



Rapport sur la gestion des plaintes en 2018

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Table des matières

1.	Introduction	2
2.	Résultats des points d'action 2017.....	3
3.	Reporting des plaintes 2018.....	5
4.	Comparaison par rapport à 2017.....	7
5.	Points d'action.....	8

1. Introduction

En 2011, le SPF Economie a adhéré au Réseau fédéral « Gestion des plaintes », qui a pour but d'uniformiser le traitement des plaintes dans les services publics fédéraux. Début 2012, Chantal De Pauw, porte-parole, a été désignée coordinatrice des plaintes pour le SPF Economie. Cette fonction répond à deux objectifs : offrir un point de contact aux plaignants et assurer la gestion des plaintes au SPF. Elle est assistée dans cette mission par Stefaan Jacobs.

Depuis 2013, la coordinatrice des plaintes recourt à une procédure permanente et à un système de suivi des plaintes.

Le présent rapport comporte 3 volets :

- les résultats des points d'action du rapport annuel précédent,
- le reporting des plaintes formulées en 2018 et
- les actions pour 2019.

2. Résultats des points d'action 2017

En 2017, le SPF Economie a reçu 70 plaintes, dont 16 étaient fondées. Sur la base de ces chiffres, trois points d'action ont été développés pour 2018. Vous les trouverez ci-dessous ainsi qu'une description des résultats obtenus.

S4. L'enregistrement des conversations et l'enquête de satisfaction restent des points d'action, puisque ces deux dispositifs permettent d'accroître la qualité du service et des informations. Des formations sont en outre prévues pour apprendre aux agents à mener des conversations téléphoniques professionnelles dans des conditions optimales.

⇒ Résultat : Les fonctions « enregistrement des conversations » et « enquête de satisfaction », demandées dans le nouveau système informatique du contactcenter (Unified Communications) doivent encore être implémentées. Elles sont toujours à l'ordre du jour pour 2019. Un marché public a été lancé afin d'organiser des formations sur ces thèmes. Elles auront lieu en 2019. Des ajustements sont en outre constamment opérés par les dirigeants et les superviseurs lorsqu'ils constatent qu'un agent n'agit pas professionnellement pendant une conversation. Ces remarques sont alors formulées directement à l'agent ou pendant les réunions d'équipe périodiques.

1. E3. Le service chargé du paiement des montants réclamés par les médiateurs de dettes est confronté à des retards qui allongent les délais de traitement des dossiers. La direction prend des mesures, d'une part, pour résorber au plus vite le nombre de dossiers en attente et, d'autre part, pour éviter qu'une indisponibilité de longue durée de certains agents n'engendre de nouveaux retards de traitement.

⇒ Résultat : La direction générale a implémenté deux types de mesures pour résoudre la problématique structurelle du retard des dossiers de surendettement.

- Mesure à court terme :

- 1) Emploi temporaire d'un fonctionnaire pendant 6 mois (début 2018) afin de résorber le retard.

- Mesures à long terme :

- 1) Mise en place de changements organisationnels au niveau de la procédure de travail (y compris la suppression des accusés de réception, correspondances avec les médiateurs uniquement par e-mail via une boîte commune, etc.)
- 2) En 2018, le projet transversal « FEDCOM E-invoicing » a été mis en place entre E3, S2 et tous les services publics fédéraux. Ce logiciel permet une collaboration plus efficace dans le traitement des factures par les deux services.
- 3) Nomination du personnel afin de limiter les mouvements au sein du service.
- 4) Un formulaire a été élaboré à l'attention des médiateurs de dettes, afin de limiter leurs erreurs et de garantir un traitement plus rapide des dossiers.
- 5) Rédaction d'une circulaire pour les différents présidents des tribunaux du travail, afin de clarifier certains points dans leurs jugements (obligation de motivation spécifique pour

dépasser le plafond légal). Les médiateurs ne doivent donc pas se rendre une seconde fois chez le juge pour répondre aux conditions d'intervention dans les frais de médiation de dettes du SPF Economie.

2. E6. La communication avec le service Métrologie de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité était parfois très difficile en raison des absences de longue durée ou du départ à la pension des personnes de contact mentionnées. La direction prend les mesures nécessaires pour suivre les contacts, e.a. grâce à l'utilisation d'adresses e-mail ou de numéros de téléphone du service et à la sensibilisation des agents, les invitant à rediriger les dossiers vers des collègues disponibles en cas d'absences de longue durée.

Résultat : La page web (<https://economie.fgov.be/fr/contact/rejoindre-nos-batiments/rejoindre-nos-batiments-haeren>) de notre site consacrée au bâtiment à Haeren a été adaptée : les numéros de téléphone et l'adresse e-mail de Haeren ont été supprimés. Les adresses e-mail des services des Etalons nationaux et Contrôle Métrologie Sud sont désormais mentionnées en vue de fixer des rendez-vous. Les activités et les collaborateurs d'E6 à Haeren relèvent des services SMD (Etalons nationaux) et CTRLM (Contrôle métrologie). Les demandes d'étalonnage et de calibration sont désormais traitées par ces services.

