



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

BONNES PRATIQUES ACCUEIL TELEPHONIQUE

TEL 1	AFCN	Suivi d'un appel téléphonique non abouti	2
TEL 2	SPF ECO	Reprise centrale téléphonique par le contact center	3
TEL 3	SPF SSOC	Call Center DG Personnes handicapées	4
TEL 4	ISP	Un personnel compétent mène à un accueil chaleureux	5
TEL 5	Chancellerie	Accueil général pour les visiteurs, les locataires et les organisateurs d'événements	6
TEL 6	IFA	Intégration accueil téléphonique auprès l'accueil physique	7
TEL 7	CAAMI	Métiers et accueil	8
TEL 8	IBZ	Disponibilité	10
TEL 9	IBZ	Orientation	11
TEL 10	IBZ	Helpdesks	12
TEL 11	SFP	L'orientation 'client' via l'utilisation de différents canaux : information pour tous – accueil personnalisé	13
TEL 12	SPF B&CG	Optimalisation	14
TEL 13	BFP	Réponse	15
TEL 14	IGN	Convivialité	16
TEL 15	SPP IS	Garantie d'une disponibilité et de qualité des réponses dans le respect des délais	17
TEL 16	Myria	La convivialité de l'accueil	19
TEL 17	SPF JUS	Disponibilité et flexibilité	20
TEL 18	SPF JUS	Fourniture de documents	21
TEL 19	SPF SSCE	Moyens: Contact center, numéro général	22

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 1

Indiquez le nom de votre organisation :

Agence Fédérale de Contrôle Nucléaire (AFCN)

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Suivi d'un appel téléphonique non abouti

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **En cas d'absence d'une personne demandée par un correspondant, un mail est envoyée à cette personne le prévenant qu'un correspondant à chercher à le joindre. Le mail reprend les informations suivantes : Nom et prénom de l'appelant, l'heure, la raison de l'appel et le numéro d'appel.**
- **De plus chaque appel est noté dans un logbook.**
- **L'accueil a la possibilité de savoir quel agent est physiquement présent dans le bâtiment ou non.**

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 fait d'envoyer un mail de suivi lorsqu'un collaborateur de l'Agence n'a pu être joint, donne à l'accueil un sentiment de devoir accompli. Les personnes de l'accueil ont l'impression d'avoir fait le maximum pour que l'information soit correctement relayée.

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 – TEL 2

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Economie, P.M.E., Classe moyenne et Énergie

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Reprise du central téléphonique par le Contact Center

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Le numéro de téléphone général payant du SPF a été remplacé par le numéro gratuit 0800 du Contact Center.**
- **Cela permet à un plus grand nombre de citoyens et d'entreprises d'avoir accès aux demandes d'information.**
- **Grâce à l'IVR, les appelants peuvent déjà choisir la langue et le sujet de leur question.**
- **Ce qui permet de trouver plus rapidement le service ou le fonctionnaire capable de répondre à leur question.**
- **Lorsqu'il y a une FAQ pour ce sujet, l'agent du Contact Center peut déjà directement répondre à la question, sans devoir transmettre l'appel à des collègues qui ne sont peut-être pas à leur bureau.**
- **L'appelant a la possibilité d'enregistrer un message dans lequel il explique son problème ou sa question. Le Contact Center le rappelle ensuite pour répondre à sa question.**

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 aux appelants peut leur être fourni dans leur langue maternelle.**
Le SPF a une meilleure accessibilité téléphonique grâce à la gratuité de l'appel pour le citoyen/l'entreprise.

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

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

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 3

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Sécurité Sociale

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
L'accueil électronique	
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 – Tel 4

Indiquez le nom de votre organisation :

WIV-ISP

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 :

Un personnel compétent mène à un accueil chaleureux

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Accueil téléphonique : personnel polyglotte, manuel d'utilisation de la centrale téléphonique toujours disponible. Personnel formé adéquatement, ayant une bonne connaissance de l'institut et de ses collaborateurs, prêt à prendre en charge différentes tâches et capable de mettre des priorités lorsque nécessaire.

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 – Tel 5

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	X
L'accueil électronique	
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**
Email: **saskia.delandtsheer@presscenter.org**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – Tel 6

Indiquez le nom de votre organisation :

OFO-IFA

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Intégration accueil téléphonique auprès l'accueil physique

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Auparavant, il y avait un seul poste d'opérateur pour l'IFA, occupé par une personne. Désormais, nous avons intégré le central téléphonique dans le Contact Center. Tous les collaborateurs du Contact Center peuvent occuper le poste d'opérateur.**

Nous avons également installé un 2^e poste d'opérateur, qui peut aussi être utilisé en période de pic d'appel, afin d'aider plus rapidement les appelants.

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) :

Il y a toujours quelqu'un au poste d'opérateur.

