



BONNES PRATIQUES ACCUEIL PHYSIQUE

FYS 1	AFCN	Deux personnes sont en permanence à l'accueil	3
FYS 2	SPF ECO	Accueil physique à la réception	4
FYS 3	IBPT	L'accessibilité générale de l'accueil de l'IBPT	5
FYS 4	IFA	Centralisation	6
FYS 5	ISP	Un personnel compétent mène à un accueil chaleureux	7
FYS 6	SPF SSOC	Accompagnement personnel	8
FYS 7	Chancellerie	Accueil général pour les visiteurs, les locataires et les organisateurs d'événements	9
FYS 8	CAAMI	Best practices - Métiers et accueil	10
FYS 9	INASTI	"Le client est roi – Tout le monde reçoit un accueil chaleureux à l'INASTI"	12
FYS 10	IBZ	Salle de réception	13
FYS 11	IBZ	Badge visiteur	14
FYS 12	IBZ	Accessibilité	15
FYS 13	MRAH	Premier contact Accueil au Musée	16
FYS 14	SFP	L'orientation 'client' via l'utilisation de différents canaux : information pour tous – accueil personnalisé	17
FYS 15	Famifed	Droit à l'information concernant l'allocation familiale	18
FYS 16	BTC	Accueil physique des visiteurs qui se présentent à la CTB	19
FYS 17	KBR	Simplification grâce à la réduction du nombre de points de contact et d'entrées.	20
FYS 18	AFSCA	Disponibilité de facilités à l'accueil	21
FYS 19	BFP	Accueillir le citoyen, un bon plan !	22

FYS 20	CAAMI	Trajet d'intégration	23
FYS 21	MOB	Salle de réception multi-usages	24
FYS 22	MRBAB	Musée Sur Mesure (pour les groupes et les individuels)	25
FYS 23	Myria, Centre fédéral de Migration	La convivialité de l'accueil	26
FYS 24	SPF JUS	Accueil convivial et courtois	27
FYS 25	SPF JUS	Accueil guichet	28
FYS 26	SPF JUS	Disponibilité et flexibilité	29
FYS 27	SPF JUS	Informers les visiteurs lors de leur première visite à la bibliothèque	30
FYS 28	SPF SSCE	Ressources: récepton hall Eurostation Bruxelles	31
FYS 29	SPF SSCE	Outils pour le personnel de la réception	32

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 1

Indiquez le nom de votre organisation :

Agence Fédérale de Contrôle Nucléaire (AFCN)

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Deux personnes sont en permanence à l'accueil

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Les visiteurs sont accueillis par deux personnes, ce qui permet une prise en charge rapide du visiteur et peut réduire son temps d'attente.**

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 visiteurs sont accueillis avec diligence par l'accueil qui s'efforce de les mettre rapidement en correspondance avec leur contact**
- **Il y a une qualité humaine qui est ressentie : on ne fait attendre personne.**

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 – FYS 2

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Accueil physique à la réception

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Le personnel de l'accueil travaille dans un système de travail en relais et est bien en concordance mutuel.**
- **L'accueil est aimable et professionnel.**
- **Les applications sont digital.**

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:

- **L'accueil est une fonction stratégique clef parce que c'est le premier contact un visiteur a avec l'organisation, résultant en une impression qui ne s'efface plus après. Une mauvaise impression ne peut plus être renversé après.**
- **Nous en sommes très fières que tous nos visiteurs sont content de notre service à l'accueil.**

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

Nom : **Guido Pletinck**
Téléphone : **02 277 78 01**
E-mail : **guido.pletinck@economie.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 3

Indiquez le nom de votre organisation :

Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

L'accessibilité générale de l'accueil de l'IBPT

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Accueil accessible de 8h à 17h**
- **Permanence assurée de manière juste et autonome par les 2 employés de l'accueil**
- **Accueil assuré en français, néerlandais et anglais**
- **Analyse de la demande/problème du client et redirection vers la personne adéquate**
- **Infrastructure de l'accueil et salles de réunion**
- **Politique d'utilisation des salles de réunion**
- **Signalisation**

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 sommes fiers de tous les éléments énumérés ci-dessus, qui dans l'ensemble résultent dans une très bonne satisfaction des clients internes et des visiteurs de l'IBPT. N'ayant pas de vue globale du niveau et de la qualité de service d'autres administrations, il est difficile de pointer une seule bonne pratique de l'IBPT à conseiller à d'autres. Néanmoins, nous pensons que le système de permanences mis en place à l'IBPT permet d'avoir de larges heures d'ouverture, tout au long de l'année.

