

Rapport 2025 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

Numéro 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/spfecoo

 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 2025	5
2. Reporting des plaintes réceptionnées en 2025	6
3. Analyse et comparaison par rapport à 2024.....	9
4. Points d'action à partir de 2026 et ultérieurement.....	9

Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de dossiers reçus par mois, selon la langue.....	6
Tableau 2. Canaux de réception des plaintes, selon la provenance.....	7
Tableau 3. Moyens de communication des dossiers (plainte contre prestation ou non) et leur classification	7
Tableau 4. Traitement des dossiers.....	8
Tableau 5. Analyse et reporting des dossiers	8

Introduction

La gestion des plaintes permet aux **citoyens bénéficiaires des prestations** du SPF Economie d'introduire, si nécessaire, une plainte relative à ces prestations. Cette procédure a donc pour but :

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

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).

La direction Communication du SPF Economie a créé un service générique « Plaintes et signalements » afin d'intégrer de nouvelles compétences dans son organigramme. Ce service reprend les missions du coordinateur des plaintes du SPF Economie, ainsi que le service responsable de la coordination des alertes, canal externe, pour le SPF Economie. Il publie chaque année son rapport sur la gestion des plaintes.

Le rapport 2025 comporte quatre volets :

1. les résultats des points d'action du rapport annuel précédent
2. le reporting des plaintes réceptionnées en 2025
3. l'analyse des données et la comparaison par rapport à 2024
4. les points d'action pour 2026 et ultérieurement

En 2025, le nombre de dossiers reçus par le coordinateur des plaintes du SPF Economie a grandement diminué pour atteindre un total de 275 dossiers. C'est quatre fois moins que pour l'année 2024 qui en comptabilisait 1.160. Cela vient en grande partie du fait que le projet « primes énergie » a été clôturé le 18 décembre 2024.

La majorité des tableaux statistiques repris au rapport de cette année ne présentent pas de comparaison avec les chiffres de 2024 étant donné que des changements sont intervenus dans les classifications de données, que ce soit à l'initiative du SPF Stratégie et Appui (SPF BOSA) ou à l'initiative du service « Plaintes et signalements ».

De tels changements visent tant la simplification des données à reprendre au rapport annuel des plaintes (mesures prises par le SPF BOSA) que l'augmentation de la qualité de ces données par le service « Plaintes et signalements ».

1. Résultats des points d'action 2025

Les 2 points d'actions suivants étaient présentés au rapport 2024 pour l'année 2025, à savoir :

1. l'introduction, dès 2025, d'une nouvelle classification de plaintes « sans pertinence » afin de présenter des statistiques plus représentatives
2. la révision et la simplification des indicateurs de classement des plaintes conformément à la note simplification des indicateurs de plaintes de BOSA (Collège des présidents des services publics fédéraux du 12.11.2024, réf. 2024P89181.027).

Lorsqu'un dossier est réceptionné, il est enregistré en tant que « plainte de prestation de service » ou non. S'il ne s'agit pas d'une plainte portant sur la prestation de service par le SPF Economie, le dossier peut alors être classé, entre autres catégories, selon cette nouvelle catégorie « sans pertinence » pour les missions du coordinateur des plaintes du SPF Economie.

Les indicateurs simplifiés adoptés par le réseau des coordinateurs des plaintes sous l'égide de BOSA ont également été intégrés dans le système d'enregistrement des plaintes dès l'entame de l'exercice 2025. Il en résulte qu'une comparaison entre les données de l'exercice 2025 et celles reprises au rapport 2024 n'est pas possible pour la majorité des tableaux repris à ce rapport.

2. Reporting des plaintes réceptionnées en 2025

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

La date à laquelle la comptabilisation des données a été arrêtée pour ce rapport est le 31.12.2025.

Dans les tableaux qui suivent, lorsque le vocable « dossiers » est utilisé seul, il s'agit d'inclure tant les plaintes relatives à des prestations de services fournis par le SPF Economie que des demandes d'information ou autres communications que lui adressent les demandeurs.

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

Tableau 1. Nombre de dossiers reçus par mois, selon la langue.

