivement, surtout chez les particuliers qui affichent un niveau de satisfaction particulièrement élevé. Sur les différents aspects, le téléphone obtient de très bons scores.

Évaluation du téléphone

Base : Tous ceux qui ont eu un contact téléphonique

Score 6-10

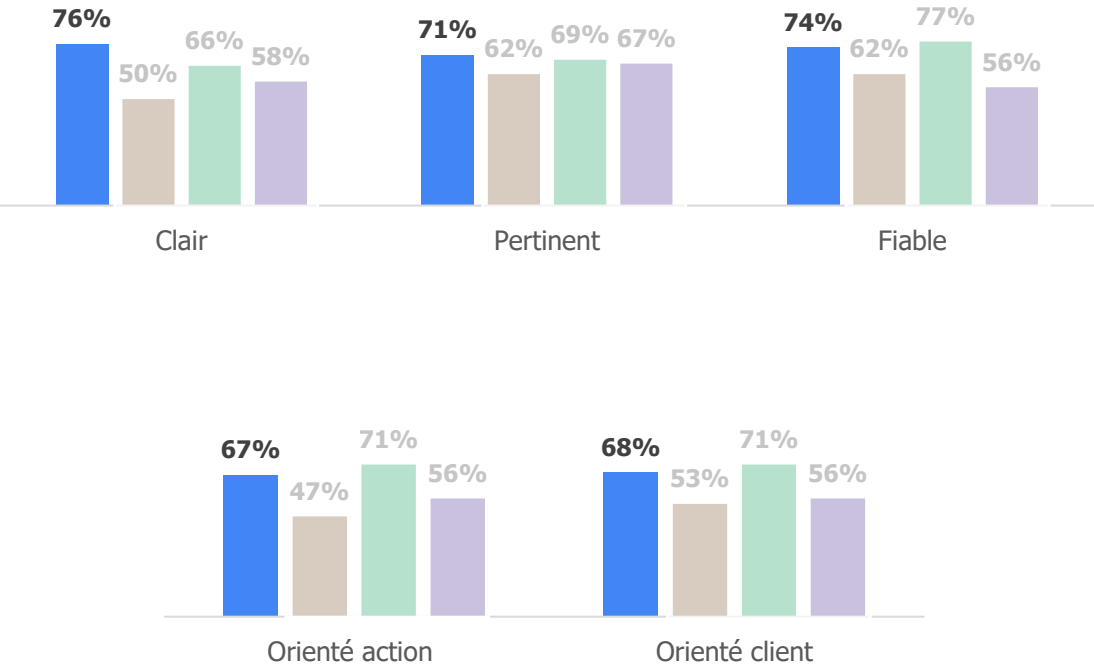
2025 2023 2021 2019



Aspects du téléphone (TOP2 : tout à fait oui)

Base : Tous ceux qui ont eu un contact téléphonique

Particuliers Entreprises et indépendants Experts et conseillers Administrations locales



