

Rapport sur la gestion des plaintes 2023

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

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

 linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

 instagram.com/spfec0

 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 du point d'action 2023	5
2. Reporting des plaintes en 2023.....	6
3. Comparaison par rapport à 2022	8
4. Points d'action pour 2024 et ultérieurement	9

Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de dossiers reçus par mois.....	6
Tableau 2. Canaux de réception des dossiers impliquant le SPF ou non, selon la provenance.....	6
Tableau 3. Nombre de dossiers « primes énergie	7
Tableau 4. Moyens de communication des dossiers.....	7
Tableau 5. Traitement des dossiers	7
Tableau 6. Analyse et reporting	7

Introduction

Pour introduire ce rapport, rappelons quelques dates-clés :

- En 2011, le SPF Economie a adhéré au Réseau fédéral « Gestion des plaintes ». Ce réseau 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.

La **gestion des plaintes** est encadrée par la circulaire 626 (initialement circulaire n° 23289 du 14 mars 2013 avec errata de modification de dénomination au 31 mai 2013). Elle permet aux **citoyens bénéficiaires des prestations** du SPF Economie d'introduire, le cas échéant, une plainte relative à ces prestations. Elle a donc pour but

- d'offrir un point de contact aux plaignants
- d'assurer une gestion centralisée des plaintes au sein du SPF Economie.

Avant de présenter les statistiques principales relatives aux plaintes reçues pour 2023, il importe de rappeler que le « service presté » est un élément fondamental du traitement des plaintes.

En effet, le service de gestion des plaintes a connu depuis le début de la crise énergétique une situation exceptionnelle dans la mesure où il a littéralement été submergé de demandes de citoyens quant à **l'état de traitement** de leur dossier de primes énergétiques. Il ne s'agissait donc pas à proprement parler de plaintes portant sur les services prestés par le SPF Economie, mais plutôt de nombreuses questions de citoyens sur l'état d'avancement de leur dossier de primes énergétiques qui n'avaient pas été octroyées automatiquement. Par ailleurs, le service a également reçu de nombreuses manifestations d'insatisfaction, sans demande spécifique.

Ce service a mis tout en œuvre pour résorber l'important retard de traitement des dossiers, mais de nombreuses nouvelles plaintes ou demandes affluaient encore quotidiennement en période estivale, notamment en raison des mesures gouvernementales complémentaires dites « forfait de base 2 » pour les mois de janvier, février et mars 2023.

Le rapport de gestion des plaintes de 2023 comporte trois volets :

1. les résultats des points d'action du rapport annuel précédent
2. le reporting des plaintes réceptionnées en 2023
3. une comparaison par rapport à 2022
4. les points d'action pour 2024 et ultérieurement.

1. Résultats du point d'action 2023

Le point d'action du rapport annuel précédent était que *le SPF allait mieux motiver les décisions relatives aux différents types de demandes et indiquer les démarches supplémentaires que les citoyens peuvent entreprendre.*

Le service du coordinateur des plaintes est le principal point de contact pour les citoyens qui ont une plainte à formuler au sujet d'un service particulier du SPF Economie.

Le premier réflexe du service de management des plaintes en cas de réception d'une plainte est de déterminer si celle-ci porte effectivement sur un **service presté** par le SPF et non, par exemple, sur un litige que rencontre un consommateur au sujet d'un service presté par une entreprise. Dans pareil cas, ce sont les instances de médiation compétentes qui sont responsables et vers qui le service renvoie utilement.

En ce sens, le coordinateur des plaintes a un rôle important de guidance du citoyen dans les démarches possibles qui s'offrent à lui pour trouver une solution au problème qu'il rencontre. De nombreuses plaintes portent sur des problèmes de relations commerciales entre consommateurs et entreprises et elles ne sont dès lors pas recevables au sens de la circulaire 626 citée en introduction de ce rapport.

Le service du coordinateur de plaintes est conscient de son rôle dans l'image du SPF Economie et de ses nombreuses compétences. Le service a à cœur de proposer des conseils aux citoyens lorsqu'une plainte est non recevable *stricto sensu*, mais en lien avec ses compétences. En pareil cas, le service recourt autant que possible à l'expertise interne du SPF Economie pour communiquer des informations claires et détaillées au plaignant, tout en le redirigeant vers l'instance compétente, par exemple dans le cas d'un litige commercial.

2. Reporting des plaintes en 2023

Les plaintes que le SPF Economie reçoit sont traitées conformément aux prescriptions édictées par le SPF Stratégie et Appui (SPF BOSA) dans le cadre du Réseau fédéral « Gestion des plaintes » et de la circulaire 626.

