

23 juin 2006 -17:00

Appartient à [Conseil des Ministres du 23 juin 2006](#)

## Améliorer le service au client : l'administration s'engage

Pour la première fois, une Charte « pour une administration à l'écoute des usagers » sera envoyée dans tous les services publics

Pour la première fois, une Charte « pour une administration à l'écoute des usagers » sera envoyée dans tous les services publics

Sur proposition de MM. Guy Verhofstadt, Premier Ministre, Christian Dupont, Ministre de la Fonction publique, et Vincent Van Quickenborne, Secrétaire d'Etat à la Simplification administrative, le Conseil des Ministres a approuvé la Charte pour une administration à l'écoute des usagers. Cette Charte fera prochainement l'objet d'une circulaire qui sera publiée au Moniteur Belge et envoyée dans tous les départements. Permettre aux citoyens de contacter les services publics fédéraux en dehors des heures de bureaux, garantir un accueil téléphonique entre 9h et 17h, traiter toutes les demandes dans un délai raisonnable, ... En tout, 13 engagements clairs et concrets sont repris dans la première « Charte pour une administration à l'écoute des usagers ». Actuellement, chaque service administratif gère ses règles de fonctionnement de manière autonome : horaires d'ouverture, traitement des demandes, etc. Pour la première fois, une Charte propose des principes communs à tous les services afin de rendre l'administration à la fois plus serviable et plus accessible pour les citoyens et les entreprises. Ceci n'empêche pas que beaucoup de services publics sont déjà actuellement fort accessibles et conviviaux et nécessitent donc pas d'être adaptés. Concrètement, les principes de la Charte sont les suivants : 1. Tout service public en contact direct avec les citoyens ou les entreprises développera la disponibilité de ses services. Concrètement, il proposera à ses usagers une ouverture tardive au moins une fois par semaine ou développera une offre de service électronique « 24h/24 » facilitant le contact entre le service et les citoyens et/ou les entreprises. 2. Tout service public devra au moins être joignable par téléphone entre 9 et 12 heures et entre 13 et 17 heures via un numéro général. Ce numéro sera publié par le biais de plusieurs canaux. En cas d'absence, les appels seront déviés vers le poste d'un collègue présent ou un répondeur. 3. Tout service public enverra un accusé de réception dans les cinq jours subséquents à la réception d'une demande d'information émanant d'un citoyen ou d'une entreprise. En principe, une réponse portant sur le fond sera fournie dans le mois. 4. Tout service public enverra un accusé de réception dans les quinze jours suivant la réception d'une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise, à moins que la demande ne puisse être traitée dans un délai de trois semaines. Cette demande sera traitée dans un délai raisonnable qui ne pourra, en principe, toutefois pas dépasser les quatre mois. Pour des dossiers complexes, le service met tout en œuvre pour traiter le dossier dans un délai de huit mois au maximum. Dans ce cas, une réponse provisoire, qui précise en outre le délai de traitement, devra être fournie après quatre mois. 5. Tout service public qui reçoit une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise qui ne le concerne pas, la transférera au service public compétent et en informera le citoyen ou l'entreprise. 6. Tout service public autorisera que la communication avec les citoyens ou les entreprises se fasse par le

biais de différents canaux tels que le courrier électronique, le courrier, le téléphone et le fax. Toute communication des autorités mentionnera le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé du dossier.<sup>7</sup> Pour autant que la communication électronique soit autorisée par les dispositions légales, ni les citoyens ni les entreprises ne pourront être contraints à introduire une demande sur papier si la voie électronique est disponible.<sup>8</sup> Tout service public disposera d'un site web qui fournit des informations sur le(s) service(s) offert(s). Ce site sera mis à jour régulièrement.<sup>9</sup> Tout service public répondra aux courriers électroniques et aux lettres en empruntant les mêmes voies, à moins que les données soient de nature à déconseiller toute communication électronique. Le recours aux envois recommandés sera limité aux cas où cela est absolument nécessaire et aux cas prévus légalement.<sup>10</sup> Tout service public chargé de percevoir les paiements émanant des citoyens ou des entreprises prévoira à cette fin des moyens de paiement modernes, dont les virements. Les paiements réalisés au guichet s'effectueront, de préférence, par voie électronique.<sup>11</sup> Dans la mesure du possible, tout service public centralisera toutes les obligations imposées aux entreprises auprès des guichets d'entreprises uniques.<sup>12</sup> Tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.<sup>13</sup> Tout service public évaluera régulièrement la qualité des services prestés. A cette fin, il utilisera tant des instruments internes de mesure que des enquêtes de satisfaction.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe