



Federaal Netwerk **Klantgerichtheid**  
Réseau fédéral **Orientation Client**

# BONNES PRATIQUES ACCUEIL ELECTRONIQUE

<b>ELEC 1</b>	SPF ECO	<a href="#">Le point de contact pour tromperies, fraudes et escroqueries</a>	2
<b>ELEC 2</b>	SPF SSOC	<a href="#">Call Center DG Personnes handicapées</a>	3
<b>ELEC 3</b>	Chancellerie	<a href="#">Accueil général pour les visiteurs, les locataires et les organisateurs d'événements</a>	4
<b>ELEC 4</b>	OCASC	<a href="#">Helpdesk pour webshop</a>	5
<b>ELEC 5</b>	INASTI	<a href="#">Site internet externe</a>	6
<b>ELEC 6</b>	IBZ	<a href="#">Contacte</a>	7
<b>ELEC 7</b>	IBZ	<a href="#">Relayer</a>	8
<b>ELEC 8</b>	IBZ	<a href="#">Disponibilité</a>	9
<b>ELEC 9</b>	IFA	<a href="#">Passage en mode « PULL » pour Sa Formation</a>	10
<b>ELEC 10</b>	ONVA	<a href="#">Consultation et gestion du dossier personnel</a>	12
<b>ELEC 11</b>	CAPAC	<a href="#">Label de qualité pour un site web CAPAC accessible (AnySurfer)</a>	13
<b>ELEC 12</b>	BFP	<a href="#">Adresse électronique</a>	14
<b>ELEC 13</b>	ONSS	<a href="#">Développement d'un Front Office pour l'ONSS</a>	15
<b>ELEC 14</b>	SPP IS	<a href="#">Garantie d'une disponibilité et de qualité des réponses dans le respect des délais</a>	16
<b>ELEC 15</b>	ISP	<a href="#">Un personnel compétent mène à un accueil chaleureux</a>	18
<b>ELEC 16</b>	SPF JUS	<a href="#">Fourniture de documents</a>	19
<b>ELEC 17</b>	SPF JUS	<a href="#">Description de processus unique validée</a>	20
<b>ELEC 18</b>	SPF JUS	<a href="#">Révision de la page d'accueil / des tâches principales</a>	21
<b>ELEC 19</b>	SPF SSCE	<a href="#">Moyens: site web, formulaires web, e-mail, les médias sociaux</a>	22
<b>ELEC 20</b>	SPF ECO	<a href="#">Online point de contact pour les consommateurs et les entreprises</a>	23
<b>ELEC 21</b>	SPF B&CG	<a href="#">Helpdesk</a>	24

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 1

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Le point de contact pour tromperies, fraudes et escroqueries**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **La personne qui signale le problème, entreprise ou consommateur, reçoit une réponse et un avis sur mesure lorsqu'elle notifie le problème. Elle sait donc immédiatement quelles démarches entreprendre et qui contacter pour obtenir de l'aide.**
- **Le Point de contact veille à un traitement administratif des signalements plus efficace et plus rapide. Sur la base de questions ciblées, les signalements sont très concrets, ce qui en facilite l'analyse. De cette manière, les nouvelles formes d'arnaque ou de fraude peuvent être plus vite identifiées.**
- **Le Point de contact est structuré de telle façon à pouvoir anticiper rapidement l'actualité : un avis sur mesure peut être immédiatement ajouté pour toute nouvelle forme d'arnaque. Il s'agit d'un instrument évolutif.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales:

- **Il constitue d'une part un outil de simplification administrative pour les instances compétentes, comme l'Inspection économique, et , d'autre part, délivre des avis rapidement.**
- **Il décharge le backoffice des tâches purement informatives et libère ainsi du temps pour des analyses et l'élaboration de la législation pour combattre et prévenir les abus rapportés.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Stefaan Jacobs**  
Téléphone : **02 277 76 62**  
E-mail : **stefaan.jacobs@economie.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 2

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Sécurité Sociale**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Call Center DG Personnes handicapées**