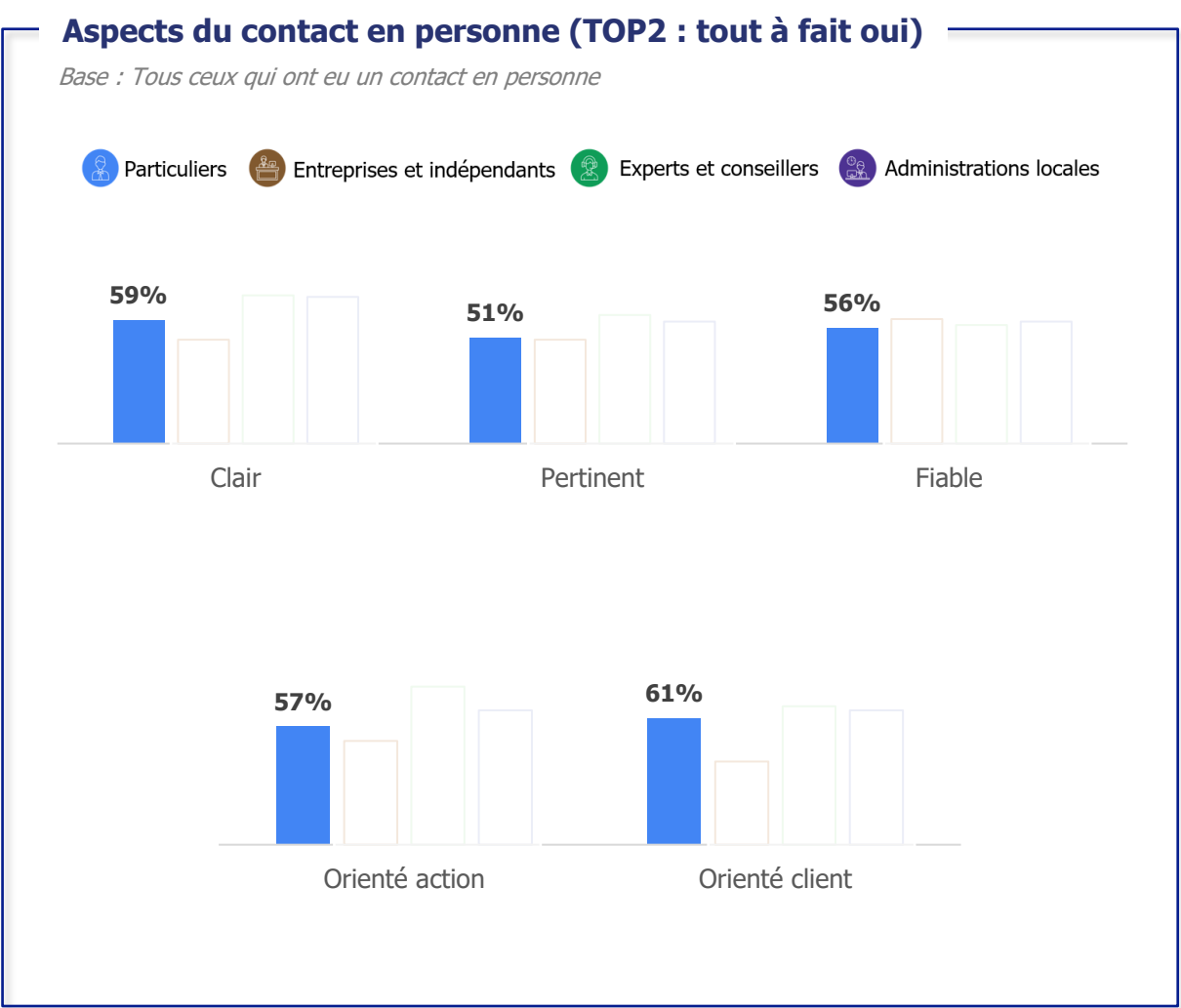
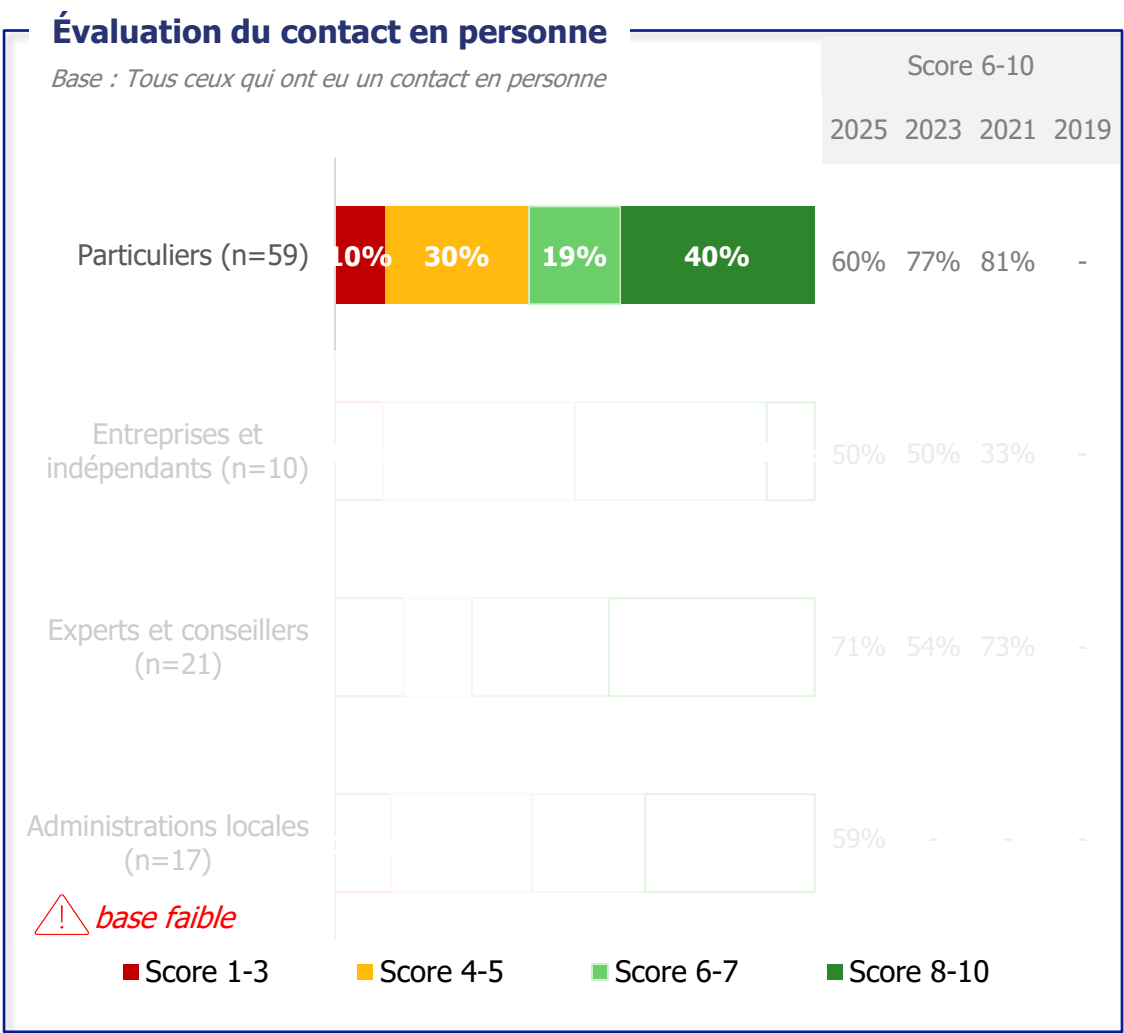
Question : Comment évaluez-vous, dans l'ensemble, le contact téléphonique avec les collaborateurs du Service public fédéral (SPF) Finances ? - Dans quelle mesure jugez-vous que ce contact téléphonique est... ?

