



Gestion des plaintes au SPF Sécurité Sociale

Applicable à :	Toutes les directions-générales et le personnel du SPF Sécurité Sociale
Administration responsable :	Services du président DG HAN DG Expertise juridique - WITA
Numéro de version :	1
Date d'application :	1/10/2025

Table des matières

Table des matières	1
1. Sujet et contexte	3
1.1. Historique du traitement des plaintes au sein de la DGHAN	3
1.2. Pourquoi le traitement des plaintes ?	3
1.3. Quelques précisions	3
2. Qu'est-ce qu'une plainte ?	4
2.1. Définition	4
2.2. Quand une plainte est-elle recevable ?	4
2.3. Quand une plainte est-elle irrecevable ?	4
2.3.1. Demandes d'information/assistance technique - notifications - suggestions	5
2.3.2. Plaintes pour lesquelles notre service n'est pas compétent	5
2.3.3. Plaintes pour désaccord avec le résultat d'une décision	5
2.3.4. Plaintes incomplètes	5
2.4. Catégories de plaintes recevables	5
2.4.1. Plaintes ordinaires	5
2.4.2. Plaintes graves	6

2.5.	Bien-fondé de la plainte	6
3.	Gestion des plaintes WITA (service de plaintes WITA)	7
3.1.	Réception des plaintes	7
3.2.	Encodage des Plaintes.....	7
3.3.	Analyse et Classement	7
3.4.	Recherche et Traitement	7
3.5.	Réponse au Plaignant.....	7
3.6.	Mise à Jour du statut.....	8
3.7.	Archivage et Suivi.....	8
4.	Gestion des plaintes reste du SPF (services de plaintes DG HAN)	8
4.1.	Rôles.....	8
4.1.1.	Coordinateur(s) des plaintes	8
4.1.2.	Responsable des plaintes	9
4.1.3.	Directeur de centre (équipes régionales) ou chef d'équipe (tous les services centraux)	9
4.1.4.	Gestionnaire des plaintes	9
4.1.5.	Directeur général ou directeur compétent	9
4.1.6.	Réseau fédéral de plaintes	10
4.1.7.	Médiateur fédéral	10
4.2.	Processus.....	10
4.2.1.	Réception et enregistrement des plaintes	10
4.2.2.	Enquête sur la recevabilité	11
4.2.3.	Transmission de la plainte recevable pour enquête et projet de réponse	12
4.2.4.	Rédaction finale.....	13
4.2.5.	Validation finale.....	13
4.2.6.	Envoi de la réponse et clôture de la plainte	13
5.	Escalade vers le Président du Comité de Direction.....	14
6.	Deuxième ligne.....	14
7.	Rapports	15
7.1.	Rapportage interne	15
7.2.	Rapportage externe	15
8.	Annexes.....	15
9.	Abréviations et définitions utilisées	20
10.	Approbation et suivi des modifications.....	21
10.1.	Approbation	21
10.2.	Suivi des modifications.....	21

1. Sujet et contexte

1.1. Historique du traitement des plaintes au sein de la DGHAN

Depuis le 1er juillet 2008, le traitement des plaintes a commencé au sein de la DG HAN. Il s'agissait au départ d'un projet pilote dans le cadre du lancement de la procédure fédérale de traitement des plaintes pilotée par le SPF BOSA. Notre SPF fait partie de ce réseau fédéral de plaintes, qui a depuis été légitimé par la circulaire n° 626 du 14 mars 2013 - Orientation client dans les administrations fédérales.

1.2. Pourquoi le traitement des plaintes ?

Les plaintes sont importantes parce qu'elles fournissent des informations qui nous permettent de répondre aux insatisfactions concernant nos services et d'améliorer les services que nous offrons. Elles donnent l'occasion de répondre à l'insatisfaction et d'éviter que la plainte ne s'aggrave. Elles permettent également d'identifier les besoins en formation et les domaines problématiques.

Nous considérons que le traitement adéquat des réclamations est un moyen important d'accroître la satisfaction de nos clients. En outre, chaque réclamation est une occasion d'améliorer la qualité de nos services. Si les plaintes sont traitées correctement et que les causes sont abordées, des améliorations significatives peuvent être apportées. L'objectif d'une plainte n'est donc pas de punir les personnes qui ont commis des erreurs, mais de rectifier ces erreurs et d'éviter qu'elles ne se reproduisent à l'avenir. En corrigeant l'erreur, nous voulons impliquer le collègue qui a commis l'erreur ou la personne qui en est responsable. Si nous partons du principe que chaque plainte offre l'occasion de faire mieux, la plainte est alors un outil d'apprentissage important, non seulement pour la personne qui a commis l'erreur, mais aussi pour l'ensemble de notre organisation.

1.3. Quelques précisions

Au sein de notre SPF, il y a 2 services de plaintes : 1 au sein de la DG HAN et 1 au sein de la DG Expertise juridique - département WITA. En effet, ce sont les services qui ont le plus de contacts directs avec les citoyens (et qui reçoivent donc logiquement le plus de plaintes). WITA ne traite que les plaintes liées à son département. La DG HAN est responsable de la gestion des plaintes pour l'ensemble du SPF (à l'exception des plaintes relatives au département WITA). Les services du président jouent également un rôle important dans la gestion des plaintes. Ils sont le premier point de contact pour les plaintes qui doivent être transmises au Président et sont également étroitement impliqués dans le rapportage des plaintes.

