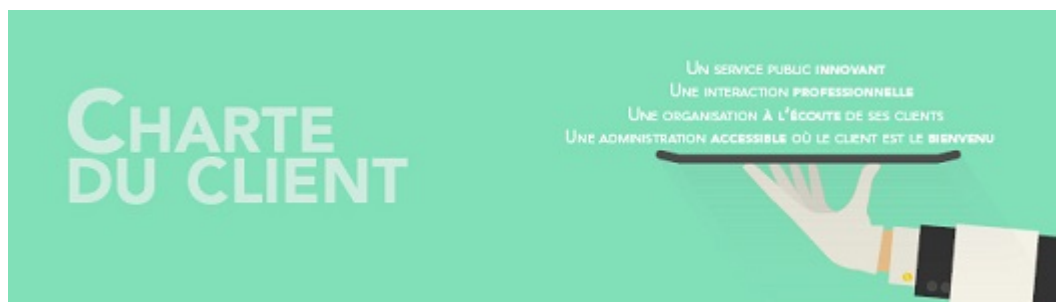


Charte du client du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie



Nos engagements

Une administration accessible où le client est le bienvenu

Vous pouvez nous contacter :

- 24h/24 via notre site web <http://economie.fgov.be>, où vous trouverez toutes les informations sur nos compétences, activités, coordonnées, structure, brochures, formulaires, etc.
- 24h/24 via le site web de Statistics Belgium: <http://statbel.fgov.be>, où vous trouverez des statistiques, des publications statistiques et des explications méthodologiques.
- 24h/24 sur les réseaux sociaux.
Twitter: @FODEconomie
Facebook: www.facebook.com/fodeconomie
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/fod-economie>
- de 09h00 à 17h00 via notre Contact Center pour des questions générales sur une série de compétences du SPF.
Tél. : 0800 120 33 (numéro gratuit)
Fax : 0800 120 57 (numéro gratuit)
E-mail : info.eco@economie.fgov.be
- de 08h00 à 17h00 à la réception de nos bâtiments à Bruxelles.
En dehors de Bruxelles, les horaires diffèrent selon [les bâtiments](#).
Afin de ne pas vous déplacer inutilement, nous vous conseillons de prendre rendez-vous avec le fonctionnaire que vous souhaitez rencontrer. Tous nos bâtiments sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Notre adresse générale :

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du progrès 50
1210 Bruxelles

Une interaction professionnelle

- Vous êtes informés clairement et rapidement.

Pour ce faire, nous veillons à une présence maximale sur les différents canaux électroniques (site internet, médias sociaux, newsletter électronique, mailing direct, etc.) ainsi que par le biais d'autres supports (brochures, folders, campagnes, conférences, etc.). Ces sources d'information sont accessibles et disponibles pour tous. Si certaines informations font défaut, faites-le nous savoir. Nous communiquons dans une langue compréhensible.

- Votre avis nous intéresse.

Lors du développement de notre politique, nous accordons beaucoup d'importance à votre avis. C'est pourquoi nous organisons des concertations et suivons vos réactions sur les médias sociaux. En utilisant une multitude de canaux, nous voulons nous assurer que vous ayez la possibilité de connaître ces initiatives et d'y réagir.

- Vous recevez une réponse
 - aux demandes générales d'informations par mail dans les 5 jours ouvrables. Lorsque cela est possible, nous vous adressons une réponse complète et détaillée. Dans le cas contraire, nous accusons réception de votre demande et la traitons dans les meilleurs délais.
 - aux appels téléphoniques passés au Contact Center de notre SPF dans les 2min30s.
 - aux demandes et messages postés sur les réseaux sociaux et aux questions de la presse pendant la semaine de travail dans un délai de 24 heures

Lorsque des procédures légales prévoient d'autres délais de réponse, nous les respectons.

- Vous savez avec qui vous communiquez et nous vous répondons par le voie que vous préférez.

Sur tous nos courriers, faxes ou emails figurent toujours le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse mail de votre personne de contact. Au téléphone aussi, votre interlocuteur commencera toujours par se présenter.

Si votre question n'est pas adressée au bon service, nous veillons à ce qu'elle parvienne au service compétent et vous tenons informé.

Si notre SPF n'est pas compétent pour traiter votre demande, nous essayons de vous rediriger vers l'instance adéquate.

Vous recevez toujours une réaction via le canal que vous avez choisi pour nous contacter, à moins que la loi nous impose l'utilisation d'un autre canal.

Un service public innovant qui tente toujours d'optimiser sa prestation de services

- Vous recevez un maximum de données ouvertes.

Nous travaillons de manière transparente et mettons un maximum de données à votre disposition dans les limites techniques et légales de manière à ce que vous puissiez les utiliser où et quand vous le souhaitez.

- Vous pouvez vous-même vous mettre au travail.

Nous étudions de nouvelles technologies et examinons dans quelle mesure nous pouvons y recourir pour améliorer davantage notre service et augmenter votre autonomie.

- Vous pouvez faire valoir vos droits.

Nous vous proposons un maximum d'informations et d'outils, avec respect des obligations légales, pour que vous soyez correctement équipés et puissiez faire valoir vos droits en tant que consommateur ou entrepreneur.

- Vous nous communiquez seulement les données dont nous ne disposons pas.

Nous vous octroyons les droits qui vous reviennent en fonction des données dont nous disposons. Nous appliquons le principe only once.

Une organisation à l'écoute de ses clients

- Vous savez ce que nous faisons.

Nous rédigeons chaque année un rapport dans lequel nous proposons un aperçu des activités réalisées au cours de l'année passée. Vous pouvez ainsi en apprendre davantage sur ce que nous faisons.

Plus d'informations : [Rapport annuel](#)

- Vous êtes informé sur les éventuelles possibilités de recours.

Lorsque nous vous communiquons notre décision, nous vous expliquons les procédures de recours existantes.

- Votre expérience par rapport à notre service nous intéresse.

Par le biais d'enquêtes régulières et spécifiques, nous tenons à savoir ce que vous pensez de notre service et comment nous pouvons encore l'améliorer.

- Votre plainte est une suggestion d'amélioration.

Nous nous efforçons de prester un service de qualité. Vous trouvez que vous avez été traité de manière désobligeante ? Faites-le nous savoir.

Nous pourrions ainsi améliorer notre service. Adressez-vous à notre coordinateur des plaintes : Chantal De Pauw.

Pour plus d'informations sur [des plaintes sur nos prestations de service](#)

Par e-mail : coordonateurdesplaintes@economie.fgov.be

Par courrier :
SPF Economie
Chantal De Pauw, coordinatrice des plaintes
City Atrium C
Rue du progrès 50
1210 Bruxelles