

# Rapport sur la gestion des plaintes en 2022

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




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

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348

  0800 120 33 (numéro gratuit)

  [facebook.com/SPFEco](https://facebook.com/SPFEco)

  [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

  [linkedin.com/company/fod-economie](https://linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)

  [instagram.com/spfec0](https://instagram.com/spfec0)

  [youtube.com/user/SPFEconomie](https://youtube.com/user/SPFEconomie)

  <https://economie.fgov.be>

Editrice responsable :

Séverine Waterbley

Présidente du Comité de direction

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Version internet

## Table des matières

Introduction.....	4
1. Résultats des points d'action 2021.....	4
2. Reporting des plaintes 2022 .....	4
3. Comparaison par rapport à 2021 .....	5
4. Points d'action 2023.....	6

## Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de plaintes reçues.....	4
Tableau 2. Nombre de plaintes par canal .....	5
Tableau 3. Traitement des plaintes.....	5
Tableau 4. Analyse et reporting .....	5

## 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 2022, Tim Ampe, directeur de la Direction Communication, a été désigné coordinateur 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. Il est assisté dans cette mission par Stefaan Jacobs et Ghyslaine El Kadi.

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

Ce rapport comporte trois volets :

1. les résultats des points d'action du rapport annuel précédent,
2. le reporting des plaintes formulées en 2022,
3. les points d'action pour 2023.

## 1. Résultats des points d'action 2021

En 2021, le SPF Economie a reçu 49 plaintes, dont 13 étaient fondées. Sur la base de ces chiffres, le SPF a identifié deux points d'action 2022. Voici les résultats de leur mise en œuvre.

1. Au niveau du SPF : la déontologie relative à l'utilisation de l'adresse e-mail professionnelle dans les communications personnelles doit être rappelée et intégrée à la politique d'intégrité qui sera élaborée en 2022.

**Résultat obtenu** : le code déontologique ICT est en cours de révision. Un plan par étapes pour parvenir à une politique d'intégrité a été élaboré et les premières mesures ont déjà été prises.

2. Au niveau de la Direction Communication (S4) : les auteurs et les copywriters seront sensibilisés à porter une attention particulière aux éventuelles erreurs d'interprétation lors de la rédaction de leurs textes.

**Résultat obtenu** : les copywriters tentent de se mettre dans la peau du public cible afin de vérifier que les textes soient compris, comme ils devraient l'être, par le public cible concerné. En cas de doute, ils contactent les auteurs afin de formuler d'autres propositions. Il est toutefois impossible d'anticiper toutes les interprétations possibles.

## 2. Reporting des plaintes 2022

Le reporting des plaintes est opéré conformément au reporting demandé par le SPF Stratégie et Appui (SPF BOSA) dans le cadre du Réseau fédéral « Gestion des plaintes » et de la circulaire 626.

Tableau 1. Nombre de plaintes reçues

	2022	2021
Nombre de contacts	850	140
Nombre de plaintes reçues du médiateur fédéral, qui n'ont pas encore fait l'objet d'une gestion de 1 <sup>re</sup> ligne	32	10
Nombre de plaintes reçues du niveau politique (cabinet, Parlement...)	0	0
Nombre de plaintes destinées à une autre organisation	192	58
Nombre de demandes d'information	6	33
Nombre total de plaintes concernant le SPF Economie	652	49

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Nombre de plaintes par canal

	2022	2021
Oral (accueil)	0	0
Lettre et formulaire de plainte sur papier	7	2
Téléphone	0	0
Fax	0	0
E-mail (externe + interne)	388*	92
Formulaire de plainte électronique	458*	53

\* Dans 3 cas, tant le formulaire de plainte que l'e-mail ont été utilisés.