La présente procédure couvre le traitement des plaintes par les deux services. Les pratiques adoptées par les services des plaintes de WITA et de la DG HAN englobent les mêmes principes et une philosophie commune du traitement des plaintes. Il existe quelques différences mineures (comme, par exemple, une autre boîte aux lettres de plaintes) de nature purement pratique (dues à des différences dans les processus opérationnels internes). L'annexe 1 présente un tableau comparatif du traitement des plaintes par WITA et la DG HAN (pour le reste du SPF).

La responsabilité finale du traitement des plaintes incombe au président du Comité de direction. Les tâches exécutives concernant le traitement des plaintes incombent, comme indiqué ci-dessus, à la DG Expertise juridique - Département WITA et à la DG HAN. Le chapitre 5 traite des critères

permettant de déterminer quelles plaintes doivent être réglées avec le président et quelles plaintes les services de plaintes peuvent traiter de manière autonome par le biais de cette procédure.

Le traitement des plaintes dans notre SPF ne doit pas être confondu avec un service de médiation. En effet, un service de médiation est indépendant de l'organisation et agit en deuxième ligne.

Il n'y a pas de changement dans le traitement des demandes du Médiateur fédéral (voir note de service 2006-2). Le Médiateur peut être contacté à l'adresse www.federaalombudsman.be ou en appelant le 02/289.27.27.

Une plainte n'est pas un recours. Si le citoyen n'est pas d'accord avec une décision administrative et souhaite qu'elle soit annulée, il doit le faire par le biais de la procédure de recours. La procédure de recours n'entre pas dans le champ d'application de la présente procédure. Le dépôt d'une plainte ne suspend pas la procédure de recours. En d'autres termes, après une décision, le citoyen dispose d'un délai maximum de trois mois pour introduire un recours, même si elle a déposé une plainte.

Le dépôt d'une plainte ne doit en aucun cas avoir un impact négatif sur la décision prise en faveur du citoyen. Nous veillons à la neutralité de nos collaborateurs, tant pendant la procédure de traitement de la plainte que pendant le traitement ultérieur du dossier.

Seules les plaintes externes entrent dans le champ d'application de cette procédure et non les plaintes « internes » des collaborateurs du SPF concernant le fonctionnement interne du SPF.

2. Qu'est-ce qu'une plainte ?

2.1. Définition

Une plainte est l'expression manifeste du mécontentement d'un client/citoyen à l'égard d'un service fourni par notre SPF.

2.2. Quand une plainte est-elle recevable ?

Une plainte est recevable si ces conditions sont remplies :

- **Manifeste** : il doit être clair que le client est mécontent. Cela nécessite une attitude ouverte et volontaire de la part de l'organisation pour reconnaître une plainte en tant que telle.
- **Expression** : orale, écrite, électronique.
- **L'insatisfaction** : elle doit exister au nom du client, indépendamment de ce qu'en pense une direction générale.
- **Service** : il peut s'agir d'attitudes, de délais, de traitements, de décisions, de formulations...
- Le plaignant doit avoir un **intérêt**.

2.3. Quand une plainte est-elle irrecevable ?

Nous classons les plaintes irrecevables en **quatre catégories** :

2.3.1. Demandes d'information/assistance technique - notifications - suggestions

Demande d'information : le citoyen cherche à obtenir une réponse à une demande d'information sur qui ? quoi ? où ? quand ? quoi ? comment ?

Demande d'assistance technique : le citoyen contacte notre SPF pour une demande d'assistance technique (par exemple, lors du dépôt d'une demande d' attestation du travail des arts).

Signalement : le citoyen informe le gouvernement d'une lacune particulière dans son fonctionnement. Le citoyen n'est pas nécessairement mécontent de l'action du gouvernement, par exemple lorsqu'il signale que des informations erronées sont mentionnées sur notre site web. Bien entendu, après des manquements répétés, il peut finir par être mécontent et déposer une plainte.

Suggestion : le citoyen formule une proposition pour améliorer le fonctionnement d'un service.

2.3.2. Plaintes pour lesquelles notre service n'est pas compétent

Les plaintes adressées au SPF qui ne relèvent pas de la compétence du SPF sont transmises par le coordinateur des plaintes aux services ou organisations concernés. Le plaignant en est informé. Un aperçu des coordonnées de tous les coordinateurs des plaintes de toutes les organisations fédérales est disponible via le Réseau fédéral des plaintes (voir l'annexe 2).

Les plaintes concernant le contenu des lois et règlements ou d'une décision politique sont transmises, par l'intermédiaire du coordinateur des plaintes, au niveau compétent (cabinet et/ou service soutien à la politique au sein du propre SPF).

2.3.3. Plaintes pour désaccord avec le résultat d'une décision

Seules les plaintes concernant nos services font l'objet d'un suivi. Cela signifie que si le plaignant n'est pas satisfait de l'issue d'une décision et qu'aucun défaut dans nos services ne peut être identifié, il ne peut introduire un recours qu'auprès du **tribunal du travail** compétent.

La procédure de recours à suivre est toujours mentionnée dans nos décisions et communiquée à nouveau dans la réponse au plaignant.

2.3.4. Plaintes incomplètes

Si des informations insuffisantes sont communiquées lors de la réception d'une plainte (par exemple, dans le cas de plaintes anonymes) et que nous ne pouvons pas les compléter après avoir contacté le plaignant, la plainte est enregistrée comme irrecevable pour cause d'informations insuffisantes.