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Réorganisation du centre d'appel du DG Personnes handicapées en 2013:**
  - > **Nouveau site web + formulaire de contact**
  - > **Nouvelle organisation**
  - > **Meilleure collaboration interne**
  - > **Coaching et formations**
  - > **Mesures de qualité**
  - > **Professionnels du secteur sociale peuvent consulter notre dossier en ligne**
- **Resultat: accessibilité augmenté spectaculaire (de 23% à 85% appels répondues).**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

- **Accessibilité augmenté = plus de satisfaction des clients**
- **Possibilité du télétravail: productivité augmenté**
- **Diminution de plaintes pour l'organisation**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Isabelle Wauters**  
Téléphone : **02/509.84.82**  
E-mail : **isabelle.wauters@minsoc.fed.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 3

Indiquez le nom de votre organisation :

**Centre de presse international – Résidence Palace  
Service Communication externe de la Chancellerie du Premier Ministre**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Accueil général pour les visiteurs, locataires et organisateurs d'événements**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Répondre par e-mail et assurer le suivi de A à Z d'une demande de réservation.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

- **L'intérêt du client est primordial, notre équipe est toujours disponible pour répondre à toutes les demandes dans les meilleurs délais. En cas de problème, l'on cherche toujours une solution qui arrive à satisfaire le client. La flexibilité, l'amabilité et l'expérience contribuent à ce que tout se déroule au mieux, tant pour le client que pour nous.**
- **Il est conseillé d'également agir de la sorte dans l'administration fédérale car le client apprécie fortement les points susmentionnés et sera dès lors très satisfait de l'organisation en général.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Saskia De Landtsheer**  
Téléphone: **02 235 21 11**  
E-mail: **saskia.delandtsheer@presscenter.org**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL- ELEC 4

Indiquez le nom de votre organisation :

**OCASC**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Helpdesk pour le webshop**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Aide pour l'utilisation du webshop.  
Contact téléphonique direct ; sinon formulaire de contact et  
accusé de réception**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

**Le client a un point de contact et se sent aidé.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Eddy Baertsoen**  
Téléphone: **02/264 60 60**  
E-mail: **eddy.baertsoen@cdsca.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 5

Indiquez le nom de votre organisation :

**CAAMI - HZIV**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Site internet externe**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Cette année, la CAAMI met l'accent sur le développement d'un nouveau site internet.**

**Celui-ci sera :**

- **plus clair et facile d'utilisation. Les usagers retrouveront facilement les informations souhaitées ;**
- **plus interactif et les usagers auront accès à leur dossier ;**
- **plus riche en documents standards liés à notre institution.**
- ...

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales:

**L'accès aux informations et la transparence sont des facteurs indispensables au bon fonctionnement d'une institution publique comme la nôtre.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom :  
Téléphone :  
E-mail :

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 6

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Intérieur**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Contact**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**L'adresse e-mail ([info@ibz.fgov.be](mailto:info@ibz.fgov.be)) et le formulaire de contact sont disponibles sur le site.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseillerez aux autres administrations fédérales :

**Plusieurs possibilités pour joindre le SPF**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Cellule centrale d'Information et de Communication**  
Téléphone: **02 500 22 09**  
E-mail: **info@ibz.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 7

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Intérieur**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Orientation**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Les questions pour lesquelles le SPF Intérieur n'est pas compétent sont transmises au service compétent.  
Avec l'auteur de la question en copie**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

**Les citoyens sont toujours aidés.  
Le suivi est assuré.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Cellule centrale d'Information et de Communication**  
Téléphone: **02 500 22 09**  
E-mail: **info@ibz.fgov.be**



## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 8

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Intérieur**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Disponibilité**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Plusieurs personnes répondent aux demandes d'information par e-mail.  
En NL et en FR**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseillerez aux autres administrations fédérales :

**Les citoyens sont toujours aidés.  
Dans leur langue**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Cellule centrale d'Information et de Communication**  
Téléphone: **02 500 22 09**  
E-mail: **info@ibz.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 9

Indiquez le nom de votre organisation :

