

Rapport 2024 sur la gestion des plaintes  
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>

Éditrice 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 2024 .....           | 5 |
| 2. Reporting des plaintes réceptionnées en 2024 ..... | 6 |
| 3. Comparaison par rapport à 2023 .....               | 9 |
| 4. Points d'action à partir de 2025.....              | 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 ..... | 7 |
| Tableau 3. Nombre de dossiers « primes énergie » .....  | 7 |
| Tableau 4. Moyens de communication des dossiers.....  | 7 |
| Tableau 5. Traitement des dossiers.....   | 8 |
| Tableau 6. Analyse et reporting des dossiers .....  | 8 |

# Introduction

La **gestion des plaintes** est encadrée par la circulaire 626 (initialement circulaire n° 23289 du 14.03.2013 avec errata de modification de dénomination au 31.05.2013). Elle permet aux **citoyens bénéficiaires des prestations** du SPF Economie d'introduire, si nécessaire, une plainte relative auxdites prestations. La gestion des plaintes a donc pour but :

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

L'année 2024 a connu une baisse du nombre de demandes d'information de citoyens sur l'état de traitement de leur dossier de prime énergétique. Ces demandes ne peuvent toutefois pas être considérées comme des plaintes portant sur les services prestés par le SPF Economie, comme l'expliquait le rapport annuel 2023 sur la gestion des plaintes.

Cette année encore, une collaboration continue avec les services de l'énergie a permis au coordinateur des plaintes d'absorber et de limiter le nombre de communications relatives à ces demandes pour le service.

Afin de mieux appréhender cette problématique au quotidien, une nouvelle classification a été ajoutée au reporting en tout début d'année 2024.

Enfin, une nouvelle classification a également été inscrite au reporting 2024 pour déceler d'éventuelles plaintes de bénéficiaires des services du SPF Economie à l'égard de sa politique environnementale.

Le rapport de cette année comporte quatre volets.

- 1) Les résultats des points d'action du rapport annuel précédent.
- 2) Le reporting des plaintes réceptionnées en 2024.
- 3) La comparaison par rapport à 2023.
- 4) Les points d'action pour 2024 et ultérieurement.

# 1. Résultats des points d'action 2024

Le rapport annuel 2023 faisait état de deux points d'actions pour 2024, à savoir :

1. l'élaboration d'une checklist des points d'attention relatifs aux réflexions ou actions minimales pouvant être engagées en temps de crise (par exemple : accès aux programmes utilisés, gestionnaires experts à contacter, etc.) ;
2. un système d'accusé de réception qui sera mis en place.

En ce qui concerne la réponse minimale à apporter en temps de crise, la pratique a notamment permis de mettre en évidence les nécessités suivantes :

- détenir et maintenir à jour une liste des **personnes de contact nationales (SPOC) utiles** pour la gestion de la crise ;
- réfléchir à des **accès spécifiques** pouvant être octroyés réciproquement entre les services à la source de la gestion de la crise et le service du coordinateur des plaintes (il importera alors d'être « orienté plaintes » dans la prise en charge de crises spécifiques) ;
- **scinder les tâches** inhérentes au traitement des plaintes en période de crise, de façon à répartir les efforts des gestionnaires (ou, a minima, distinguer la réception ou le traitement de la plainte de son classement spécifique) ;
- identifier les **indicateurs spécifiques** de reporting permettant de différencier les plaintes reçues en période de crise.

Auparavant, le dépôt d'une plainte auprès du coordinateur des plaintes ne faisait pas l'objet d'un accusé de réception systématique auprès du plaignant qui sollicitait le service. Cette situation pouvait mener à davantage de communications pour une même plainte lorsque le plaignant doutait de sa prise en charge. Une situation particulièrement problématique en période de crise, où le service rencontrait des difficultés pour suivre l'afflux de nouvelles plaintes.

Depuis le début de 2024, toutes les plaintes reçoivent automatiquement un accusé de réception.

## 2. Reporting des plaintes réceptionnées en 2024

Le reporting des plaintes est opéré 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 quatre langues (FR, NL, DE, EN) 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 comptabilisation des données a été arrêtée cette année le **20.12.2024**.

Dans les tableaux qui suivent, le terme « dossiers » est utilisé car il permet d'inclure :

- les plaintes relatives à des prestations de services fournies par le SPF Economie ;
- les demandes d'information et les communications que lui adressent les plaignants.