2.4. Catégories de plaintes recevables

2.4.1. Plaintes ordinaires

Les plaintes traitées concernent nos **services**. Les plaintes peuvent concerner

- une attitude impolie du collègue en contact avec le citoyen ;
- une erreur ou une négligence dans le traitement du dossier ;

- l'accessibilité insuffisante des services ;
- Des temps de traitement excessivement longs ;
- une décision arbitraire ;
- ...

2.4.2. Plaintes graves

Le suivi des plaintes graves incombe au Président du comité de direction. Une plainte grave ne peut être délimitée avec précision, mais entre normalement dans l'une des catégories suivantes :

- Agression lors d'un examen
- Blessures à la suite d'un examen
- Examens intimes inappropriés
- Une erreur de diagnostic aux conséquences graves
- Racisme
- Abus sexuels
- Comportement gravement non professionnel
- Vol ou fraude
- Criminalité

Lorsqu'il reçoit une plainte susceptible d'être qualifiée de grave, le coordinateur des plaintes en informe le directeur général compétent, avec le directeur concerné en cc. Le directeur général détermine alors, sur la base des critères énoncés au chapitre 5, s'il est nécessaire de faire appel au président et à l'expert juridique des services du président. Le président décide alors si la plainte doit faire l'objet d'une enquête en tant que plainte grave et, le cas échéant, donne son avis sur les mesures à prendre avant l'enquête (y compris la suspension éventuelle du collaborateur concerné) et sur les mesures correctives à prendre à l'issue de l'enquête.

Les plaintes graves sont traitées dans la plus grande confidentialité. Dans ces cas, les droits du demandeur et de la personne contre laquelle la plainte est dirigée sont d'une importance capitale.

Une fois qu'il a été déterminé qu'une plainte doit faire l'objet d'une enquête en tant que plainte grave, les collègues compétents qui mèneront l'enquête sur la plainte sont désignés. Si nécessaire, le coordinateur de l'intégrité de notre SPF peut également être sollicité (integrité.integriteit@minsoc.fed.be).

À l'issue de l'enquête, des mesures appropriées seront prises. Des mesures disciplinaires ou correctives seront envisagées.

2.5. Bien-fondé de la plainte

Une plainte recevable peut être évaluée - après enquête - comme suit :

- Fondée : le plaignant a raison - la plainte a été déposée pour une raison valable et un fait allant à l'encontre d'un service correct a été établi.
- Non fondée : le plaignant n'a pas raison - le service était en effet correct.

- Partiellement fondée : pour une partie de la plainte, le plaignant a raison, pour une autre partie, il n'a pas raison. Les plaintes dont il n'est pas possible d'établir le bien-fondé sont également considérées comme partiellement fondées. Cela peut se produire lors du traitement de plaintes plus anciennes (si, par exemple, la personne contre laquelle la plainte est déposée n'est plus employée par le SPF), ou dans les cas de situations de parole contre parole.

3. Gestion des plaintes WITA (service de plaintes WITA)

3.1. Réception des plaintes

Les plaintes sont envoyées via notre formulaire de contact à l'adresse dédiée : **wita-plaintes@minsoc.fed.be**.

3.2. Encodage des Plaintes

Chaque plainte reçue est enregistrée dans un formulaire Access.

Les informations suivantes sont encodées :

- ID Plainte
- Nom et Prénom du plaignant
- Adresse
- Email
- Date de réception
- Objet de la plainte
- Description détaillée
- Catégorie de la plainte (recevable, non-recevable, fondée, non fondée)
- Statut (in progress, clôturée)

3.3. Analyse et Classement

La plainte est examinée pour déterminer :

- Si elle est recevable ou non.
- Si elle est fondée ou non.
- Les informations et documents nécessaires pour son traitement. En cas de besoin, des clarifications peuvent être demandées au plaignant.

3.4. Recherche et Traitement

L'enquête est menée en collaboration avec les collègues éventuellement concernés pour obtenir les informations requises.

Une réponse est rédigée en tenant compte des faits recueillis et des actions possibles.

3.5. Réponse au Plaignant

Une réponse formelle est envoyée au plaignant dans un délai maximum de **5 jours ouvrables**.

Si le traitement prend plus de temps, une communication intermédiaire est envoyée pour informer du suivi.

3.6. Mise à Jour du statut

Une fois la plainte traitée, le statut est mis à jour dans le formulaire Access :

- **Répondue et clôturée** si une réponse a été apportée.
- **En attente de suivi** si une action supplémentaire est requise.

Les plaintes récurrentes sont analysées pour identifier d'éventuelles améliorations à apporter aux processus internes.

3.7. Archivage et Suivi

Toutes les plaintes sont conservées pour suivi et analyse des tendances.

Un rapport périodique peut être généré pour évaluer le nombre de plaintes, leur nature et les délais de traitement (voir point 7.1).

4. Gestion des plaintes reste du SPF (services de plaintes DG HAN)

4.1. Rôles

4.1.1. Coordinateur(s) des plaintes

Les coordinateurs des plaintes se trouvent en première ligne, parallèlement au front office et, dans l'exercice de leurs fonctions, relèvent de la cellule de gestion de la qualité et transformation au sein de la direction Soutien au management et à la politique de la DG HAN. Les coordinateurs des plaintes reçoivent une délégation du président pour ce rôle, ce qui leur confère un statut neutre au sein de l'organisation. Si nécessaire, les coordinateurs des plaintes sont assistés dans leur rôle par un remplaçant qui leur apporte également un soutien administratif.