**Institut de Formation de l'Administration Fédérale (IFA)**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	X
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**[www.foifa.belgium.be](http://www.foifa.belgium.be) (2013) :  
Passage en mode « PULL » pour Sa Formation**

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

**L'IFA, depuis la mise en ligne de son site web (Front Office), a basculé d'une logique traditionnelle « PUSH » (diffusion catalogue papier-inscription administrative-diffusion de formation en classe avec syllabus imprimés) à une logique « PULL » où l'Agent se trouve au centre d'une stratégie d'intégration d'applications informatiques dédiées à la Formation :**

- **Le catalogue papier est remplacé par la publication de l'eCatalogue dynamique et thématique avec recherche sur un listing de 300 titres.**
- **L'inscription se fait directement (sauf actuellement pour Police, Ordre judiciaire...) en ligne (02/2016) via l'eID de l'agent et par son choix des sessions existantes (jusqu'à J-1 de la formation) ou de l'option KeepMeInformed (KMI) (Plus de listes d'attente)**
- **La notification d'inscription est immédiatement encodée dans l'ERP ITMA (par ailleurs mis à disposition des Services publics comme ITMA As A Service – IAAS : Actuellement SPF Justice-Emploi-AffEt-Economie et INASTI et BOZAR. Pages d'accueil avec leur propre logo.)**
- **La confirmation d'inscription est immédiatement notifiée au participant via son email encodé (développement futur d'accès à son profil et de son rapport de formations suivies) et avertissement de son Chef (import des données PDATA) ; un lien pour éventuelle désinscription automatique est joint.**
- **L'email de confirmation d'inscription lui donne un lien d'accès Single Sign On (SSO) à l'eCAMPUS (2003 : première expérience - Fin 2014 : passage à un nouveau LMS : Moodle\*) qui rassemble le syllabus et/ou autres ressources pédagogiques pour sa formation (qu'il imprime ou transfère sur sa tablette). (\*) Désormais, LMS Moodle, accès de TOUS les fonctionnaires fédéraux à l'eCampus et aux formations ouvertes.**
- **A noter que le site web diffuse également les informations**

**spécifiques pour le Dirigeant et le Formateur, ce dernier pouvant en outre organiser sa formation par eLearning via l'eCampus.**

- **Le responsable de formation (SPOC ou RH) accède au Portail de données ITMA Participants/Formations via l'accès protégé sur le site web : Gestion des participations, inscription des participants (sans eID par ex.), annulation d'inscription, introduction des justifications d'absences (FC), Préinscriptions par SPOCS aux cours de langue (Patati – Elao) (pas encore en direct pour les participants), production de Rapport hebdomadaire sur les participants à l'IFA de la semaine prochaine, de Rapport sur les participations aux formations depuis 2005. Production de duplicata d'invitations.**
- **L'application Question Tool de questionnaire en ligne, comme l'Evaluation en ligne (eHAPP - Happiness sheets/Développement futur HAPP Online) de la formation, est une option à venir sur le site web.**
- **Le basculement du mode « PUSH » vers le « PULL » s'inscrit dans une logique Paperless initiée en 2013.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales:

- **Il s'agit d'un changement de logique de processus développés sur base d'une vision propre à l'IFA et d'une mise en œuvre incrémentale par projets-étapes avec recherche progressive de solutions et retour d'expériences. La révision des processus AsIs/ToBe et son impact sur la charge de travail et l'expertise des divers rôles (helpdesk, gestionnaire d'infrastructure, formateur, chef de projet, Secrétariats-ContactCenter, Account Managements) est en progression constante, ainsi que la phase d'intégration des données de gestion et des KPI.**

Veuillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Stassen**  
Téléphone : **02 573 74 16**  
E-mail : **nicolas.stassen@foifa.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 10

Indiquez le nom de votre organisation :

**Office national des vacances annuelles**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	X
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Consultation et gestion du dossier personnel**

Décrivez brièvement votre bonne pratique /

**Notre client peut avoir accès à son dossier personnel via notre site web. Il peut consulter ses données personnelles sur « mon compte de vacances » et même modifier toutes les données ( numéro de compte en banque, adresse, langue) concernant son pécule de vacances.**