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

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

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 7

Indiquez le nom de votre organisation :

CAAMI - HZIV

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
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 :
Téléphone :
E-mail :

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 8

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Intérieur

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
L'accueil électronique	
L'accueil logistique	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Disponibilité

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Plusieurs personnes répondent aux demandes d'information par téléphone**
- **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 conseilleriez 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 :

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

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 9

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Intérieur

Indiquez le nom de votre organisation :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
L'accueil électronique	
L'accueil logistique	

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.**
- **Les appels en dehors des heures de service normales sont automatiquement transférés vers la permanence du Centre de crise.**

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.**

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**
Email: **info@ibz.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 10

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Intérieur

Indiquez le nom de votre organisation :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
L'accueil électronique	
L'accueil logistique	

Donnez un titre à votre bonne pratique :

HELPDESKS

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Helpdesks spécifiques disponibles pour le citoyen (Belpic, Office des étrangers)**

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.**
- **Aide pour des problèmes spécifiques**

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**
Email: **info@ibz.fgov.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 11

Indiquez le nom de votre organisation :

SFP (Service Fédéral des Pensions)

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
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 :

Instauration du numéro '1765' (orientation du client en fonction du régime de pension / état du dossier soit instruction ou paiement)

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 – TEL 12

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF Budget et Contrôle de la Gestion

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Optimalisation

Décrivez brièvement votre bonne pratique/

- **L'accueil téléphonique : pas d'application si on veut dire 'call center'**
 - **Helpdesk Fedcom**
 - **Quand le fonctionnaire d'information reçoit une question par téléphone, il demande de l'envoyer par mail afin de la transmettre à la personne spécialisée dans la matière, sauf si la réponse peut être donnée immédiatement**
 - **Le SPF B&CG dispose d'un numéro général : 02/212.37.11**

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fiers, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseillerez 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 – TEL 13

Indiquez le nom de votre organisation :

BUREAU FÉDÉRAL DU PLAN

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Réponse

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

Rester en ligne jusqu'à ce que quelqu'un réponde à l'autre bout de la ligne.

Expliquez brièvement pourquoi vous êtes fiers, en tant qu'organisation, de la bonne pratique et pour quelle(s) raison(s) vous la conseillerez 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**
Email: **fh@plan.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 14

Indiquez le nom de votre organisation :

Institut Géographique National

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Convivialité

Décrivez brièvement votre bonne pratique :

- **Il faut laisser le client s'expliquer, même s'il est énervé**
- **Il faut rester calme**
- **Faire sentir au client qu'on l'écoute réellement**
- **Rechercher une solution ensemble, ou en tout cas l'englober dans la recherche de la solution**
- **Donner la bonne information**

Remarque : Il arrive que ce que le client demande ne soit qu'un prétexte. Soit qu'il n'est pas certain de l'information et qu'il veut entendre quelqu'un le « rassurer », soit qu'il veut se plaindre, même s'il est en tort, et s'il a en face de lui une personne à l'écoute et polie, cette réaction face à sa colère casse une relation de conflit. Il entend qu'on l'écoute, qu'on lui répond. La manière de répondre est très importante.

Remarque 2 : Depuis des années (années 50, 60), beaucoup de clients ont du mal avec les messageries automatiques. Le fait de ne pas être en contact direct avec quelqu'un. Le monde d'aujourd'hui, caractérisé par un taux élevé d'incertitude vient amplifier cette « peur ». Cette peur a pour conséquence le ton énervé que le client peut avoir. Un contact chaleureux, courtois peut venir stopper cette peur et la « vrai » communication peut enfin se faire.

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 très conviviaux avec les clients**
- **Nous cherchons toujours des solutions pour à la fois satisfaire le client et à la fois être en concordance avec les instructions de notre organisation**
- **Situation « win win »**

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

Nom : **Gèrard FRERE**
Téléphone : **(0)2 629 83 99**
E-mail : **gerard.frere@ign.be**

BONNE PRATIQUE ACCUEIL – TEL 15

Indiquez le nom de votre organisation :

SPP Intégration sociale (SPP IS)

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
L'accueil électronique	
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 – TEL 16

Indiquez le nom de votre organisation :

Myria, Centre fédéral migration

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
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 :

Si le collègue appelé est absent, l'appel est dévié vers l'accueil qui l'informe par un e-mail du message, avec indication précise de toutes les coordonnées du client . En plus, l'accueil informe le client qu'il sera rappelé par téléphone par le collègue dans les 2 jours ouvrables qui suivent.

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 – TEL 17

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF JUSTICE Service Légalisations

Cochez le thème abordé :

L'accueil physique	
L'accueil téléphonique	X
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 conseilleriez 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 – TEL 18

Indiquez le nom de votre organisation :

SPF JUSTICE Service documentation et contact cellule bibliothèque

Cochez le thème abordé :

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

Donnez un titre à votre bonne pratique :

Aides : contact center, numéro général

Décrivez brièvement votre bonne pratique:

- **Aides aux clients :**
 - **le numéro général se trouve sous la rubrique « contact » du site web**
 - **disponible les jours ouvrables de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00**
 - **choix d'options**
 - **musique d'attente**
- **Aides aux collaborateurs du call center :**
 - **les appels sont suivis via CMS**
 - **les critères de qualité établis en matière d'accueil de qualité sont disponibles pour les collaborateurs**

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:

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

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