Les coordinateurs des plaintes sont chargés de :

- Gérer les boîtes aux lettres des plaintes (klacht@minsoc.fed.be, klachten.DGHAN@minsoc.fed.be, plainte@minsoc.fed.be, plaintes.DGHAN@minsoc.fed.be et compliments@minsoc.fed.be) et les boîtes de réception désignées dans Genesys pour traiter les formulaires de contact entrants contenant une plainte ;
- Enregistrement des plaintes dans l'outil de traitement des plaintes ;
- Dispatching ou répondre à des plaintes ;
- Coordination et suivi des plaintes ;
- Le retour de la réponse au plaignant ;

4.1.2. Responsable des plaintes

Les coordinateurs des plaintes font rapport au responsable des plaintes. Ce dernier valide, supervise, conseille, rapporte et fait le lien avec le Service fédéral du Médiateur.

Le responsable des plaintes est chargé de :

- Analyse structurelle et rapport sur les plaintes ;
- Représentation du SPF Sécurité sociale au sein du réseau fédéral de gestion des plaintes.

4.1.3. Directeur de centre (équipes régionales) ou chef d'équipe (tous les services centraux)

Le directeur du centre ou le chef d'équipe désignera un gestionnaire de plaintes pour chaque plainte recevable concernant son équipe (régionale), en veillant à ce que cette personne soit neutre et n'intervienne pas dans le dossier concerné. Le directeur du centre ou le chef d'équipe peut également décider d'agir lui-même en tant que gestionnaire de la plainte. En cas de plainte concernant les services fournis par le directeur de centre ou le chef d'équipe, le supérieur hiérarchique désignera un gestionnaire de plaintes.

Le gestionnaire des plaintes est responsable de l'analyse substantielle de la plainte et de la formulation d'une proposition de réponse au plaignant, qu'il transmet au directeur du centre/chef d'équipe pour validation.

Le directeur du centre ou le chef d'équipe est responsable en dernier ressort de la réponse formulée.

4.1.4. Gestionnaire des plaintes

Comme indiqué ci-dessus, le gestionnaire des plaintes est chargé d'analyser le fond de la plainte et de formuler une proposition de réponse au plaignant. Le gestionnaire des plaintes est neutre et n'est pas impliqué dans le dossier concerné. Il peut bien entendu demander des informations au(x) collaborateur(s) concerné(s) pour l'analyse de la plainte.

Différentes personnes de l'équipe peuvent être affectées à cette tâche : une personne pour les plaintes de nature médicale, une personne pour les plaintes de nature administrative,... Dans le cas d'une plainte concernant un contact téléphonique, un expert qualité Front Office sera désigné pour réécouter la conversation téléphonique dans le cadre de l'analyse de la plainte.

Le directeur du centre/chef d'équipe peut aussi exceptionnellement (sous réserve de motivation) demander (lorsque les circonstances de l'équipe ne leur permettent pas de traiter la plainte elle-même, par exemple en raison d'absences, etc.) que cette tâche soit confiée à l'un des coordinateurs des plaintes. Le coordinateur des plaintes peut exceptionnellement aussi s'estimer le mieux placé pour traiter la plainte. Dans ce cas, il soumet la proposition au directeur concerné en la motivant. Après analyse et traitement, il soumet ensuite la proposition d'analyse, d'actions et de réponse au directeur concerné.

4.1.5. Directeur général ou directeur compétent

Le DG ou le directeur de la direction compétente ou le responsable des plaintes assure la validation de la réponse finale et signe la réponse lorsque le coordinateur des plaintes le juge nécessaire. Il est également le premier point de contact en cas de suspicion de plainte grave. Sur la base des critères énoncés au chapitre 5, le président du comité de direction peut également être impliqué dans la validation de la réponse au plaignant et/ou dans le traitement d'une plainte grave.

4.1.6. Réseau fédéral de plaintes

Le SPF Sécurité sociale fait partie du Réseau fédéral de gestion des plaintes, qui est piloté par le SPF BOSA. Il est représenté par le responsable des plaintes.

Plus d'informations : [Le Réseau fédéral gestion des plaintes prend un nouveau départ | BOSA](#)

4.1.7. Médiateur fédéral

Le SPF Sécurité sociale collabore avec le Médiateur fédéral en tant que deuxième ligne de gestion des plaintes. Cette coopération est régie par un protocole de coopération.

Plus d'informations : [Accueil | Federaalombudsman.be](#)

4.2. Processus

Pour une vue d'ensemble du processus, voir le diagramme de flux de l'annexe 3.

4.2.1. Réception et enregistrement des plaintes

4.2.1.1. Réception centralisée

Pour déposer une plainte, le plaignant peut :

- Remplissez le [formulaire de plainte en ligne](#) et envoyez-le à plainte@minsoc.fed.be;
- Envoyer la plainte par lettre au Service des plaintes, 2ème étage, Avenue du Jardin Botanique 50, Bus 150, 1000 Bruxelles.

Pour les plaintes concernant la direction générale des personnes handicapées, les plaignants peuvent également utiliser les canaux suivants :

- Envoi d'un e-mail à plaintes.dghan@minsoc.fed.be
- Remplir le [formulaire de contact](#)
- [Par téléphone](#) ou [par lettre](#)
- Signalement lors d'une [permanence de nos assistants sociaux](#)

4.2.1.2. Réception décentralisée

Les plaintes peuvent être déposées par n'importe quel moyen et auprès de n'importe quel service ou collaborateur du SPF. Il est important que le service ou le collaborateur qui reçoit la plainte la transmette le plus rapidement possible au(x) coordinateur(s) des plaintes pour un enregistrement centralisé. Cela peut se faire via Genesys, via GDKTF dans Tetra, ou via les boîtes aux lettres électronique des plaintes (klachten.DGHAN@minsoc.fed.be, klacht@minsoc.fed.be et plaintes.DGHAN@minsoc.fed.be, plainte@minsoc.fed.be).