**En même temps, il peut imprimer les documents dont il a besoin (fiche fiscale, attestation de vacances, extrait de compte,...)**

**Il peut aussi consulter l'échange de courrier entre lui et nos services...**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

**Grâce à cette application, le client n'a pas besoin d'attendre que les bureaux soient ouverts pour obtenir des données qui le concernent. Le client peut consulter son dossier aussi souvent qu'il le désire et suivre l'évolution du calcul et du paiement de son pécule de vacances. Il peut de cette manière communiquer son changement d'adresse et/ou son numéro de compte en banque.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

**Nom : Pierrette ROELS**  
**Téléphone : 02/62 79 241**  
**E-mail : pierrette.roels@rjv.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 11

Indiquez le nom de votre organisation :

**CAPAC (Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage)**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	X
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Label de qualité pour un site web CAPAC accessible (AnySurfer)**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Navigation**
  - **La structure est uniforme partout (menu header, menu principal et menu footer)**
  - **Les intitulés des liens sont significatifs**
- **Contenu**
  - **Les textes sont lisibles**
  - **Les titres sont significatifs**
  - **Les pages sont clairement structurées**
  - **Chaque image a une description textuelle**
  - **Les en-têtes des tableaux sont corrects**
- **Mise en forme**
  - **Les liens sont facilement identifiables comme tels**
  - **Les images du diaporama (page d'accueil) peuvent être arrêtées**
  - **Les couleurs sont adaptées aux visiteurs qui ne peuvent distinguer les couleurs**
- **Interactivité**
  - **Chaque champ de formulaire est clairement décrit**
  - **Un encodage erroné est indiqué**
  - **Les actions ne sont pas liées à des contraintes de temps**
- **Documents téléchargeables**
  - **Les documents PDF sont disponibles sous forme de page web**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales) :

- **La CAPAC est fière de cette bonne pratique, car à l'heure actuelle seules 112 organisations (dont la CAPAC) sont titulaires du label AnySurfer ;**
- **En obtenant le label, on tient compte d'un groupe cible qui est parfois oublié.**

Veuillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

**Nom : Tim De Coster**  
**Téléphone : 02/209.13.18**  
**E-mail : webmaster@hvw-capac.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 12

Indiquez le nom de votre organisation :

**Bureau fédéral du Plan**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Adresse électronique**

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

**Adresse générale bilingue : [contact@plan.be](mailto:contact@plan.be), avec suivi.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

**Nom : Françoise Herbiet**  
**Téléphone : 02/507 73 26**  
**E-mail : fh@plan.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 13

Indiquez le nom de votre organisation :

**Office national de sécurité sociale**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Création d'un Front Office pour l'ONSS**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**L'on attend du Front Office :**

- **un enregistrement détaillé de la question ;**
- **si possible, une réponse immédiate aux questions, sinon :**
- **un dispatching intelligent vers le service expert ;**
- **un suivi de la demande et un feed-back à l'auteur de la question ;**
- **la mise à disposition d'aperçus dans des rapports.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

**Indépendamment du canal (accueil, e-mail, formulaire web, téléphone), chaque contact avec le client est enregistré dans un outil de ticketing.**

- **Le système de téléphonie du Front Office est intégré au logiciel de l'outil de ticketing.**
- **Chaque contact fait l'objet d'un dossier électronique unique.**

**Ce qui permet d'avoir une vision claire du service assuré par le Front Office pour l'organisation.**

Veuillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Sofie De Preter**  
Téléphone: **02/509.25.01**  
E-mail: **sofie.de.preter@rsz.fgov.be** E-mail :

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 14

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPP Intégration sociale (SPP IS)**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Garantie d'une disponibilité et de qualité des réponses dans le respect des délais**