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

Nom : **Dirk Appelmans**
Téléphone : **02 226 87 67**
E-mail : **dirk.appelmans@bipt.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 4

Indiquez le nom de votre organisation :

OFO-IFA

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Centralisation

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Toute personne (participant, formateur, visiteur, ...) qui doit être présente à l'IFA a un point de contact unique pour tout ce dont elle a besoin : le Contact Center (par ex. formateurs : clé du local, liste de présences, problème dans la classe, besoin de matériel supplémentaire, ...)**
- **Si le Contact Center ne sait pas apporter son aide, il dispatche la demande au service adéquat (secrétariat, Facility, ICT, ...)**

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 :

- **Le fait de n'avoir qu'un seul point de contact permet aux formateurs, participants et visiteurs de s'orienter plus facilement. Ils ne doivent pas réfléchir pour savoir où s'adresser pour tel ou tel problème**
- **Nous pouvons aider chacun de manière rapide et amicale**

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

Nom : **Inge Oris**
Téléphone : **02/573 73 15**
E-mail: **inge.oris@ofoifa.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 5

Indiquez le nom de votre organisation :

WIV-ISP

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	X
L'accueil téléphonique	
L'accueil électronique	
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 :

**Accueil physique : personnel polyglotte (NL-FR-D-E), information sur écran et en version papier disponible dans les 2 langues nationales, espace d'accueil convivial.
L'enregistrement individuel est obligatoire et l'espace d'accueil est physiquement cloisonné et isolé des autres départements (la sécurité est garantie). Les procédures concernant l'enregistrement des visiteurs et la gestion des paquets et échantillons, existent et sont connues du personnel.**

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) :

**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 – FYS 6

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Sécurité Sociale

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Accompagnement personnel

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Les personnes handicapées qui viennent à Bruxelles pour leur examen médical, sont accompagnées personnellement jusqu'aux cabinets médicaux**
- **Une aide est offert pour des personnes moins mobiles.**

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 :

- **Bonne accompagnement d'une population faible**
- **Possibilité de poser des questions**
- **Les personnes ne sont pas perdues dans le grand bâtiment**

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 – FYS 7

Indiquez le nom de votre organisation :

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

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

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

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Accueil de tous types de visiteurs (coursiers, invités d'un événement, visiteurs de nos locataires, touristes, personnes qui veulent des informations sur l'organisation ou sur le bâtiment,...)**
- **Accueil des organisateurs d'un événement, aide au bon déroulement de l'événement, réponse à toutes les questions et tous les souhaits du client le plus rapidement possible, recherche de solutions en cas de problèmes imprévus**
- **Visites commentées pour les clients potentiels, visite des salles, présentation des services (services audiovisuels, catering)**

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 prime. En tant qu'équipe, nous sommes toujours disposés à répondre à toutes les questions le plus rapidement possible. En cas de problème, nous recherchons toujours une solution qui satisfera le client. La flexibilité, la convivialité et l'expérience nous aident à faciliter les choses à la fois pour le client et pour nous-mêmes**
- **Il est recommandé d'appliquer cette pratique dans l'administration fédérale car le client sait apprécier les points évoqués ci-dessus et il sera donc 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 – FYS 8

Indiquez le nom de votre organisation :

CAAMI - HZIV

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Métiers et accueil

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

La CAAMI réalise régulièrement des formations pour les collaborateurs qui sont en contact avec le public. Ces formations veulent assurer une qualité d'accueil et de traitement, que ce soit sur le fond ou sur la forme.

