

15 juil 2016 -16:07

Appartient à [Conseil des ministres du 15 juillet 2016](#)

## Fonction publique : rapport Gestion des plaintes - Indicateurs 2015

Sur proposition du ministre chargé de la Fonction publique Steven Vandeput, le Conseil des ministres a pris acte des résultats et des recommandations du rapport Gestion des plaintes - Indicateurs 2015.

Ce rapport contient un résumé des principaux résultats du rapport complet intitulé "Orientation client : l'intérêt d'investir en permanence !". Le rapport dresse également le bilan de la mesure des indicateurs pour les 5 dernières années.

Les résultats concernent 65 des 67 administrations fédérales et organisations qui font actuellement partie du réseau fédéral Gestion des plaintes. En 2015, 8870 plaintes au total ont été reçues, dont 8766 via la procédure standard de plaintes. 50 % de ces plaintes ont été reçues par les services publics fédéraux et le ministère de la Défense et 36 % par les institutions publiques de sécurité sociale.

Consultez ici les [chiffres et indicateurs relatifs à la gestion des plaintes dans les organisations fédérales en 2015](#).

Le Conseil des ministres a par ailleurs chargé le ministre de la Fonction publique, de développer un standard minimal en matière d'accueil pour l'administration fédérale, en partant des besoins du client. La proposition sera soumise au Collège des présidents. L'implémentation de ce standard minimal s'appuie sur des projet-pilotes, entre autres, la nouvelle structure horizontale à créer.

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

Service de presse de Steven Vandeput, ministre de la  
Défense, chargé de la Fonction publique  
Rue Lambermont 8  
1000 Bruxelles  
Belgique  
<http://www.vandeput.belgium.be>