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Le Front Office répond aux appels téléphoniques et aux mails de 8h30 à 12h30 et de 13h à 16h30 (le vendredi jusque 16h).**
- **La permanence est assurée sur le temps de midi (11h45 à 12h30 et 13h à 13h45) et le soir (16h à 16h30 excepté le vendredi jusque 16h).**
- **Dans 95% des cas, les questions reçoivent une réponse (par téléphone ou par e-mail) dans les 2 jours ouvrables (SLA).**
- **Afin de répondre à 80% des questions, le service Front Office a mis en place des référents par matière qui suivent des formations continues et partagent ses connaissances avec ses collègues.**
- **Le service Front Office a accès à l'agenda de tous les collaborateurs afin de transférer, si nécessaire, la question à la personne compétente et disponible.**
- **Chaque question entrante est enregistrée: le nom de l'utilisateur, la date de réception et le sujet à traiter (base de données).**
- **Le statut d'une question peut être facilement consulté. Le client reçoit un numéro d'enregistrement, ce qui permet de suivre aisément le traitement de sa question.**
- **Le collaborateur Front Office peut visionner l'historique de la question de manière à ce que le client n'ait pas à répéter sa question et puisse être transféré vers la bonne personne.**
- **Le collaborateur Front Office vérifie qu'une réponse a été formulée dans les 2 jours ouvrables, sinon il envoie une « réaction ».**



Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales:

- **Le service Front Office prend en charge chaque question entrante et y répond lui-même dans 80 % des cas.**
- **D'après l'enquête de satisfaction de 2015, le pourcentage de satisfaction est en hausse pour le Front Office +10,7%, le service de première ligne du SPP IS.**
- **le pourcentage de « lost calls » (appels téléphoniques) est inférieur à 10 %.**
- **ces différents pourcentage (les 95 %, 80 % et 10 %) sont mesurés tous les mois et repris dans la BSC (Balance Scorecard)**
- **le SPP a choisi de ne pas travailler avec un système Interactive Voice Réponse mais d'avoir 2 n° de téléphone distincts pour les appels francophones et néerlandophones et 2 groupes (1 Fr + 1 NI) de collaborateurs en interne.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Béatrice SERVAIS**  
Téléphone : **02/508.85.86**  
E-mail : **beatrice.servais@mi-is.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 15

Indiquez le nom de votre organisation :

**WIV-ISP**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Un personnel compétent mène à un accueil chaleureux**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Réception électronique: Nouveau site web "convivial" en cours de construction en collaboration avec le CODA-CERVA, orienté vers les clients et les utilisateurs (aussi internes).**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales) :

**Personnel polyglotte  
Nouveau site web "user friendly"**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Jocelyn Charlet/Daisy Tysmans**  
Téléphone : **02 642 50 43/ 02 642 52 64**  
E-mail : **Jocelyn.Charlet@wiv-isp.be/Daisy.Tysmans@wiv-isp.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 16

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF JUSTICE Service documentation et contact cellule bibliothèque**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Fourniture de documents**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Les membres du personnel peuvent demander de la documentation par téléphone ou par e-mail.**

**La bibliothèque essaye toujours de donner suite à cette demande dans les 3 heures.**

**A prévoir :**

- **Schéma de travail ;**
- **Adresse e-mail commune ;**
- **Possibilité de scannage ;**
- **Formulaire de demande sur l'intranet.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

**Gain de temps significatif généré par ce service, d'autres membres du personnel ne devant plus se déplacer.**

**Economies**

**Efficacité accrue.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Steve Vangilbergen**  
Téléphone : **02/ 542.65.45**  
E-mail : **steve.vangilbergen@just.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 17

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Justice - service Communication et Information - porte-parole**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Description de processus unique validée**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**Le service Communication et Information a mis en place un processus unique pour les questions de la presse. Cette description de processus a été communiquée par le biais d'une note de service sur l'Intranet.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales) :

**En mettant en place un processus unique, les porte-parole peuvent mieux gérer et coordonner les contacts entre le SPF justice et les médias.  
Le mandat des porte-parole est renforcé maintenant qu'ils sont désignés comme « SPOC » pour toutes les questions de la presse.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Edward Landtsheere**  
Téléphone : **+32 2 542 67 57**  
E-mail : **edward.landtsheere@just.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 18