Cette formation comprend :

- **les bonnes pratiques d'une communication *face to face* ou téléphonique ;**
- **des mises en scènes et des situations vécues ;**
- **des échanges d'expériences entre les participants ;**
- **des discussions et conseils concernant l'application de notre réglementation de référence.**

Ces « groupes de collègues » sont organisés et encadrés par les experts de l'administration centrale, à Bruxelles.

De surcroît, le management encourage le personnel à suivre des formations à l'ifa liées à l'orientation client. Ces formations sont discutées entre évaluateur et évalué, dans le cadre notamment de Cercles de développement.

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 tant que prestataire de services d'un genre particulier, nous devons accompagner nos usagers que ce soit pour leur octroyer leurs droits, ou les rappeler à leurs obligations.

Cette double casquette, positive et négative, requiert un accompagnement constant afin de pouvoir s'adapter au mieux à toute situation et à tous les profils.

Une décision, *a fortiori* négative, ne sera comprise que si elle est convenablement transmise. Et ce quel que soit le canal (téléphone, guichet, mais également mail).

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

Nom : **De Beule**
Téléphone : **02 229 34 80**
E-mail : **bruxelles@caami.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 9

Indiquez le nom de votre organisation :

I.N.A.S.T.I. Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

Cochez le thème abordé :

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

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.**

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 – FYS 10

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Intérieur

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Salle de réception

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Espace aménagé où les visiteurs peuvent attendre**
- **Écran d'information visible**
- **Informations disponibles sur 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 :

- **Attente confortable pour les visiteurs**
- **Informations utiles pour les visiteurs**

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

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

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 11

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Intérieur

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Badge visiteur

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Accès visiteurs uniquement avec un badge**
- **Après présentation à l'accueil**

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 :

Dans le cadre de la sécurité

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

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

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 12

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Intérieur

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Accessibilité

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Bâtiment accessible aux personnes en fauteuil roulant**
- **Plan incliné à côté de l'escalier**

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 du SPF en général

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

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

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 13

Indiquez le nom de votre organisation :

Musées royaux d'Art et d'Histoire (MRAH)

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Premier contact | Accueil au Musée

Décrivez brièvement votre bonne pratique (utilisez pour ce faire des Bullet points) :

- **Accueil humain et adapté bien qu'impérativement neutre en toutes circonstances.**
- **Contacts professionnels laissant somme toute place à une cordialité indispensablement bien mesurée.**
- **Serviabilité et bonne disponibilité**

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 (utilisez pour ce faire des Bullet points) :

- **Bien que cela puisse toujours encore être amélioré, nous sommes fiers de notre accueil souriant et courtois au possible. Nous veillons toujours à être les premiers à saluer ou à ne jamais laisser un « bonjour » ou une demande sans réponse. Notre personnel étant formé et disposant en outre d'une bonne connaissance de l'institution, l'aiguillage se fait en général de manière assez fluide en cas de demande de renseignements même plus particuliers. Nous veillons également à tenir compte – dans la mesure du possible – des situations propres à chacun pour que chacun puisse en retour tenir compte des situations propres au Musée.**

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

Nom : **Klara Herremans**
Téléphone : **02 741 74 44**
E-mail : **k.herremans@kmkg.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 14

Indiquez le nom de votre organisation :

SFP (Service Fédéral des Pensions)

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

L'orientation 'client' via l'utilisation de différents canaux : information pour tous – accueil personnalisé

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Accueil personnalisé (reçu dans un bureau – assis et non debout dans une file à un guichet)**
- **Pré-accueil et accueil : tri des visiteurs (déposer un document ou questions sur la réglementation/ dossier (attribution – paiement)**
- **Qualité de nos outils IT**
- **Polyvalence de nos collaborateurs (accueil – téléphone – correspondance – courrier électronique)**
- **Permanences déconcentrées et Point pensions (accueil multi régimes)**

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:

- **Taux de satisfaction des clients**
- **Efficacité**
- **Polyvalence des agents : 3 métiers : accueil physique – téléphone – correspondance écrite et électronique : permet le télétravail**