Compte tenu des délais nécessaires à son élaboration et à sa traduction en 3 langues (FR, NL, DE) de façon à ce qu'il puisse être entériné par les enceintes nécessaires avant sa soumission aux membres du Comité de direction du SPF Economie, la date à laquelle la comptabilisation des données a été arrêtée est le **22 décembre 2023**.

Dans les tableaux qui suivent, le terme « dossiers » est utilisé car il permet d'inclure tant les plaintes relatives à des prestations de services fournies par le SPF Economie que des demandes d'information ou autres communications que lui adressent les citoyens.

Par souci de clarté, les données publiées dans les tableaux seront analysées au point 3.

Tableau 1. Nombre de dossiers reçus par mois

	2023	2022
janvier	261	21
février	301	21
mars	320	21
avril	364	10
mai	383	19
juin	375	12
juillet	173	64
août	115	36
septembre	105	77
octobre	171	201
novembre	82	167
décembre	44	201
Total général	2.694	850

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Canaux de réception des dossiers impliquant le SPF ou non, selon la provenance

	2023	2022
Concernant le SPF	2.473	562
• Provenant d'une autre autorité publique	50	8
• Provenant du Contact Center	0	1
• Du médiateur fédéral sans traitement de 1 ^{re} ligne	169	23
• De la procédure de plainte en ligne	2.254	529
• Du niveau politique (cabinet, Parlement..)	0	0
Destinés à une autre organisation	221	288
• Provenant d'une autre autorité publique	3	8
• Provenant du Contact Center	0	0
• Du médiateur fédéral, sans traitement de 1 ^{re} ligne	7	9
• De la procédure de plainte en ligne	211	271
• Du niveau politique (cabinet, Parlement..)	0	0
Total de dossiers reçus	2.694	850

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Nombre de dossiers « primes énergie

	2023	2022
Nombre de dossiers relatifs aux primes énergie	2.305	599
Nombre de demandes d'informations générales	2186	106

Source : SPF Economie.

Tableau 4. Moyens de communication des dossiers

	2023	2022
Oral (accueil)	0	0
Lettre et formulaire de plainte sur papier	11	7
E-mail	1.214	385
Plainte via le site	1.434	455
Formulaire site internet, envoyé par e-mail	34	3
Formulaire site internet, envoyé par courrier	1	0
Total de dossiers reçus	2.694	850

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Traitement des dossiers

	2023	2022
Délai moyen en jours (selon la norme de 15 jours calendrier du SPF BOSA)	55	9
Délai moyen en jours ouvrés (15 jours étant le maximum admissible)	40	7
Pourcentage de plaintes traitées dans les délais prévus	51 %	99 %
Nombre de plaintes fondées	57	32
Nombre de plaintes encore à traiter au 22.12.2023	140 ¹	103
Total de dossiers reçus	2.694	850

Source : SPF Economie.

Tableau 6. Analyse et reporting

	2023	2022
Plaintes concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier	18	6
Plaintes concernant le traitement des plaintes	17	5
Plaintes concernant la qualité des produits ou services	137	46
Plaintes concernant le traitement (procédure) des produits ou services	69	1
Nombre de signalements relatifs à un incident technique	50	62
Nombre de demandes d'information	2.403	6
Plaintes allant de la 1 ^{re} à la 2 ^e ligne (médiateur fédéral)	0	0
Plaintes faisant aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'État	0	0
Plaintes faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction	0	0

Source : SPF Economie.

¹ Données arrêtées au 22.12.2023 pour les besoins statistiques.

3. Comparaison par rapport à 2022

Les différents tableaux de ce rapport annuel « Gestion des plaintes 2023 » présentent des chiffres pour l'année 2022 afin de les comparer aux chiffres de 2023.

Ces chiffres relatifs à l'année 2022 peuvent cependant différer quelque peu de ce qu'ils étaient pour le rapport annuel 2022 en raison de la date d'arrêt qui avait alors été choisie pour la comptabilisation des résultats au rapport annuel « Gestion des plaintes 2022 ».

Pour ce rapport annuel de 2023, les chiffres repris pour l'année 2022 couvrent l'année complète, à savoir du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022.

Comme précisé en introduction, le service du coordinateur des plaintes a connu depuis le début de la crise énergétique une situation exceptionnelle et a été contacté par des citoyens quand ils ne pouvaient pas joindre les services compétents pour les primes énergétiques, également saturés.