Base : Tous ceux qui ont eu un contact téléphonique avec le SPF Finances au cours des deux dernières années

Évaluation du contact en personne



Chez les particuliers, le contact en personne est globalement évalué positivement, avec de nombreux scores dans la catégorie bon à excellent. Les aspects partiels obtiennent les meilleurs scores pour la clarté et l'orientation action. Pour les autres groupes cibles, la base est trop faible pour tirer des conclusions fiables.

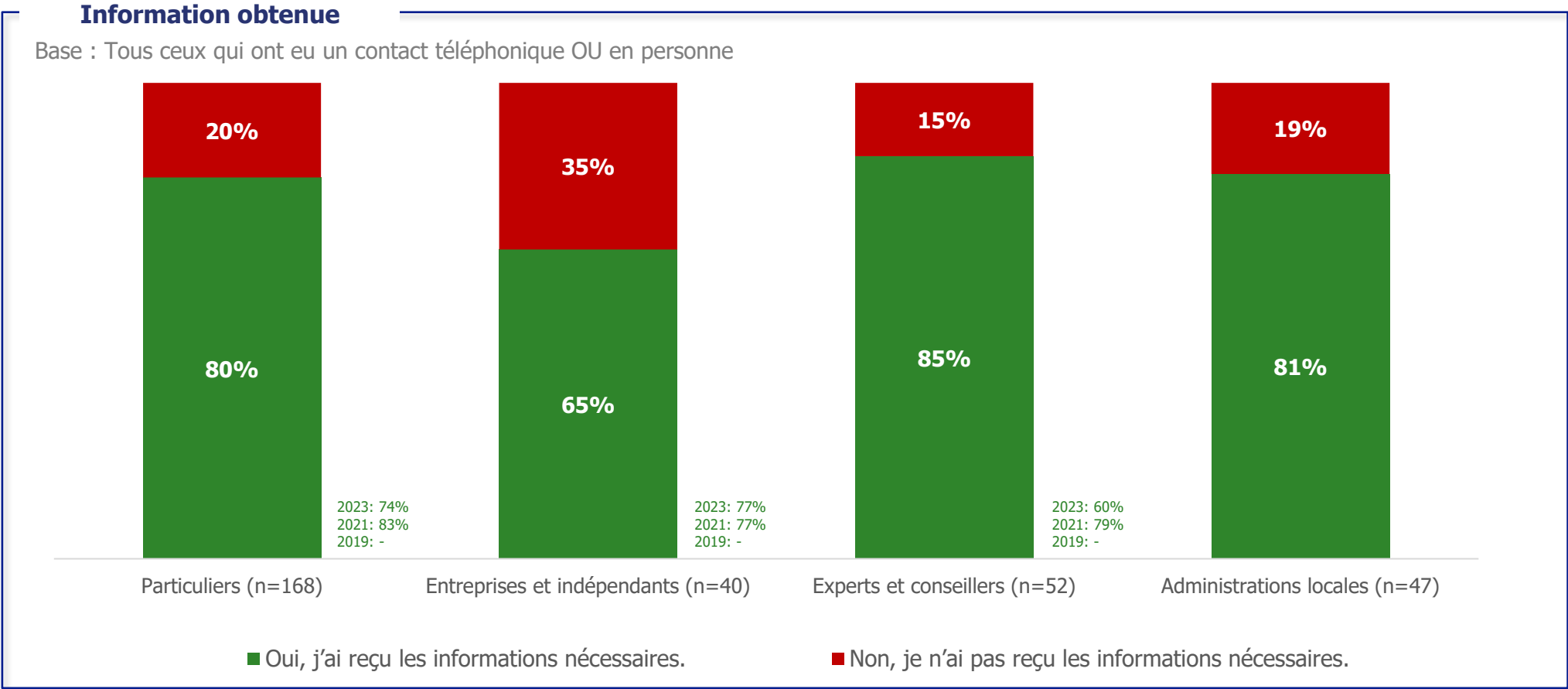


Question : Comment évaluez-vous, dans l'ensemble, le contact en personne (rendez-vous physique dans un bureau, contact avec un agent au guichet...) avec les collaborateurs du Service public fédéral (SPF) Finances ? - Dans quelle mesure jugez-vous que ce contact en personne est... ?
Base : Tous ceux qui ont eu un contact en personne avec le SPF Finances au cours des deux dernières années

Informations obtenues téléphone et contact en personne



La plupart des répondants ont obtenu les informations nécessaires lors d'un contact téléphonique ou en personne, le plus souvent chez les experts/conseillers et les particuliers. Chez les entreprises/indépendants, la part de personnes n'ayant pas obtenu l'information reste sensiblement plus élevée.

