

01 fév 2013 -17:44

Appartient à [Conseil des ministres du 1er février 2013](#)

Orientation client dans les services publics fédéraux

Sur proposition du secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des services publics, le Conseil des ministres a marqué son accord sur la généralisation de la gestion des plaintes dans les services publics fédéraux, dont l'objectif est d'améliorer l'orientation client dans les services publics.

A l'heure actuelle, il existe déjà une série de bonnes pratiques relatives aux chartes du client, aux enquêtes de satisfaction et à la gestion des plaintes dans les services publics fédéraux. Conformément à l'accord de gouvernement, ces pratiques seront maintenant généralisées.

La généralisation de la gestion des plaintes de première ligne doit devenir une réalité pour le 21 juillet 2013. Un logo spécifique a été développé à cet effet ainsi qu'une approche en matière de communication.

Les chartes du client seront actualisées. Bien que la plupart des services publics disposent déjà de telles chartes, celles-ci seront réactualisées de manière fondamentale. Des projets pilotes qui s'inscrivent dans cette approche intégrée de l'orientation clients seront en outre lancés au SPF Finances, à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes et à la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité.

Au cours de l'évaluation des fonctionnaires dirigeants, les efforts réalisés en matière d'orientation client seront notamment pris en compte.

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

Service de presse de M. Hendrik Bogaert, secrétaire d'Etat à
la Fonction publique et à la Modernisation des Services
publics
Rue Royale 180
1000 Bruxelles
Belgique
+32 2 209 33
<http://bogaert.belgium.be>

Service de presse de M. Steven Vanackere, Vice-Premier
ministre et ministre des Finances et du Développement
durable, chargé de la Fonction publique
Rue de la Loi 12
1000 Bruxelles
Belgique
+32 2 574 80 05
<http://www.minfin.fgov.be>