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

Nom : **BOUCHEZ Anne-Catherine**
Téléphone : **02. 529.3353**
E-mail : **anne-catherine.bouchez@sfpd.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 15

Indiquez le nom de votre organisation :

Famifed, Agence fédérale pour les allocations familiales

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Droit aux informations relatives aux allocations familiales

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Lorsque le visiteur se présente au guichet, nous lui demandons toujours de présenter sa carte d'identité.**
- **Nous contrôlons le rôle du visiteur dans le dossier d'allocations familiales (attributaire, allocataire, enfant, 4^e acteur, autre)**
- **Nous communiquons uniquement les informations du dossier en rapport avec le rôle du visiteur.**
- **Exemple : attestation de paiement d'allocations familiales. Nous la fournissons uniquement à la demande de l'allocataire.**
- **Exemple : le père attributaire et la mère allocataire sont séparés. Nous ne communiquons pas l'adresse de l'un à l'autre.**

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 est essentiel que nous veillions à communiquer les bonnes informations à la bonne personne tout en respectant la vie privée.

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

Nom : **Katrien De Vlieger**
Téléphone : **02/ 237 21 61**
E-mail : **katrien.devlieger@famifed.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 16

Indiquez le nom de votre organisation :

Agence belge de développement

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Accueil physique des visiteurs qui se présentent à la CTB

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Accueillir les visiteurs avec le sourire**
- **Les bonnes questions sont posées**
- **Réserver la meilleure suite possible aux questions pratiques posées par les visiteurs**
- **Les accueillir dans leur langue (FR, NL, EN), leur donner un badge visiteur**
- **Les visiteurs sont annoncés**
- **Une boisson gratuite est offerte (café, thé)**
- **Tables et chaises mises à disposition**
- **Toilettes à disposition**
- **Publications de la CTB à disposition**
- **Écran vidéo affichant les chiffres clés récents relatifs à la CTB**
- **Bien souvent, une exposition ayant plus ou moins trait à nos activités (photos) est organisée dans l'espace d'accueil**
- **La personne de contact vient chercher les visiteurs à la réception et les conduit jusqu'à la salle 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:

**Accueil professionnel : la réception a pour mission de donner une première bonne impression.
Au cas où les visiteurs sont amenés à patienter, ils ont de quoi s'occuper (lecture et exposition).
Les visiteurs et les collègues donnent un feed-back positif sur notre accueil**

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

Nom : **Romina Loggia et Onur Ozkezer**
Téléphone : **02/505 37 00**
Courriel : **mailboxreception@btcctb.org**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 17

Indiquez le nom de votre organisation :

Bibliothèque royale de Belgique

Cochez le thème abordé :

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

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

La centralisation de diverses tâches autour d'un point de contact physique (central téléphonique, accueil, poste et cartes de lecteur) a permis de rendre la communication envers les visiteurs plus claire. Ceux-ci savent désormais qu'ils seront aidés effectivement là où ils se présentent.

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 – FYS 18

Indiquez le nom de votre organisation :

Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Disponibilité de facilités à l'accueil

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Une salle d'attente agréable, avec possibilité de s'asseoir;**
- **Une offre de café, thé et eau;**
- **WIFI pour les visiteurs;**
- **(possibilité d'autres boissons fraîches payantes).**

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

- **Cela donne une bonne première impression de l'organisation;**
- **Le client se sent respecté;**
- **Le client qui doit attendre un peu deviendra moins vite impatient.**

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

Nom : **Annelies Van Den Borre**
Téléphone : **02 211 94 16**
E-mail : **annelies.vandenborre@afsca.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 19

Indiquez le nom de votre organisation :

Bureau fédéral du Plan

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

« Accueillir le citoyen, un bon plan ! »

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Les visiteurs du Bureau fédéral du Plan:

- **S'adressent à l'accueil (une dame derrière le comptoir).**
- **S'inscrivent dans le registre des visiteurs;**
- **La dame de l'accueil guide les visiteurs vers une chambre d'attente, où la personne qui attend de la visite viendra chercher les visiteurs.**
-