3. Reporting des plaintes 2018

Le reporting des plaintes est opéré conformément à la demande du SPF BOSA dans le cadre du Réseau fédéral « Gestion des plaintes » et de la circulaire 626.

Réception	2018	2017
1. Nombre de contacts	95	94
2. Nombre de plaintes reçues du Médiateur fédéral qui n'ont pas encore fait l'objet d'une gestion de 1 ^{re} ligne	6	7
3. Nombre de plaintes reçues du niveau politique (cabinet, Parlement ...)	1	1
4. Nombre de plaintes pour une autre organisation	25	25
5. Nombre total de plaintes concernant le SPF Economie	57	54
Nombre de plaintes reçues par type de canal		
Oral (accueil)	0	0
Lettre et formulaire de plainte sur papier	1	4
Téléphone	0	0
Fax	0	0
E-mail (externe + interne)	76	68
Formulaire de plainte électronique	18	21

Traitement	2018	2017
Délai moyen (en jours ouvrables, selon la procédure du SPF Economie)	3,1	5,3
Délai moyen (en jours calendrier, comme demandé par le SPF BOSA)	4,7	7,7
Pourcentage de plaintes traitées dans les délais prévus	98 %	95 %
Nombre de plaintes fondées	19	16
Nombre de plaintes encore à traiter (fin de période)	0	2
Analyse et reporting		
Périodicité du reporting	annuel	
Nombre de plaintes concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier	4	3
Nombre de plaintes concernant la qualité des produits ou services	32	30
Nombre de plaintes concernant le traitement (procédure) des produits ou services	19	17
Nombre de plaintes concernant le traitement des plaintes	2	3
Nombre de plaintes allant de la 1 ^{re} à la 2 ^{me} ligne (médiateur fédéral)	1	0
Nombre de plaintes faisant aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'Etat	0	0
Nombre de plaintes faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction	0	0

Outre les 57 plaintes relatives au SPF Economie, la coordinatrice des plaintes a également reçu 33 plaintes concernant d'autres organisations et 5 demandes d'information.

4. Comparaison par rapport à 2017

En 2018, la coordinatrice des plaintes a reçu 57 plaintes relatives au SPF Economie, soit 3 de plus que l'année précédente. Dix-neuf d'entre elles étaient fondées, soit 3 de plus que l'année passée. Quelques plaintes concernaient la disponibilité du calculateur de loyer. À la suite de la réorganisation des sites web, cet outil est passé du site economie.fgov.be à statbel.fgov.be. Les utilisateurs qui avaient sauté l'ancien lien ne retrouvaient dès lors plus le calculateur sur le site economie.fgov.be, ni via la fonction de recherche.

L'absence d'intervention dans les notifications individuelles introduites via le Point de contact demeure un objet de plaintes. Il s'agit cependant de plaintes non fondées puisque le Point de contact n'a pas vocation à intervenir au niveau individuel (cette réserve est d'ailleurs clairement indiquée sur le site web).

Le délai moyen du traitement des plaintes a continué à diminuer : en 2017, il était encore de 5,3 jours ouvrables alors qu'en 2018, il ne fallait en moyenne plus que 3,1 jours ouvrables pour traiter une plainte. En tenant compte de la définition du SPF BOSA (jours calendrier au lieu de jours ouvrables), le délai moyen de 4,7 jours reste bien en-dessous des 15 jours calendrier requis.

En 2018, 98 % des plaintes ont été traitées dans les 15 jours ouvrables impartis, ce qui représente une légère amélioration par rapport à 2017. Pour 1 dossier, la réponse de la direction générale a été communiquée hors délai. Dans un second cas, il y a eu un malentendu entre la direction et la coordinatrice des plaintes, cette dernière ayant attendu trop longtemps d'éventuelles précisions de la direction.

5. Points d'action

Sur la base des données ci-dessus, trois points d'action ont été proposés pour 2019, en concertation avec les directions générales et les services d'encadrement concernés.

1. S4. Les liens mentionnés sur le site internet du SPF Economie ne sont parfois plus actifs. Tous les trois mois, les webmasters demanderont une liste des liens obsolètes et, si possible, les modifieront ou les supprimeront.
2. E5. Les informations sur le site internet du SPF Economie concernant l'arrêt d'une entreprise sont très sommaires et ne donnent aucune indication sur les mesures à entreprendre. La direction générale de la Politique des P.M.E complète ces informations par un aperçu le plus complet possible, afin que les entrepreneurs aient une vue claire des formalités à accomplir pendant tout le cycle de vie de l'entreprise.
3. S3. Les informations sur les mesures à entreprendre pour le numéro d'entreprise en cas d'arrêt d'une entreprise ne sont pas complètes. Le service de gestion BCE les complétera afin que les entrepreneurs aient une vue d'ensemble des procédures administratives liées à l'enregistrement et à l'arrêt des données d'entreprise dans la Banque-Carrefour des Entreprises.