

## Orientation « client » - Plan d'action 2016

### Action

#### 1. Impliquer les stakeholders dans la gestion (art 29 Contrat d'administration)

### Réalisations

Plus de 80 rencontres avec des stakeholders externes  
Présence de membres du Comité de direction à de nombreuses journées d'études et colloques  
Contacts informels via les réseaux des fonctionnaires dirigeants  
Enquêtes auprès des groupes-cibles (financement PME, heures d'ouverture commerces de détail)  
Consultation stakeholder par la Direction générale Inspection économique pour la rédaction de son plan d'action 2017  
Consultation des utilisateurs pour l'élaboration de l'architecture des informations et la conception de l'interface utilisateur pour le nouveau site web

#### 2. Calculer périodiquement la satisfaction des clients (art 29 Contrat d'administration)

Plusieurs directions ont organisé des enquêtes auprès de leurs groupes-cibles (DG Statistique-Statistics Belgium, DG Qualité et Sécurité et DG Inspection économique)

#### 3. Répertorier périodiquement les besoins des clients (art 29 Contrat d'administration)

L'analyse PEST n'a pas été réalisée en 2016. La dernière analyse a été effectuée en 2014 en préparation du contrat d'administration 2016-2018. Une nouvelle analyse sera menée au printemps 2017.

#### 4. Publier les résultats des sondages (art 29 Contrat d'administration)

Les résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients concernant la qualité des statistiques ont été publiés sur le site web.  
Les résultats des mesures effectuées auprès de la Direction générale Qualité et Sécurité n'ont pas été publiés. Un groupe de travail examine la meilleure manière de publier ces résultats à l'attention des (plus petits) groupes-cibles.  
Les résultats de l'enquête menée auprès de la Direction générale Inspection économique n'ont pas été publiés mais ont été pris en compte pour le développement du site [pointdecontact.belgique.be](http://pointdecontact.belgique.be)

#### 5. Développer un plan d'action en coopération avec les utilisateurs

Certaines directions rédigent un plan de réalisation annuel qui est publié sur leur intranet. D'autres utilisent les informations et recommandations découlant des enquêtes pour adapter leurs procédures et méthodes de travail. Les utilisateurs ne sont alors pas directement impliqués dans le processus.

## **Action**

**6. Disposer d'une charte pour un service public orienté client actualisée et accessible publiquement (art 29 Contrat d'administration)**

**7. Adapter ex ante la prestation de service en fonction des sondages (art 29 Contrat d'administration)**

**8. Faire appel à des experts du vécu en pauvreté (art 29 Contrat d'administration)**

**9. Répondre aux plaintes (art 29 Contrat d'administration)**

**10. Introduire les réponses standard dans les boîtes emails**

**11. Sensibiliser à l'utilisation d'une réponse standard au téléphone**

**12. Evaluer le plan d'action 2016 et rédiger le plan d'action 2017**

## **Réalisations**

La charte du client a été publiée en 2015.

Les résultats des mesures de satisfaction des clients sont évalués et utilisés. Aucun aperçu ne permet cependant d'établir quelles adaptations ont été opérées sur la base des mesures.

Nombre d'actions réalisées en 2016 par les experts du vécu :

visites à des services externes : 10

participation à des projets : 7

participation à des groupes de travail : 6

interviews accordées : 2

formations dispensées : 10

34 des 35 plaintes relatives au SPF Economie ont été traitées dans le délai fixé de 15 jours ouvrables.

Les directions ont examiné pour quelles boîtes mails de service une telle réponse standard serait utile. Les démarches nécessaires ont été implémentées.

Une réponse standard fait partie du dossier d'accueil des nouveaux arrivants

Ce point est rappelé lors des formations sur l'accueil.

Le plan d'action 2016 a été publié et évalué.

Le plan d'action 2017 a été rédigé.