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 – FYS 20

Indiquez le nom de votre organisation :

CAAMI

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Trajet d'intégration

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Présentation d'un service**
- **Contenu**
- **Exemples**
- **Textes de loi**
- **Cas les plus fréquents**
- **Personnes de référence pour les matières spécifiques**

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 trajet d'initiation permet de donner une vue globale du fonctionnement de l'organisme afin de pouvoir mieux orienter nos recherches et trouver les bonnes personnes de référence pour une situation en particulier

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

Nom : **Van Driessche**
Téléphone: **02/504.94.77**
Email: **Vandriessche@caami-hziv.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 21

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Mobilité et Transports

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Espace d'accueil polyvalent

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

La rénovation du bâtiment s'est terminée par un réaménagement du hall d'entrée. Rassemblement de plusieurs fonctions d'accueil :

- **accueil physique**
- **accueil téléphonique**
- **lieux de discussion pour les dossiers de clients**
- **espace de travail pour les visiteurs / collègues (avec wifi)**

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 :

- **Externaliser la « nouvelle » culture d'entreprise – NWOW**
- **Améliorer la collaboration entre l'accueil téléphonique et l'accueil physique (assistance en cas de surcharge de travail)**
- **Limiter la majorité des visiteurs en dehors de la zone sécurisée du bâtiment (badge de sécurité)**

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

Nom: **Jan Mathu / Thomas De Spiegelaere**
Téléphone: **02/277 31 29 – 02/277 34 06**
Email: **jan.mathu@mobilit.fgov.be/thomas.despiegelaere@mobilit.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 22

Indiquez le nom de votre organisation :

Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Musée Sur Mesure (pour les groupes et les individuels)

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Equinoxe : les visiteurs aveugles et malvoyants (Chiens accompagnants sont également autorisés)**
- **Sésame pour les associations sociales et socio-culturelles**
- **Comète pour les publics fragilisés**
- **Langue des signes pour les publics sourds, malentendants et entendants (visioguides adaptés)**
- **Accessibilité dans tout le musée pour les PMR**
- **Chaises roulantes à disposition**
- **Porte-bébé à l'avant pour soulager les parents pendant leurs visites**
- **Petites chaises pliantes pour les personnes âgées ou femmes enceintes**

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 :

« Musée sur Mesure » est précurseur et est un modèle d'exemple pour beaucoup d'autres endroits publics. Le Musée et son programme « Musée sur Mesure » est régulièrement sollicité pour participer à des colloques concernant l'accessibilité à des publics cibles. Ces programmes de MSM s'adressent à des personnes qui approchent peu les Beaux-Arts ou ne fréquentent habituellement pas les musées. Chacun des programmes adapte les visites à partir des besoins spécifiques, des talents et des horizons culturels et sociaux des visiteurs. Musée sur Mesure offre ainsi à tout un chacun la possibilité de découvrir et de s'approprier les collections des Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique, de façon dynamique et créative.

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

Nom : **Marie-Suzanne Gilleman**
Téléphone : **02 508 33 59**
E-mail : **marie.suzanne.gilleman@fine-arts-museum.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 23

Indiquez le nom de votre organisation :

Myria, Centre fédéral migration

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

La convivialité de l'accueil

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Le collaborateur de l'accueil peut fixer un rendez-vous pour un client dans l'agenda de permanence juridique de Myria.

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 :

Malgré l'agenda fort rempli des collaborateurs de Myria, cette manière de travailler montre un respect pour les clients de la permanence juridique de Myria, dès leurs premiers contacts avec Myria (l'accueil et les collaborateurs juridique)

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

Nom : **Katleen Goris**
Téléphone : **02 212 31 22**
E-mail : **katleen.goris@myria.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 24

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF JUSTICE

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Accueil convivial et courtois

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Le personnel d'accueil est fortement encouragé à accueillir chaque client de manière conviviale, prévenante et courtoise, de préférence dans la langue du client.