Le Médiateur fédéral est la deuxième ligne de gestion des plaintes au sein des gouvernements fédéraux. Le service des plaintes peut recevoir une plainte du Médiateur fédéral lorsque le plaignant s'est adressé au Médiateur fédéral en première ligne.

4.2.1.3. Enregistrement et identification

Les plaintes sont enregistrées de manière centralisée par les coordinateurs des plaintes dans une base de données développée spécifiquement à cet effet.

L'enregistrement centralisé des plaintes garantit :

- un traitement et un suivi efficaces des plaintes ;
- une collecte de matériel statistique ;
- l'évaluation de son propre fonctionnement lors de la revue de direction ;
- des rapports au comité de direction, au management, au SPF BOSA (rapport annuel des indicateurs fédéraux de gestion des plaintes) et, sur demande, au Médiateur fédéral. Sur cette base, un retour d'information peut avoir lieu.

Qu'est-ce qui sera enregistré ?

- Date de réception ;
- Nom et coordonnées ;
- Recevable/non-recevable
- Service compétent ;
- Produit ;
- Enjeux ;
- Mode de soumission ;
- Date de rappel ;
- Date de réception ;
- Date de réponse effective (date de clôture).

4.2.1.4. Période de traitement

Le délai maximum de traitement est de **30 jours ouvrables** à compter de la date de réception par les coordinateurs des plaintes.

Un accusé de réception sera délivré au plaignant dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte.

4.2.2. Enquête sur la recevabilité

Le coordinateur des plaintes examine la recevabilité de la plainte (voir également le point 2.2 de la procédure).

La plainte doit contenir une description claire des faits spécifiques contre lesquels elle est dirigée. Les questions faisant l'objet de la plainte doivent être claires.

Les questions soulevées ne peuvent être contestées devant un tribunal.

L'identification et les coordonnées du plaignant doivent être connues. Les plaintes anonymes sont toujours transmises au service concerné dans la mesure du possible, même s'il n'est pas possible d'y répondre. En effet, le contenu peut contenir des informations et/ou des indices utiles pour le service concerné.

Aucune limite de temps n'est fixée au passé en ce qui concerne les faits. Même si, d'un point de vue juridique ou factuel, il ne peut plus être donné suite à la plainte, les informations peuvent être utiles au service concerné.

Il en va de même pour les plaintes répétées d'un même plaignant. Le système d'enregistrement des plaintes prévoit une procédure flexible qui permet au service de traitement de se référer à une réponse antérieure, sans nécessairement répondre à nouveau au plaignant.

Si une plainte est jugée **irrecevable**, le coordinateur des plaintes en informera le plaignant dans sa réponse (y compris la raison) et, le cas échéant :

- Formuler une réponse à toutes les questions posées
- Renvoi à l'organisation compétente pour traiter la plainte
- Saisir le tribunal du travail compétent

4.2.3. Transmission de la plainte recevable pour enquête et projet de réponse

Le coordinateur des plaintes transmet la plainte recevable au responsable de l'équipe à l'origine de la plainte. Pour les centres régionaux, il s'agit du directeur du centre (ou au collaborateur staff en l'absence du directeur du centre). Si la plainte émane d'un service central, elle est transmise au chef d'équipe du service concerné.

4.2.3.1. Désigner un gestionnaire de plaintes

Le directeur du centre/responsable d'équipe désigne un gestionnaire de plaintes pour chaque plainte concernant son équipe (régionale), en veillant à ce que cette personne soit neutre et n'intervienne pas dans le dossier concerné. Le gestionnaire des plaintes est responsable de l'analyse substantielle de la plainte et de la formulation d'une proposition de réponse au plaignant. Dans la pratique, le coordinateur des plaintes peut (exceptionnellement) également être sollicité à cette fin.

Le projet de réponse est rédigé dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si une réponse substantielle ne peut être donnée immédiatement, une réponse provisoire est envoyée (via les coordinateurs des plaintes) à la personne concernée, en précisant la raison pour laquelle une réponse substantielle ne peut encore être donnée et en indiquant le délai dans lequel une réponse substantielle peut être attendue. La réponse proposée est envoyée au directeur du centre/chef d'équipe pour validation.

Le gestionnaire des plaintes s'assure des éléments suivants dans son analyse de la plainte (voir annexe 4 : template analyse plainte) et la transmet au directeur du centre/chef d'équipe :

- Le bien-fondé de la plainte avec argumentation
- Proposition de formulation de la réponse sortante

Complément dans le cas d'une plainte (partiellement) fondée :

- Cause, impact et portée de la plainte
- Proposition d'action corrective (prise)
- Mesure préventive, si possible

4.2.3.2. Validation du projet de réponse

Le directeur du centre (ou un remplaçant désigné en son absence)/le chef d'équipe valide la proposition de réponse formulée ou fournit les informations nécessaires pour l'ajuster.

Après validation, la réponse est transmise au coordinateur des plaintes, accompagnée de l'analyse du gestionnaire des plaintes. Le coordinateur ou le responsable des plaintes examine également l'analyse et peut juger si des mesures suffisantes ont été prises pour remédier au problème et le prévenir. Si des éléments insuffisants de l'analyse des causes et des actions sont renvoyés, le coordinateur des plaintes peut demander une correction, éventuellement après coordination avec le directeur/chef d'équipe et/ou la hiérarchie concernée.

