



Engagements du Service public fédéral (SPF) Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

1



Transparence

Via nos sites web, médias sociaux, chatbots, etc., nous garantissons la transparence des :

- informations
- services
- démarches

Vous pouvez compter sur la transparence :

- des étapes de vos démarches
- de leur durée

2



Qualité des informations Clarté des textes

Nos informations sont :

- exactes
- fiables
- mises à jour régulièrement

Notre langage est :

- clair
- précis
- compréhensible

Les fonctionnaires sont formés à la lisibilité de leurs textes.

3



Délais

Les délais sont toujours communiqués :

- les délais fixés dans la réglementation
- les autres délais

Si un délai est allongé (en cas de circonstance imprévue), le nouveau délai est annoncé.

Vous êtes toujours en mesure de connaître le délai qui vous concerne.

4



Disponibilité

Vous avez la possibilité de vous adresser à une personne pour :

- des questions
- le suivi d'un dossier

Contact



0800 120 33 (gratuit)

Les jours ouvrables :

De 9h à 17h

En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez :

- laisser un message vocal
- utiliser l'option de rappel téléphonique
- nous envoyer un e-mail : info.eco@economie.fgov.be
- utiliser notre [formulaire de contact](#)



Vous pouvez nous contacter :

- 24h/24 via notre site web : <https://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 : <https://statbel.fgov.be>, où vous trouverez des statistiques, des publications statistiques et des explications méthodologiques.
- 24h/24 sur les réseaux sociaux :
 - Twitter : [@spfeconomie](https://twitter.com/spfeconomie)
 - Facebook : <https://facebook.com/SPFEco>
 - 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

Les procédures sont automatiques lorsque c'est possible : vous ne devez donc rien entreprendre.

Nos services sont avant tout numériques.
Vous avez l'accès :

- 24h/24
- 7j/7

Votre facilité d'utilisation est notre préoccupation première lorsque nous développons nos applications en ligne.

Nous offrons une assistance à l'utilisation de nos applications numériques.

Nous sommes à l'écoute de votre situation spécifique.

Dans la mesure du possible, nous répondons par le canal que vous privilégiez.

Nous utilisons les données déjà disponibles auprès d'autres services publics (loi Only Once).

Nous vous dirigeons vers le service compétent lorsque votre demande ne relève pas de notre responsabilité.



***Nos services sont en évolution constante.
Vos retours sont exploités pour améliorer les services.***