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

Tableau 1. Nombre de dossiers reçus par mois

|                      | 2023         | 2024         |
|----------------------|--------------|--------------|
| janvier              | 261          | 75           |
| février              | 301          | 201          |
| mars                 | 320          | 149          |
| avril                | 364          | 155          |
| mai                  | 384          | 136          |
| juin                 | 375          | 124          |
| juillet              | 174          | 91           |
| août                 | 115          | 73           |
| septembre            | 105          | 64           |
| octobre              | 171          | 38           |
| novembre             | 82           | 46           |
| décembre             | 47           | 8            |
| <b>Total général</b> | <b>2.699</b> | <b>1.160</b> |

Source : SPF Economie.

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

|  | 2024         | 2023         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Concernant le SPF Economie</b>  | <b>959</b>   | <b>2.478</b> |
| • Provenant d'une autre direction  | 1            | 5            |
| • Provenant d'une autre autorité publique                                  | 4            | 50           |
| • Provenant du Contact Center  | 245          | 0            |
| • Provenant du médiateur fédéral sans traitement de 1 <sup>re</sup> ligne  | 11           | 169          |
| • Provenant de la procédure de plainte en ligne                            | 698          | 2.254        |
| • Provenant du niveau politique (cabinet, Parlement...)                    | 0            | 0            |
| <b>Destinés à une autre organisation</b>                                   | <b>201</b>   | <b>221</b>   |
| • Provenant d'une autre direction  | 0            | 0            |
| • Provenant d'une autre autorité publique                                  | 1            | 3            |
| • Provenant du Contact Center  | 0            | 0            |
| • Provenant du médiateur fédéral, sans traitement de 1 <sup>re</sup> ligne | 0            | 7            |
| • Provenant de la procédure de plainte en ligne                            | 200          | 211          |
| • Provenant du niveau politique (cabinet, Parlement...)                    | 0            | 0            |
| <b>Total de dossiers reçus</b>   | <b>1.160</b> | <b>2.699</b> |

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Nombre de dossiers relatifs aux primes énergie

|  | 2024 | 2023  |
|--|------|-------|
| Nombre de dossiers relatifs aux primes énergie | 868  | 2.305 |
| Nombre de demandes d'information générale      | 292  | 2.186 |

Source : SPF Economie.

Tableau 4. Moyens de communication des dossiers

|  | 2024         | 2023         |
|--|--------------|--------------|
| Oral (accueil)   | 0            | 0            |
| Lettre et formulaire de plainte sur papier             | 2            | 11           |
| E-mail   | 906          | 1.219        |
| Plainte via le site                                    | 252          | 1.434        |
| Formulaire site internet, envoyé par e-mail            | 0            | 34           |
| Formulaire site internet, envoyé par courrier physique | 0            | 1            |
| <b>Total de dossiers reçus</b>                         | <b>1.160</b> | <b>2.699</b> |

Source : SPF Economie.

Tableau 5. Traitement des dossiers

|  | 2024           | 2023         |
|--|----------------|--------------|
| Délai moyen de <b>jours calendaires</b> (norme de <b>15 jours</b> fixée par le SPF BOSA) | 14             | 55           |
| Délai moyen en <b>jours ouvrés</b> ( <b>15 jours</b> étant le maximum admissible)        | 10             | 40           |
| Pourcentage de plaintes traitées endéans les délais prévus                               | 97 %           | 51 %         |
| Nombre de plaintes fondées   | 4              | 57           |
| Nombre de plaintes encore à traiter au 22.12.2024  | 0 <sup>1</sup> | 140          |
| <b>Total de dossiers reçus</b>   | <b>1.160</b>   | <b>2.694</b> |

Source : SPF Economie.

Tableau 6. Analyse et reporting des dossiers

|   | 2024 | 2023  |
|---|------|-------|
| Plaintes concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier                 | 2    | 18    |
| Plaintes concernant le traitement des plaintes                                      | 0    | 17    |
| Plaintes concernant la qualité des produits ou des services prestés                 | 0    | 137   |
| Plaintes concernant le traitement (procédure) des produits ou des services prestés  | 5    | 69    |
| Nombre de signalements relatifs à un incident technique                             | 2    | 50    |
| Nombre de demandes d'information  | 283  | 2.403 |
| Plaintes allant de la 1 <sup>re</sup> à la 2 <sup>e</sup> 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     |
| Plaintes concernant les primes énergie <sup>2</sup>                                 | 868  | -     |

Source : SPF Economie.