4.2.3.3. Bien-fondé de la plainte

Si une plainte est jugée fondée, le service doit appliquer le "traitement" approprié. Si possible, la situation du plaignant doit être rétablie. Les "traitements" possibles sont les suivants (1 ou plusieurs solutions combinées) :

- reconnaissance/l'acceptation de l'erreur ;
- l'apologie ;
- la modification de la décision ;
- une modification des procédures ou des pratiques ;
- rectifier les documents trompeurs ou inexacts ;
- expliquer comment et pourquoi le problème s'est produit et quelles mesures l'organisation prend ou a prises pour éviter qu'il ne se reproduise ;
- s'engager à traiter la plainte en priorité ;
- fournir des informations complémentaires ;
- prendre des initiatives afin d'éviter que cette action ou cette erreur ne se reproduise ;
- réparation/reprise ;
- l'assistance sociale.

4.2.4. Rédaction finale

Le coordinateur des plaintes assure la rédaction finale de la réponse à la plainte. Ce faisant, il tient dûment compte des principes de la communication inclusive, de l'empathie et de la compréhension de la situation du plaignant, ainsi que de l'orientation générale vers le client. Aucune modification substantielle n'est apportée à la réponse déjà validée.

4.2.5. Validation finale

Le coordinateur des plaintes fournit le projet de réponse au responsable des plaintes/directeur/directeur général/Président pour validation finale et signature, si son évaluation le rend nécessaire. Le coordinateur des plaintes dispose en quelque sorte d'un pouvoir d'appréciation pour déterminer quelles plaintes sont potentiellement sensibles, très importantes, compliqué ou incomplètes et méritent une validation supplémentaire.

Une fois signée, la plainte est renvoyée au coordinateur des plaintes. Si un élément substantiel doit encore être modifié, la plainte est réattribuée au directeur de centre/chef d'équipe compétent et les étapes 4.2.3.1 et 4.2.3.2 du processus sont répétées.

4.2.6. Envoi de la réponse et clôture de la plainte

Le coordinateur des plaintes envoie la réponse au plaignant par le canal souhaité et inscrit la date d'envoi dans la base de données. Cette action clôture la plainte dans la base de données.

5. Escalade vers le Président du Comité de Direction

Ce chapitre traite des critères qui déterminent quelles plaintes doivent être transmises au président du Comité de Direction. Ces plaintes sont d'abord envoyées aux expert(e) juridique des services du président. Ce dernier évalue alors si la plainte doit effectivement être transmise au président et qui la traitera.

Il s'agit des types de plaintes suivants :

1. Plaintes avec signal d'escalade :

- Signal par le citoyen d'attirer l'attention des médias
- Signal par le citoyen d'attirer l'attention des autorités politiques
- Plaintes émanant de parlementaires, de syndicats ou d'organismes

2. Plaintes mettant en cause l'intégrité du SPF :

- Soupçons de corruption, vol ou fraude
- Soupçon d'abus de pouvoir, de favoritisme, de manque de neutralité ou de conflit d'intérêts
- Soupçons de harcèlement, de racisme ou de discrimination
- Manquements à la transparence et à la confidentialité
- Comportement insultant ou irrespectueux ou gravement non professionnel d'un collaborateur
- Plaintes graves liées au contact personnel avec le citoyen lors d'une consultation (par exemple, agression lors d'un examen, blessures à la suite d'un examen ou examens intimes inappropriés).

3. Dysfonctionnements fonctionnel ou réglementaire :

- Plainte ou répétition de plaintes concernant une faille structurelle ou un dysfonctionnement majeur.
- Plaintes relatives à la cybersécurité ou à une fuite de données sensibles.

4. Plaintes impliquant directement des hauts-fonctionnaires :

- Plaintes visant directement un DG

5. Plaintes avec menaces vis-à-vis des collaborateurs du SPF :

- Plaintes comprenant des menaces directes ou indirectes vis-à-vis des collaborateurs

6. Deuxième ligne

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut faire appel aux services du Médiateur fédéral. À cette fin, le coordinateur des plaintes mentionnera le service du Médiateur fédéral dans chaque réponse finale envoyée.

7. Rapports

7.1. Rapportage interne

Le responsables des plaintes au sein de la DG HAN et WITA fournissent, en même temps que le business review, des rapports trimestriels conjoints à leur management, aux services du président et au président du comité de direction. Ce rapport comprennent au moins les éléments suivants :

- le nombre de plaintes reçues et le nombre de plaintes traitées ;
- le nombre de plaintes reçues et traitées en fonction du contenu des plaintes (plaintes concernant les délais, la langue,...) et du service concerné ;
- le nombre de plaintes recevables et irrecevables ;
- la manière dont les plaintes ont été déposées ;
- les délais de traitement des plaintes ;
- le nombre de plaintes fondées et non fondées ;

Deux fois par an, lors du rapportage des plaintes T2 et lors de la revue de direction, une analyse des causes des plaintes fondées et partiellement fondées sera effectuée, ainsi qu'une analyse des actions préventives à la suite de la réception des plaintes.

7.2. Rapportage externe

Le responsable des plaintes prépare le rapport annuel des indicateurs fédéraux de gestion des plaintes par le biais du réseau fédéral de gestion des plaintes. Les plaintes émanant de la DG Expertise juridique - Département WITA sont également prises en compte à cette fin.