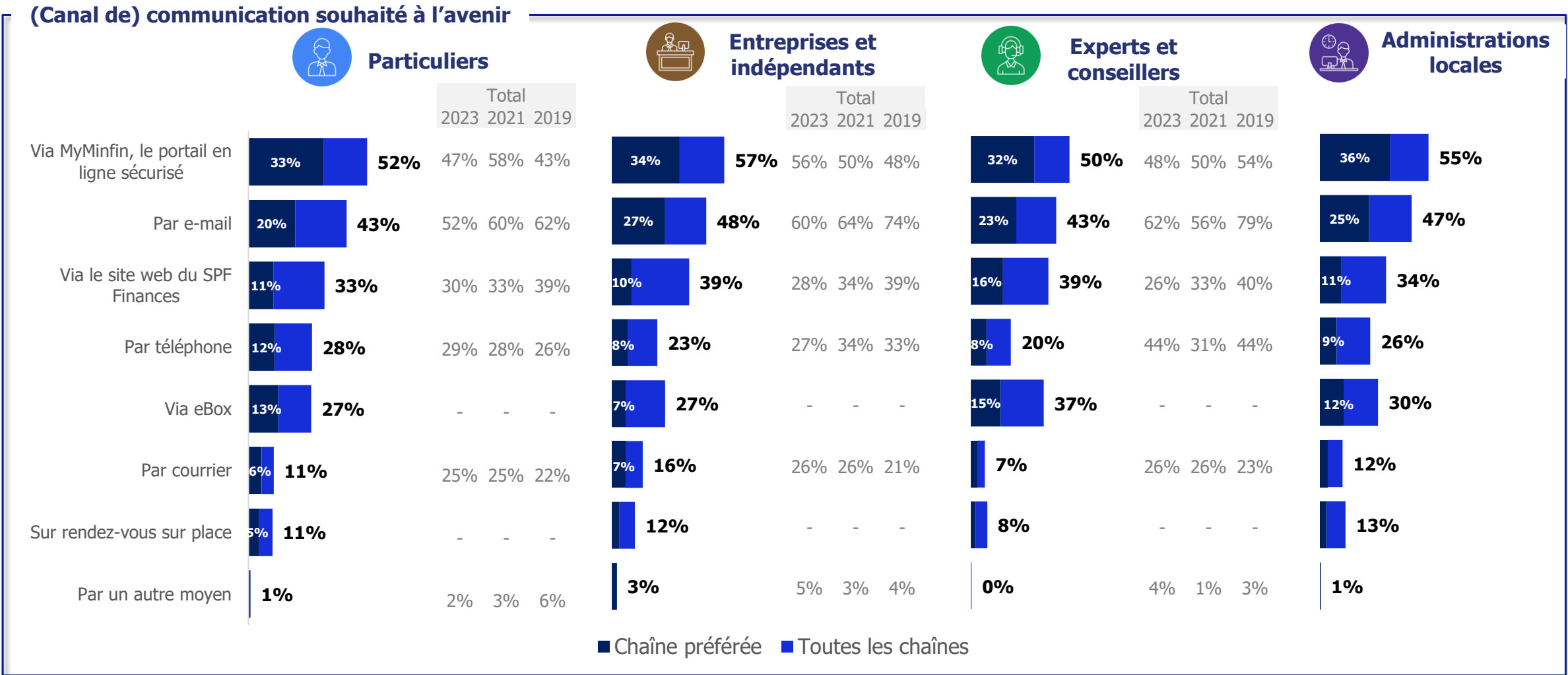


Question : La dernière fois que vous avez eu un contact avec un collaborateur du Service public fédéral (SPF) Finances, avez-vous obtenu l'information que vous recherchiez ?

