



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

BONNES PRATIQUES ACCUEIL LOGISTIQUE

LOG 1	AFCN	Créer un espace d'accueil convivial avec la proximité des salles de réunions	2
LOG 2	Chancellerie	Accueil général pour les visiteurs, les locataires et les organisateurs d'événements	3
LOG 3	INASTI	Le client est roi – Tout le monde reçoit un accueil chaleureux à l'INASTI	4
LOG 4	SPF B&CG	Optimalisation	5
LOG 5	KBR	Simplification grâce à la réduction du nombre de points de contact et d'entrées.	6
LOG 6	INASTI	"Le client est roi – Tout le monde reçoit un accueil chaleureux à l'INASTI"	7
LOG 7	SPF SSCE	Moyens: meeting center	8

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – LOG 1

Indiquez le nom de votre organisation :

Agence Fédérale de Contrôle Nucléaire (AFCN)

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Créer un espace d'accueil convivial avec la proximité des salles de réunions

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Suite à une rénovation, l'infrastructure de l'accueil a été aménagée (coin d'attente, sanitaire, boisson,..)et permet de recevoir les visiteurs dans un contexte agréable et confortable.**
- **La centralisation des salles de réunion avec les externes au même étage que l'accueil permet une meilleure circulation et visibilité des visiteurs.**
- **Un écran de télévision affiche les différentes réunions de la journée qui se déroulent à cet étage, les salles où elles se tiendront et le nom de la agent responsable d'une réunion.**

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:

- **Un environnement plus ouvert et accueillant a été mis en place**
- **Un contact direct et humain avec les visiteurs**
- **Une circulation des visiteurs facilitée**

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

Nom : **NYS Vincent**
Téléphone : **02 289 21 45**
E-mail : **vincent.nys@fanc.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – LOG 2

Indiquez le nom de votre organisation :

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

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

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

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Faire des offres de prix pour une demande de réservation**
- **Mettre à disposition un espace de stockage pour toutes sortes de matériel pour des événements livré à l'avance**

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**
Telephone: **02 235 21 11**
Email: **saskia.delandtsheer@presscenter.org**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – LOG 3

Indiquez le nom de votre organisation :

INASTI Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

**"Le client est roi –
Tout le monde reçoit un accueil chaleureux à l'INASTI"**

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

**L'accueil dans le nouveau bâtiment de l'Administration centrale de l'INASTI (Quai de Willebroeck 35 à 1000 Bruxelles) est bien pensé et est réalisé sur mesure pour le citoyen.
L'infrastructure moderne bien éclairée et confortable pour le citoyen est une invitation au bon accueil des clients.
Les 2 agents de l'accueil qui travaillent derrière un comptoir design accueillent les clients avec le sourire.
Ils préviennent les services concernés et les citoyens peuvent entretemps attendre dans un siège confortable tout en lisant un magazine.
Les toilettes sont accessibles et on a également prévu une fontaine d'eau. Il y a aussi un écran d'information à l'accueil, sur lequel apparaissent de nombreuses informations pertinentes.
Le citoyen peut également consulter des dépliants sur tous les aspects du statut social des entrepreneurs indépendants.
Le client est reçu dans des locaux spécialement aménagés et équipés au rez-de-chaussée. Ces locaux sont constitués de parois fermées et de parois vitrées, ce qui permet de combiner à la fois confidentialité et sécurité.**

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'accueil est la carte de visite de l'INASTI, "you'll never get a second chance for a first impression" (On n'a jamais une seconde chance de faire une bonne première impression).
Si le 1^{er} contact avec l'INASTI via le service Accueil se déroule bien, c'est une réelle invitation à la collaboration.
Les locaux destinés à l'accueil de nos visiteurs ainsi que les salles de réunions ont été aménagés de manière à assurer un maximum de confort, de convivialité et de sécurité.**

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

Nom : **Marleen Hamerlynck**
Téléphone : **09.379.49.60**
E-mail : **Marleen.Hamerlynck@rsvz-inasti.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – LOG 4

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	
Les aspects logistiques liés à l'accueil	X

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Optimisation - ACCUEIL PERFORMANT

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Les aspects logistiques liés à l'accueil

- **Les visiteurs peuvent se présenter à l'étage par la « sonnette par étage » à l'entrée principale, en dehors des heures de bureau.**
- **Si on organise une réunion avec des participants externes, l'accueil est assurée par Unia (Unia et le SPF B&CG partagent le même bâtiment). Le jour précédant la réunion, l'organisateur de la réunion doit envoyer un courriel comprenant ses coordonnées à Unia. Unia contactera le membre du personnel concerné du SPF B&CG.**
- **Si de nombreuses personnes sont attendues, un des huissiers se rendra à l'entrée principal afin de leur donner accès au bâtiment**

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 :

Veillez 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**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – LOG 5

Indiquez le nom de votre organisation :

Bibliothèque royale de Belgique

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Simplification grâce à la réduction du nombre de points de contact et d'entrées.

Décrivez brièvement votre bonne pratique

- **Afin de diminuer les risques en matière de sécurité, la Bibliothèque a dû fermer plusieurs entrées.**
- **Les circonstances ont entraîné une réflexion sur la nécessité de prévoir une signalisation supplémentaire et de simplifier le service.**

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 :

Nous avons réussi à transformer en action positive, une expérience négative liée aux risques en matière de sécurité.

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

Nom : **Joachim Spyns**
Téléphone : **02 519 55 97**
E-mail : **joachim.spyns@kbr.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – LOG 6

Indiquez le nom de votre organisation :

INASTI Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

"Le client est roi – Tout le monde reçoit un accueil chaleureux à l'INASTI"

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

En plus des vrais "clients" (nos citoyens qui ont recours aux services opérationnels de l'INASTI), ce service accueille également les collaborateurs d'autres bureaux et d'autres personnes qui viennent assister à des réunions à l'INASTI. Les salles de réunion ont été regroupées au 1^{er} étage de manière à assurer un accès aisé mais aussi pour éviter que des visiteurs ne doivent circuler dans les autres étages réservés au personnel de l'INASTI. Différentes salles de réunions sont modulaires et/ou équipées d'écrans tactiles. Un tableau électronique d'information affiche, chaque jour, les réunions prévues ainsi que les salles dans lesquelles elles ont lieu. Un espace convivial (coffee corner) a été aménagé dans un style lounge au centre des salles de réunion.

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'accueil est la carte de visite de l'INASTI, "you'll never get a second chance for a first impression" (On n'a jamais une seconde chance de faire une bonne première impression). Si le 1^{er} contact avec l'INASTI via le service Accueil se déroule bien, c'est une réelle invitation à la collaboration. Les locaux destinés à l'accueil de nos visiteurs ainsi que les salles de réunions ont été aménagés de manière à assurer un maximum de confort, de convivialité et de sécurité.

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

Nom : **Marleen Hamerlynck**
Téléphone : **09.379.49.60**
E-mail : **Marleen.Hamerlynck@rsvz-inasti.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – LOG 7

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	
Les aspects logistiques liés à l'accueil	X

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Aides : meeting center

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Centraliser les salles de réunion au 1^{er} étage (meeting center) pour les réunions

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