8. Annexes

- Annexe 1 : Tableau comparatif des plaintes traitées par WITA (plaintes WITA) et la DG HAN (plaintes SPF)

Titre	Sous-titre	Procédure DG HAN	Différence ou similitude WITA
2. Qu'est-ce qu'une plainte ?	2.1 Définition	Une plainte est l'expression manifeste du mécontentement d'un client/citoyen à l'égard d'un service fourni par notre SPF.	Similitude pour l'équipe WITA
	2.2 Quand une plainte est-elle recevable ?	<p>Une plainte est recevable si ces conditions remplies :</p> <p>Manifeste : il doit être clair que le client est mécontent. Cela nécessite une attitude ouverte et volontaire de la part de l'organisation pour reconnaître une plainte en tant que telle.</p> <p>Expression : orale, écrite, électronique.</p>	Similitude pour l'équipe WITA

		<p>L'insatisfaction : elle doit exister au nom du client, indépendamment de ce qu'en pense une direction générale.</p> <p>Prestation de services : il peut s'agir d'attitudes, de délais, de traitements, de décisions, formulation...</p> <p>Le plaignant doit avoir un intérêt.</p>	
	2.4 Catégories de plaintes recevables	<p>2.4.1. Plaintes ordinaires</p> <p>Les plaintes traitées concernent nos services. Les plaintes peuvent concerner</p> <ul style="list-style-type: none"> - une attitude impolie du collègue en contact avec le citoyen ; - une erreur ou une négligence dans le traitement du dossier; - l'accessibilité insuffisante des services ; - Des temps de traitement excessivement longs ; - une décision arbitraire ; - <p>2.4.2. Plaintes graves</p> <p>Le suivi des plaintes graves incombe au président du comité de direction. Une plainte grave ne peut être délimitée avec précision, mais entre normalement dans l'une des catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agression lors d'une enquête, - Blessures à la suite d'une enquête, - Examens intimes inappropriés, - Une erreur de diagnostic aux conséquences graves, - Racisme, - Abus sexuels, - Comportement gravement non professionnel, - Vol ou fraude, - Criminalité, - ... 	<p>Similitude des plaintes ordinaires pour l'équipe WITA</p> <p>Différences des plaintes graves.</p> <p>Les plaintes graves listés par la DG HAN ne sont pas toutes d'application pour l'équipe WITA. Celle-ci qui ne réalisent pas d'enquêtes, d'examen intimes et ne posent pas de diagnostics.</p> <p>Les plaintes graves qui restent d'application pour l'équipe WITA sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Racisme, - Comportement gravement non-professionnel, - Fraude, - Criminalité.
	2.5 Bien-fondé de la plainte	<p>Une plainte recevable peut être évaluée - après enquête - comme suit :</p> <p>Fondée : le plaignant a raison- la plainte a été déposée pour une raison valable et un fait allant à l'encontre d'un service.</p>	Similitude pour l'équipe WITA

		<p>Sans fondement : le plaignant n'a pas raison - le service était en effet correct.</p> <p>Partiellement fondée : pour une partie de la plainte, le plaignant a raison, pour une autre partie, il n'a pas raison. Les plaintes dont il n'est pas possible d'établir le bien-fondé sont également considérées comme partiellement fondées. Cela peut se produire lors du traitement de plaintes plus anciennes (si, par exemple, la personne contre laquelle la plainte est déposée n'est plus employée par le SPF), ou dans les cas de situations de parole contre parole.</p>	
4.1 Rôles	4.1.1 Coordinateurs de plaintes	<p>Les coordinateurs des plaintes sont situés en première ligne, parallèlement au front office, et relèvent, dans l'exercice de leur fonction, de la cellule de gestion de la qualité et de la transformation au sein de la direction "Soutien au management et à la politique" de la DG HAN. Les coordinateurs des plaintes reçoivent une délégation du président pour ce rôle, ce qui leur confère un statut neutre. Les coordinateurs des plaintes sont assistés dans leur rôle, si nécessaire, par un remplaçant qui fournit également un soutien administratif.</p> <p>Les coordinateurs des plaintes sont chargés de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les boîtes aux lettres des plaintes (DGHAN@minsoc.fed.be, klacht@minsoc.fed.be, klachten.DGHAN@minsoc.fed.be, plainte@minsoc.fed.be) ; et les boîtes de réception désignées dans Genesys pour traiter les formulaires de contact entrants contenant une plainte. - Enregistrement des plaintes dans l'outil de traitement des plaintes ; - Envoyer ou répondre à des plaintes ; - Coordination et suivi des plaintes ; - Retour d'information sur la réponse au plaignant ; 	<p>Différences pour l'équipe WITA:</p> <p>Autres coordinateurs de plaintes</p> <p>La boîte mail de plaintes est la suivante : wita-plaintes@minsoc.fed.be</p> <p>Le reste des tâches est similaire pour l'équipe WITA.</p>
	4.1.3 Directeur de centre ou chef d'équipe	3.3 Directeur de centre ou chef d'équipe (tous les services centraux)	<p>Différence pour l'équipe WITA.</p> <p>Celle-ci ne possède pas de centres décentralisés, ce point n'est donc pas d'application.</p>
4.2 Processus	4.2.1 Réception et enregistrement des plaintes	4.2.1.1 Réception centralisée	Différence pour l'équipe WITA
		Pour une plainte, le plaignant peut	