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF JUSTICE Service Communication et Information cellule info**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Révision de la page d'accueil / des tâches principales**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**La cellule info a été associée à la révision de la page d'accueil du SPF Justice. Les questions fréquemment posées par le citoyen détermineront les tâches principales (formulaire et liens) qui seront placées sur la page d'accueil. Le contenu en ligne sera ainsi mieux adapté aux besoins du client, qui éprouvera moins souvent le besoin de poser une question par téléphone ou par mail.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

**La cellule info a voix au chapitre dans la politique de communication du SPF Justice. Les modifications apportées à la page d'accueil auront un impact direct sur le fonctionnement quotidien de la cellule info.**

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Edward Landtsheere**  
Téléphone : **02/ 542.67.57**  
E-mail : **edward.landtsheere@just.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEC 19

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Aides : site web, formulaire web, e-mail, médias sociaux**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Aides aux clients :**
  - **nouveau site web (depuis le printemps 2016)**
  - **Présence du SPF sur Twitter et Facebook**
  - **Contact par le biais du formulaire de contact en ligne (formulaire web) avec accusé de réception dans les 24 heures (fixé dans les SLA)**
- **Aides à tous les membres du personnel :**
  - **règles relatives à l'utilisation des médias sociaux**
- **Aides aux collaborateurs du call center :**
  - **système de suivi CRM**
  - **critères de qualité établis**
  - **descriptions de procédure / directives pour les opérateurs**

**Enquête auprès des clients + atelier**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

Veillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Luc Baele**  
Téléphone: **02/524.98.02**  
Email: **Luc.Baele@gezondheid.belgie.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL - ELEC 20

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Économie, P.M.E., Classe moyenne et Énergie**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Point de contact en ligne pour les consommateurs et les entreprises**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **La personne qui signale le problème, consommateur ou entreprise, reçoit une réponse et un avis sur mesure lorsqu'elle notifie le problème. Elle sait donc immédiatement quelles démarches entreprendre et qui contacter pour obtenir de l'aide.**
- **Le Point de contact veille à un traitement administratif des signalements plus efficace et plus rapide. Sur la base de questions ciblées, les signalements sont très concrets, ce qui en facilite l'analyse. De cette manière, les nouvelles formes d'arnaque ou de fraude peuvent être plus vite identifiées.**
- **Le Point de contact est structuré de telle façon à pouvoir réagir rapidement à l'actualité : un avis sur mesure peut être immédiatement ajouté pour toute nouvelle forme d'arnaque. Il s'agit d'un instrument évolutif.**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fier, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales :

- **Il constitue d'une part un outil de simplification administrative pour les instances compétentes, comme l'Inspection économique, et, d'autre part, délivre des avis rapidement aux consommateurs et aux entreprises.**
- **Il décharge le backoffice de plusieurs services du traitement de questions purement informatives et leur permet ainsi d'avoir plus de temps pour les analyses et la réglementation visant à réprimer et prévenir les abus signalés.**

Veuillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Stefaan Jacobs**  
Téléphone: **02 277 76 62**  
E-mail: **stefaan.jacobs@economie.fgov.be**

## BONNE PRATIQUE ACCUEIL – ELEK 21

Indiquez le nom de votre organisation :

**SPF Budget et Contrôle de la Gestion**

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	<b>X</b>
Les aspects logistiques liés à l'accueil	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**Helpdesk**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **L'accueil électronique**
  - **Présence d'une fonctionnaire d'information, à contacter par courriel ([info@budget.fed.be](mailto:info@budget.fed.be))**
  - **Helpdesk Fedcom**
  - **Insister auprès des collaborateurs afin qu'ils instaurent le fonction « out of office » quand ils sont absent + qu'ils mentionnent éventuellement le nom d'un(e) collègue**
  -

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fiers, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseilleriez aux autres administrations fédérales

Veuillez renseigner les coordonnées de la personne de référence pour la bonne pratique :

Nom : **Rika Denduyver (physique et logistique), Elke Blommaert (électronique)**  
Téléphone : **02/212. 39.20 (Rika), 02/212.37.02 (Elke)**  
E-mail : **rika.denduyver@budget.fed.be; elke.blommaert@budget.fed.be**