	2024	2025				
		DE	EN	FR	NL	TOTAL
janvier	75			8	26	34
février	201	1		16	13	30
mars	149			2	8	10
avril	155	1		3	6	10
mai	136			4	3	7
juin	124			5	29	34
juillet	91			6	17	23
août	73			11	27	38
septembre	64	1		4	9	14
octobre	38			7	32	39
novembre	46	1	1	9	19	30
décembre	8			5	1	6
Total des dossiers reçus	1.160	4	1	80	190	275

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Canaux de réception des plaintes, selon la provenance

	2025
Plaintes contre service presté	34
• Autres (oral, tel, fax)	1
• E-mail	33
Dossiers « Non prestation de service du SPF »	241
• Autres (oral, tel, fax)	1
• Lettre et formulaire de plainte sur papier	8
• E-mail	232
Total des dossiers reçus	275

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Moyens de communication des dossiers (plainte contre prestation ou non) et leur classification

	2025
Plaintes contre une prestation de service du SPF	34
Autres (oral, téléphone, fax)	1
Plainte concernant la qualité de prestation de service/produit	1
E-mail	33
Sans pertinence	6
Plainte concernant la qualité de prestation de service/produit	20
Plainte concernant la procédure de prestation de service/de produit : autres (délai, clarté, accessibilité...)	2
Plainte concernant la procédure de prestation de service/produit : incident technique	1
Plainte concernant la procédure de prestation de service/produit : pas de réponse	4
Dossiers « Non prestation de service du SPF »	241
Autres (oral, téléphone, fax)	1
Sans pertinence	1
Lettre ou formulaire de plainte papier	8
Sans pertinence	2
Plainte concernant la qualité de prestation de service/produit	5
Plainte concernant la procédure de prestation de service/ produit : complexité	1
E-mail	232
Sans pertinence	52
Plainte concernant les primes énergie	1
Plainte concernant la qualité de prestation de service/produit	177
Plainte concernant la procédure de prestation de service/de produit : autres (délai, clarté, accessibilité...)	2
Total des dossiers reçus	275

Source : SPF Economie.

Tableau 4. Traitement des dossiers

	2025	2024
Délai moyen de jours calendaires (norme de 15 jours fixée par le SPF BOSA)	11	14
Délai moyen en jours ouvrés (15 jours étant le maximum admissible)	8	10
Pourcentage de plaintes traitées endéans les délais prévus	88 %	97 %
Nombre de plaintes fondées	13	4
Nombre de plaintes encore à traiter au 22.12.2024	0	0
Total des dossiers reçus	275	1.160

Source : SPF Economie.

Tableau 5. Analyse et reporting des dossiers

	2025	2024
Plaintes concernant l'attitude du fonctionnaire traitant le dossier	0	2
Plaintes concernant la qualité des produits ou des services prestés	26	0
Plaintes concernant la procédure des produits ou services prestés : autres (délai, etc.)	2	0
Plaintes concernant la procédure des produits ou services prestés : incident technique	2	2
Plaintes concernant la procédure des produits ou services prestés : pas de réponse	4	0
Nombre de demandes d'information	87	283
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.

3. Analyse et comparaison par rapport à 2024

La majorité des tableaux statistiques repris dans ce rapport ne présentent pas de comparaison avec les chiffres de 2024 étant donné la simplification mise en œuvre au niveau des indicateurs pour l'exercice 2025.

Le tableau 1 reprend cette année une ventilation par langue de communication des dossiers enregistrés.

Sur les **275 dossiers traités en 2025**, près de 70 % étaient communiqués en néerlandais.

Le tableau 2 présente un total de 34 plaintes concernant le SPF Economie, fondées ou non.

241 dossiers ont également été enregistrés, de toute nature confondue, et qui peuvent porter sur les compétences du SPF Economie ou non (Ex : plaintes B2C ou plainte pour une autre administration).

En ce sens, de nombreux dossiers sont renvoyés vers la plateforme ConsumerConnect et il paraît important de pouvoir les chiffrer à l'avenir, ce qui sera abordé à la section 4 de ce rapport.