		<ul style="list-style-type: none"> - Complétez le formulaire de plainte en ligne et envoyez-le à klacht@minsoc.fed.be - Envoyer la plainte par lettre au Service des plaintes, 2ème étage, Boulevard du Jardin Botanique 50, Bus 150, 1000 Bruxelles. <p>Pour les plaintes concernant la direction générale des personnes, les plaignants peuvent également utiliser les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envoyer un courriel klachten.dghan@minsoc.fed.be - Remplir le formulaire de contact - Par téléphone ou par lettre - Rapport lors d'une permanence de nos assistants sociaux. 	<p>La boîte mail de plainte est la suivante : wita-plaintes@minsoc.fed.be</p> <p>L'équipe WITA ne reçoit pas de plaintes via un autre moyen.</p>
		<p>4.2.1.3. Enregistrement et identification</p> <p>Les plaintes sont enregistrées de manière centralisée par les coordinateurs des plaintes dans une base de données développée spécifiquement à cet effet.</p> <p>L'enregistrement centralisé des plaintes garantit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un traitement et un suivi efficaces des plaintes ; - une collecte de matériel statistique ; - l'évaluation de son propre fonctionnement lors de la revue de direction ; - des rapports au comité de direction, au management, au SPF BOSA (rapport annuel des indicateurs fédéraux de gestion des plaintes) et, sur demande, au Médiateur fédéral. Sur cette base, un retour d'information peut avoir lieu. <p>Qu'est-ce qui sera enregistré ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date de réception ; - Nom et coordonnées ; - Recevable/non-recevable - Service compétent ; - Produit ; - Enjeux ; - Mode de soumission ; - Date de rappel ; - Date de réception ; - Date de réponse effective (date de clôture). 	<p>Différence pour l'équipe WITA:</p> <p>Les informations suivantes sont encodées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ID Plainte - Nom et Prénom du plaignant - Adresse - Email - Date de réception - Objet de la plainte - Description détaillée - Catégorie de la plainte (fondée, non fondée)

			- Statut (soumise, in progress, cloturée)
		<p>4.2.1.4. Délai de traitement</p> <p>Le délai maximum de traitement est de 30 jours ouvrables à compter de la date de réception par les coordinateurs des plaintes.</p> <p>Un accusé de réception sera délivré au plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.</p>	<p>Différence pour l'équipe WITA</p> <p>Une réponse formelle est envoyée au plaignant dans un délai maximum de 5 jours ouvrables. Si le traitement prend plus de temps, une communication intermédiaire est envoyée pour informer du suivi.</p>
	4.2.2. Enquête sur la recevabilité	Le coordinateur des plaintes examine la recevabilité de la plainte (voir également le point 2.2 de la procédure).	Similitude pour l'équipe WITA
	4.2.6. Envoi de la réponse et clôture de la plainte	Le coordinateur des plaintes envoie la réponse au plaignant par canal souhaité et date d'envoi dans la base de données. Cette action clôture la plainte.	<p>Différence pour l'équipe WITA</p> <p>Une fois la plainte traitée, le statut est mis à jour dans le formulaire Access : Répondue et cloturée si une réponse a été apportée.</p> <p>En attente de suivi si une action supplémentaire est requise.</p> <p>Les plaintes récurrentes sont analysées pour identifier d'éventuelles améliorations à apporter aux processus internes.</p>
7. Rapports	7.1 Rapports internes	<p>Le responsables des plaintes au sein des DG HAN et WITA fournissent, en même temps que le business review, des rapports trimestriels à leur direction (directeur général, directeur reconnaissances, directeur soutien au management et à la politique, coordinateur de la cellule qualité), aux services du président et au président du comité de direction. Le rapports comprennent au moins les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nombre de plaintes reçues et le nombre de plaintes traitées ; - le nombre de plaintes reçues et traitées en fonction du contenu des plaintes (plaintes concernant les délais, la langue,...) et du service concerné ; - le nombre de plaintes recevables et irrecevables ; - la manière dont les plaintes ont été déposées ; - les délais de traitement des plaintes ; - le nombre de plaintes fondées et non fondées ; 	<p>Similitude pour l'équipe WITA</p> <p>Toutes les plaintes sont conservées pour suivi et analyse des tendances.</p> <p>Un rapport périodique peut être généré pour évaluer le nombre de plaintes, leur nature et les délais de traitement</p>

- Annexe 2 : [Coordinateurs de plaintes Réseau fédéral de plaintes](#) (coordonnées de tous les coordinateurs de plaintes de toutes les organisations fédérales, utiles pour transmettre les plaintes non destinées au SPF Sécurité sociale).

- Annexe 3 : [Diagramme de flux de la processus de traitement des plaintes DG HAN](#)
- Annexe 4 : [Template analyse plainte](#)

9. Abréviations et définitions utilisées

Abréviation	Signification
DG HAN	Direction générale des personnes handicapées
DG	Directeur général
WITA	Working in the Arts

10. Approbation et suivi des modifications

10.1. Approbation

Julie Clément Directeur général DG HAN	Signature électronique (e-ID)
Maruja Van Baelen Directeur général DG Expertise Juridique	

10.2. Suivi des modifications

N° version approuvée	Date d'approbation	Auteur	Langue de rédaction du document	Date de rédaction	Date d'application
2	Voir signature	{Prénom Nom} DG HAN	FR	Klik om datum in te voeren.	Klik om datum in te voeren.
Motif du changement					
Sans objet					
1 version originale	Voir signature	Isabelle Wauters DG HAN Sanne Diependaele DG HAN Sabrine Amraoui WITA Amaury Legrain Services du président	NL + FR	13/06/2025	1/10/2025