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Traitement des plaintes

	2022	2021
Délai moyen (en jours calendrier, comme demandé par le SPF BOSA)	7,7	4,3
Pourcentage de plaintes traitées dans les délais prévus	86 %	99 %
Nombre de plaintes fondées	57	13
Nombre de plaintes encore à traiter (fin de période)	103*	2

\* Le 20 décembre 2022, 20 000 demandes pour l'allocation de chauffage (gasoil de chauffage et propane en vrac) de 300 euros ont été rejetées. Nous avons alors reçu une centaine de plaintes qui, en raison de la fermeture du SPF entre Noël et le Nouvel An, n'ont pas pu être traitées en 2022.

Source : SPF Economie.

Tableau 4. Analyse et reporting

Périodicité du reporting	Annuel	
Nombre de plaintes concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier	6	7
Nombre de plaintes concernant la qualité des produits ou services	46	33
Nombre de plaintes concernant le traitement (procédure) des produits ou services	1	16
Nombre de plaintes concernant le traitement des plaintes	5	3
Nombre de signalements relatifs à un incident technique	62	0
Nombre de demandes d'information	6	0
Nombre de plaintes allant de la 1 <sup>re</sup> à la 2 <sup>e</sup> ligne (médiateur fédéral)	0	0
Nombre de plaintes faisant aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État	0	0
Nombre de plaintes faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction	0	0

Source : SPF Economie.

Outre les 652 plaintes relatives au SPF Economie, le coordinateur des plaintes a également reçu 192 plaintes concernant d'autres organisations et 6 demandes d'information.

### 3. Comparaison par rapport à 2021

En 2022, le coordinateur des plaintes a reçu un total de 652 plaintes concernant le SPF Economie, soit 603 de plus qu'un an auparavant. Ces 603 plaintes étaient toutes liées aux primes énergie. Au vu des plus de 800.000 demandes pour l'allocation de chauffage (gasoil de chauffage et propane en vrac) de 300 euros et des plus de 200.000 demandes pour la prime chauffage de 100 euros, l'augmentation du nombre de plaintes était prévisible et reste relativement limitée. Ces plaintes ont été considérées comme non fondées car il

s'agissait le plus souvent d'un formulaire mal rempli ou de données manquantes de la part des fournisseurs, des syndic et des propriétaires.

Au final, 57 plaintes ont été reconnues comme justifiées, contre 13 en 2021. Elles concernaient :

- des problèmes au niveau du formulaire de demande l'allocation de chauffage de 300 euros. Ces problèmes ont été résolus après quelques jours ;
- le comportement de collaborateurs du Contact Center et d'enquêteurs jugés peu amicaux ;
- l'inaccessibilité du Contact Center ;
- la non actualisation des prix des produits pétroliers sur le site web.

Toutes les plaintes n'étaient pas fondées du fait que certains plaignants pensaient, à tort, que le SPF Economie était compétent.

En tenant compte de la norme du SPF BOSA (jours calendrier au lieu de jours ouvrables), le délai moyen de traitement des plaintes est de 7,7 jours calendrier, largement en-dessous des 15 jours calendrier imposés. Ces bons résultats sont en partie dus à la rapidité des directions générales à communiquer une réponse.

86 % des plaintes ont été traitées dans les 15 jours ouvrables impartis, ce qui représente une baisse assez nette par rapport à l'année dernière. Cela s'explique par le grand nombre de plaintes relatives aux primes énergie, qui a entraîné un retard dans le traitement des plaintes, tant au niveau du coordinateur des plaintes qu'au niveau des services.

Au niveau des langues, 516 contacts étaient en néerlandais, 313 en français, 17 en allemand et 4 en anglais.

## 4. Points d'action 2023

Sur la base de l'analyse des plaintes, un point d'action a été proposé pour 2023, en concertation avec les directions générales et les services d'encadrement concernés.

1. Au niveau du SPF : le SPF s'efforcera de mieux motiver les décisions relatives aux différents types de demande et d'indiquer les démarches supplémentaires que les citoyens peuvent entreprendre.