Base : Tous ceux qui ont eu un contact téléphonique OU en personne avec le SPF Finances au cours des deux dernières années

Canal de communication souhaité à l'avenir

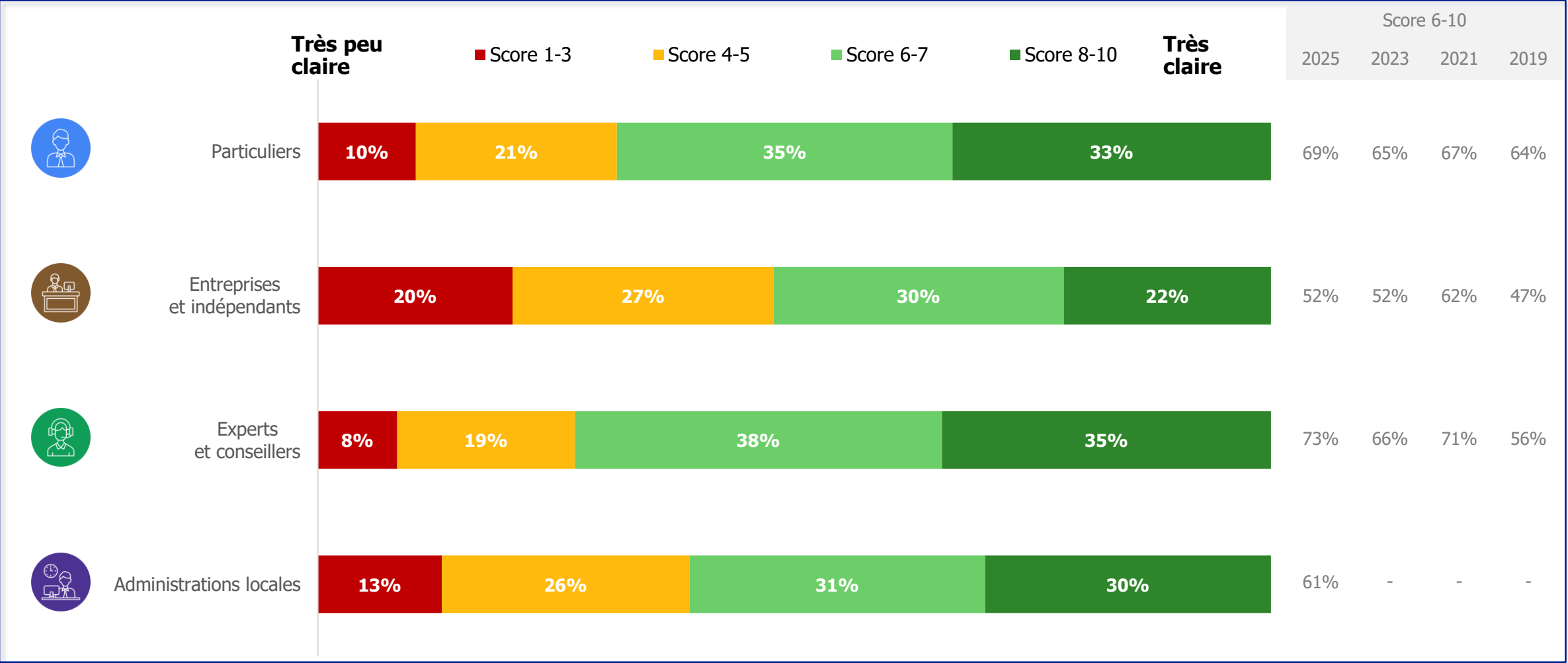
MyMinfin est clairement le canal préféré dans tous les groupes cibles (32–36 %) et aussi le canal le plus choisi au total (50–57 %). L'e-mail suit à distance, tandis que l'eBox est surtout davantage privilégiée par les experts et les administrations locales.



Question : Comment souhaiteriez-vous éventuellement communiquer à l'avenir avec le Service public fédéral (SPF) Finances ? (plusieurs réponses possibles)
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Clarté de la communication du SPF