<sup>1</sup> Données arrêtées au 20.12.2024 pour les besoins statistiques.

<sup>2</sup> Nouvel indicateur en 2024.



### 3. Comparaison par rapport à 2023

Les différents tableaux de ce rapport annuel 2024 sur la gestion des plaintes présentent des chiffres pour l'année 2023 à des fins de comparaison.

Ces chiffres relatifs à l'année 2023 peuvent cependant différer quelque peu de ce qu'ils étaient pour le rapport annuel 2023. En effet, la date d'arrêt choisie pour la comptabilisation des résultats au rapport annuel 2023 sur la gestion des plaintes était fixée au 22.12.2023.

Cette année, de nombreux citoyens se sont encore adressés au service du coordinateur des plaintes pour obtenir des informations quant à leur dossier de prime énergétique.

Sur le total des 1.160 dossiers reçus (concernant le SPF Economie ou non), 868 portaient sur de telles demandes d'information (voir Tableau 3).

Par ailleurs, seuls 959 des 1.160 dossiers concernaient effectivement le SPF Economie, quand 201 autres dossiers devaient en réalité être adressés à d'autres administrations fédérales compétentes (voir Tableau 2).

Il est intéressant de regarder ces chiffres dans le détail pour les dossiers qui ne concernaient que le SPF Economie. Toutefois, ceux-ci n'ont pas pu être différenciés dans les différents tableaux présentés ci-avant. En effet, l'intégration du nouvel indicateur « énergie » en 2024 ne permet pas cette différenciation dans les comparaisons statistiques avec 2023.

Cependant, parmi les 959 dossiers qui concernaient exclusivement le SPF Economie, 96 portaient sur des demandes d'information générales ; et 868 dossiers portaient sur les primes énergétiques. Le reste est ventilé comme le reflète le tableau 6 pour l'année 2024.

Le tableau 5 montre que le nombre de **plaintes fondées** sur les 1.160 dossiers reçus en 2024, n'était que de 4, au lieu de 57 en 2023. Celles-ci portaient sur un incident technique, sur un fonctionnaire traitant ou sur la qualité du service presté.

**En tenant compte de la norme du SPF BOSA (délai de traitement de 15 jours calendaires, au lieu de jours ouvrables), le délai moyen de traitement des plaintes en 2024 s'est considérablement amélioré pour atteindre les 14 jours calendaires, au lieu de 55 l'an passé.**

**97 % des dossiers** ont été traités endéans les **15 jours ouvrables** impartis, montrant là aussi une très nette amélioration par rapport aux 51 % comptabilisés l'an passé.

Au niveau des langues, les dossiers réceptionnés étaient de l'ordre de 757 dossiers en néerlandais, de 376 en français, de 26 en allemand et de 1 en anglais.

### 4. Points d'action à partir de 2025

Un certain nombre de plaintes demeurent sans classification renseignée en raison de leur contenu, ne permettant pas de les considérer comme telles. Soit ces « plaintes » n'appellent pas de traitement particulier ; soit, en cas de demande d'information complémentaire au plaignant, n'obtiennent pas de clarification de ce dernier. Pour cette raison, ce type de plaintes était habituellement enregistré sous la catégorie « demande de renseignements ».

- Afin de présenter des statistiques plus représentatives en 2025, une nouvelle classification de plaintes « sans pertinence » sera mise en place dès 2025.

En outre, le SPF BOSA (qui est l'instance qui pilote le réseau fédéral des coordinateurs des plaintes) a obtenu l'aval des trois collèges des présidents sur sa note pour la *simplification des indicateurs de plaintes* préparée en collaboration avec le réseau fédéral. Celle-ci était soumise au Collège des Présidents des services publics fédéraux du 12.11.2024, réf. 2024P89181.027.

Il en découle une liste simplifiée d'indicateurs de plaintes qui devront être utilisés dès le 01.01.2025 pour classer toutes les nouvelles plaintes ou demandes d'information adressées au service du coordinateur des plaintes.

- Les indicateurs de classement des plaintes seront revus et simplifiés conformément à la note.