Le tableau 3 présente les moyens par lesquels les dossiers sont communiqués au coordinateur des plaintes, qu'il s'agisse de plaintes contre un service presté par le SPF Economie ou non. 34 plaintes ont été réceptionnées en lien avec une prestation de service du SPF Economie (fondées ou non). Parmi elles, 6 ont été enregistrées et catégorisées comme « non pertinentes » en raison du manque d'information des plaignants et de l'absence de suites de ces derniers.

241 dossiers ont été comptabilisés pour un autre motif qu'une plainte contre service presté par le SPF Economie.

La majorité des dossiers sont communiqués par e-mail et la majorité, plaintes contre service presté comprises, porte sur la « qualité du service/produit presté » de manière générale.

Le service du coordinateur des plaintes a déclaré 13 plaintes fondées en 2025 sur les 34 dossiers catégorisés comme plainte contre une prestation de service du SPF Economie (tableau 4), en comparaison aux 4 plaintes déclarées fondées en 2024.

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 2025 est de 11 jours calendaires, au lieu de 14 l'an passé.

Par ailleurs, **88 % des dossiers** ont été traités dans les **15 jours ouvrables** impartis. 74 % des plaintes sont traitées dans le délai prévu. Il s'agit d'un moins bon score que l'an passé (97 %) attribuable à 7 dossiers traités au-delà du délai impartit, dont un dossier traité dans un délai de 36 jours.

4. Points d'action à partir de 2026 et ultérieurement

1. Identification automatique des dossiers

Dorénavant, tous les dossiers enregistrés dans le système de traitement des plaintes recevront un numéro d'identification automatique et unique. Auparavant, cette identification se faisait manuellement, ce qui était source d'erreurs et d'imprécisions en matière de comptabilisation.

2. Une meilleure identification des plaintes contre la prestation de service par le SPF Economie

Auparavant, les plaintes réceptionnées étaient classées selon qu'elles concernaient le SPF Economie ou non. Des erreurs d'interprétation pouvaient en découler dans le chef du gestionnaire responsable de l'enregistrement des plaintes. En effet, il pouvait arriver que des plaintes concernaient les compétences du SPF Economie et qu'elles soient enregistrées comme plaintes pour le coordinateur des plaintes alors qu'elle ne concernaient pas une prestation de service du SPF Economie.

C'est pourtant uniquement ces dernières qui relèvent de la mission du coordinateur des plaintes.

Une catégorie « prestation service du SPF » sera donc explicitement intégrée dans le système d'enregistrement des plaintes.

3. Intégration de classifications secondaires

Le service « Plaintes et signalements » a conscience qu'il peut capter des informations ou signaux pertinents pour le SPF Economie. Lors de la crise énergétique, le coordinateur des plaintes était submergé de demandes d'information quant aux primes énergétiques; demandes qui n'étaient donc pas toujours des plaintes contre un service presté par le SPF Economie et qui ne devaient logiquement pas être adressées au coordinateur des plaintes.

Partant de ce constat, des classifications secondaires seront intégrées au système d'enregistrement des plaintes dès l'exercice 2026, sur la base des tendances remarquées jusqu'à présent :

- **Plaintes ne relevant pas de la prestation de service du SPF Economie et destinées à ConsumerConnect.** De trop nombreux dossiers sont toujours communiqués par des citoyens quant à des litiges de consommation.
- **Plaintes ne relevant pas de la prestation de service du SPF Economie et destinées au Meldpunt.** Il arrive également fréquemment que des entreprises s'adressent au coordinateur des plaintes pour des litiges B2B qui doivent alors être redirigées vers le Meldpunt.
- **Plaintes qui s'avèrent en réalité être des alertes** selon la directive européenne « lanceurs d'alertes » et qui doivent alors être redirigées vers la plateforme Whistleblower du SPF Economie. Pareil cas ne s'est cependant présenté qu'une fois au cours de 2025.

Ces points d'action contribueront à réduire considérablement les marges d'erreur et d'interprétation possibles dans l'enregistrement et le traitement des plaintes pour aboutir à une plus grande qualité et pertinence des données. Ils pourront également, le cas échéant, aider le management à entreprendre des actions particulières.