A cet effet, les agents ont suivi différentes formations :

- **Deuxième langue nationale ;**
- **Gestion des clients difficiles ;**
- **Anglais pour ceux qui le souhaitent ;**
- **Formation certifiée « communiquer dans un service d'accueil » pour bon nombre d'entre eux.**

Les différents services d'accueil des bâtiments centraux échangent également leurs connaissances.

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 :

Dans les enquêtes qui ont déjà été menées auprès des visiteurs, nous obtenons systématiquement un score très élevé pour l'accueil courtois et convivial de notre personnel d'accueil.

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

Nom : **Andre Van Hauwaert**
Téléphone : **02/542.69.89**
E-mail : **andre.vanhauwaert@just.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 25

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF JUSTICE Casier judiciaire central

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Accueil guichet

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Amabilité envers les usagers**
- **Rapidité du service pour la délivrance des documents**
- **Orientation des clients vers d'autres 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 :

**Bon accueil des usagers + rapidité
Satisfaction des clients**

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

Nom : **Dosonge**
Téléphone : **02/552.27.47**
E-mail : **claude.dosogne@just.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 26

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF JUSTICE Service Légalisations

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Disponibilité et flexibilité

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Le service légalisations décroche toujours durant les heures fixes (de 9h à 12h et de 14h à 16h).**
- **Pour assurer la continuité, l'agent fixe est appuyé en cas de besoin par ses collègues de la cellule questions parlementaires ou une équipe de renfort de l'Accueil (2 agents spécialement formés à cet effet).**
- **Les demandes sont traitées dans plusieurs langues (vade-mecum en NL, FR, anglais, allemand à proximité).**

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 :

**Pour certains autres départements, cette accessibilité n'est pas toujours garantie.
Absence de plaintes.**

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

Nom : **Wilfried Kennes**
Téléphone : **02/542.69.16**
E-mail : **wilfried.kennes@just.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 27

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF JUSTICE Service Documentation et Contact Cellule Bibliothèque

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Informers les visiteurs lors de leur première visite à la bibliothèque

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Lors de la première visite de lecteurs, nous essayons toujours de les informer brièvement sur les différents aspects de la bibliothèque :

- **Aménagement de la bibliothèque ;**
- **Recherches (utilisation de la banque de données) ;**
- **Classification (explication du système de classification décimale universelle) ;**
- **Paiement des photocopies.**

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 visiteurs sont immédiatement guidés au sein de la bibliothèque. Dans l'avenir, ils devront aussi poser beaucoup moins de questions au personnel de la bibliothèque, ce qui générera un gain de temps pour le personnel.
Les visiteurs se sentent directement chez eux grâce à cet environnement convivial.

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 – FYS 28

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Réception (hall Eurostation Bruxelles) : ressources visiteurs

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Aides aux visiteurs :**
 - **inscription avec l'e-ID afin d'accélérer le traitement des données**
 - **plan des locaux / la signalétique afin que les collaborateurs puissent se rendre à la bonne salle**
 - **accueil central (à l'entrée) + accueil au 1^{er} étage où sont rassemblées toutes les salles de réunion pour les réunions avec des personnes externes**
 - **pour les visiteurs qui doivent se rendre aux autres étages : le membre du personnel doit venir les chercher à l'accueil**

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**
E-mail : **Luc.Baele@gezondheid.belgie.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – FYS 29

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Outils pour le personnel de la réception
(guichet d'accueil hall d'entrée Eurostation Bruxelles¹)

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Aides aux collaborateurs de l'accueil :**
 - **uniforme pour le personnel au guichet d'accueil**
 - **travailler avec des listes de visiteurs que le personnel de l'accueil peut traiter à l'avance (ce qui accélère la procédure d'accueil)**
 - **travailler avec l'identification avec l'e-ID**
 - **organigramme électronique avec les numéros de téléphone pour pouvoir retrouver les collaborateurs**
 - **téléphone / e-mail / Lync pour pouvoir rapidement contacter les membres du personnel**
 - **Description de procédure pour le personnel de l'accueil (Word-doc)**

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**
E-mail : **Luc.Baele@gezondheid.belgie.be**

¹ Ne comprend pas l'accueil physique des clients dans nos services extérieurs