Les 2.694 dossiers reçus en 2023 en comparaison aux 850 dossiers reçus en 2022 (soit 1.855 de plus) représentent en grande partie des demandes d'informations et non des plaintes sur les services prestés par le SPF Economie. Comme l'illustre le tableau 2, 2.473 dossiers concernaient effectivement le SPF Economie, tandis que 221 dossiers devaient en réalité être adressés à d'autres administrations fédérales compétentes. Par exemple, il arrive fréquemment que des questions de nature fiscale soient adressées erronément au SPF Economie.

Le système habituel de classification des plaintes (sharepoint) ne permet pas de choisir des catégories autres que celles pour lesquelles il a été mis en place; à savoir identifier des catégories précises de plaintes relatives aux prestations de services par le SPF Economie.

Le tableau 3 montre qu'il n'était pas possible de classer les dossiers de **demandes d'informations générales** dans une catégorie « énergie ».

Si l'on s'intéresse par contre au sujet des dossiers reçus en 2023, 2.186 dossiers portaient sur des demandes d'informations générales (tous sujets confondus) et 2.305 dossiers portaient sur les primes énergétiques mêmes (ventilées en demandes d'informations générales, en plaintes et en incidents techniques).

Les dossiers portant sur des communications ponctuelles de mécontentement du citoyen, sans demande précise de sa part, ont quant à eux été classés en « demandes d'informations générales ». Ils ne nécessitaient alors pas de réponse circonstanciée de la part du service du coordinateur des plaintes.

Le tableau 6 indique que le nombre de **plaintes fondées**, sur les 2.694 dossiers reçus en 2023, n'était que de 57, au lieu de 32 en 2022. Celles-ci concernaient en grande partie une nouvelle fois des dossiers relatifs aux primes énergie ou à l'inaccessibilité du Contact Center ou des services traitant les primes énergie.

En tenant compte de la norme du SPF BOSA (délai de traitement de 15 jours calendrier, au lieu de jours ouvrables), le délai moyen de traitement des plaintes est de 55 jours calendrier.

51 % des dossiers ont été traités endéans les **15 jours ouvrables** impartis, soit une accentuation très importante du retard de traitement des plaintes par rapport à 2022, du fait de l'augmentation significative du nombre de dossiers reçus (+ 1.855) par rapport à 2022.

Au niveau des langues, les dossiers réceptionnés étaient de l'ordre de 1.706 en néerlandais, de 930 en français, de 51 en allemand et de 7 en anglais.

140 dossiers étaient encore à traiter au 22 décembre 2023.

4. Points d'action pour 2024 et ultérieurement

Le SPF Economie a mis en œuvre les mesures gouvernementales décidées pour aider les consommateurs belges à faire face à la crise énergétique. Ces mesures ont eu un impact significatif sur la vie des consommateurs, encore plus lorsqu'ils ne pouvaient pas obtenir les primes convenues de façon automatique.

De nombreuses plaintes ont dès lors été adressées au coordinateur des plaintes du SPF Economie, au même titre qu'aux experts en charge au sein des directions générales spécialisées.

Le coordinateur des plaintes gagnerait à être associé à la mise en œuvre de mesures gouvernementales futures prises en faveur de groupes cibles pour tout évènement majeur impactant fortement notre économie.

De cette façon, le SPF Economie s'assurera que la mise en œuvre des mesures prennent en compte les mécanismes nécessaires pour permettre aux groupes cibles de faire entendre leurs voix et obtenir des réponses à leurs préoccupations en cas de besoin.

Le coordinateur des plaintes du SPF Economie devrait disposer d'accès directs aux potentiels programmes spécifiques utilisés en cas de crise future, au même titre que les experts des directions générales spécialisées. Ceci permettrait entre autres d'éviter toute augmentation du retard de traitement des plaintes et toutes redondances de communications entre le coordinateur des plaintes et les services d'experts au sein des directions générales.

- Le coordinateur des plaintes rédigera donc une checklist des points d'attention concernant les réflexions ou actions minimales à engager en temps de crise (ex : programmes utilisés, gestionnaires experts à contacter, etc.).

Le dépôt d'une plainte auprès du coordinateur des plaintes ne faisait jusqu'à présent pas l'objet d'un accusé de réception au citoyen.

Pourtant, il s'agit clairement d'un élément pouvant le rassurer quant à la prise en charge de sa demande et qui évitera par la même que des plaintes complémentaires ou des rappels potentiels soient communiqués au coordinateur des plaintes.

- Un système d'accusé de réception sera mis en place.