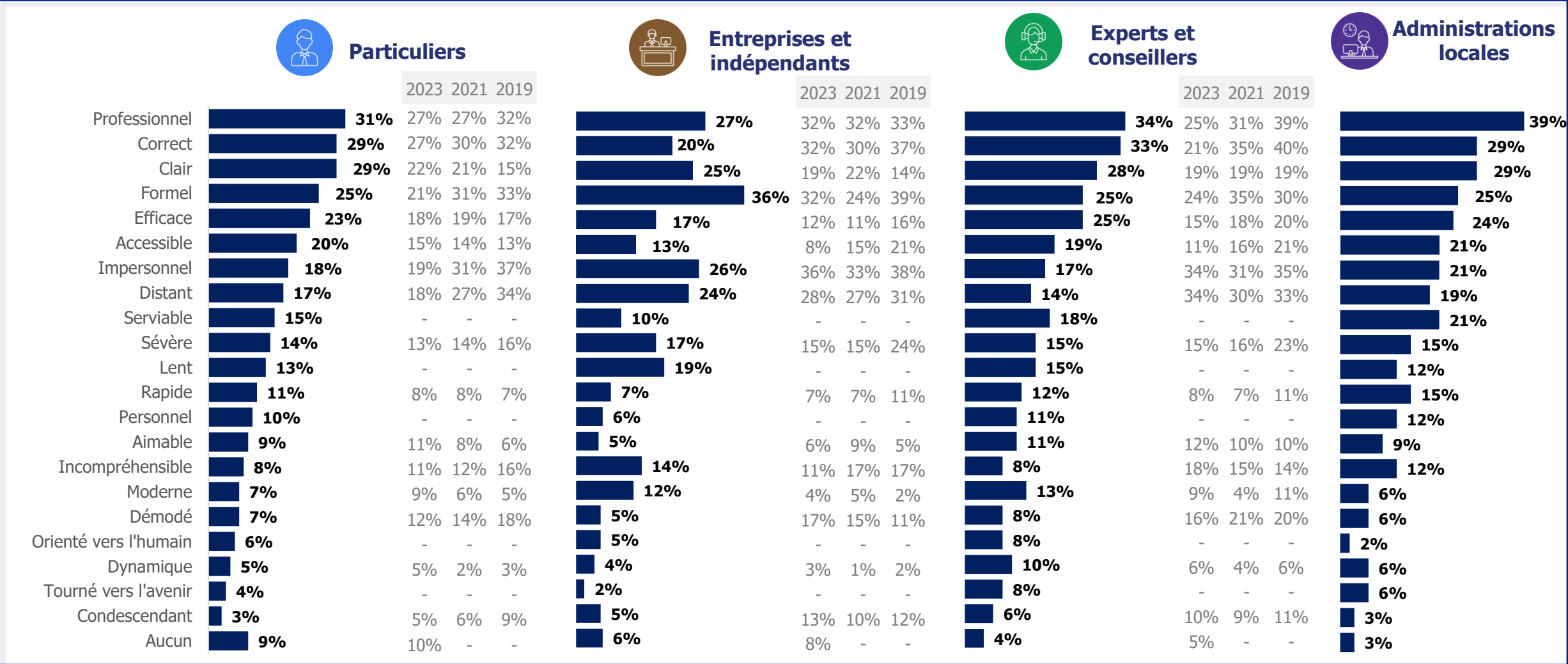
La communication du SPF Finances est jugée plutôt claire dans l'ensemble des groupes cibles, avec une majorité attribuant un score de 6 à 10. Les experts/conseillers la trouvent la plus claire, tandis que les entreprises/indépendants indiquent relativement plus souvent qu'elle est plutôt peu claire.



Question : D'une manière générale, dans quelle mesure jugez-vous la communication du Service public fédéral (SPF) Finances claire ?
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)

Caractéristiques de la communication du SPF Finances

La communication du SPF Finances est surtout perçue comme professionnelle, correcte et claire, complétée par un caractère formel et, dans une moindre mesure, efficace. Dans le même temps, des caractéristiques moins chaleureuses ressortent également, ce qui indique une marge pour rendre la communication plus humaine et plus orientée client.



Question : D’une manière générale, comment percevez-vous la communication du Service public fédéral (SPF) Finances ? (plusieurs réponses possibles)
Base : Particuliers (n=1062), entreprises et indépendants (n=230), experts et conseillers (n=252), administrations locales (n=200)