

Protocole d'application
relatif à la Charte pour l'utilisateur
du Service Public Fédéral Intérieur

La Charte pour l'utilisateur et le protocole d'application concernent l'ensemble des services internes et externes du Service Public Fédéral Intérieur.

Depuis plusieurs années, notre SPF mène des actions pour devenir un modèle de dynamisme et améliorer la qualité de ses services. Les plans de modernisation dans lesquels nous nous sommes engagés visent à faire de notre administration un meilleur prestataire de services et un meilleur employeur.

Des actions de simplification administrative sont déjà mises en place pour offrir à nos utilisateurs une prestation de services de qualité et moderne.

Nos valeurs de disponibilité, de qualité et d'accessibilité reflètent le souci de notre service de satisfaire ses utilisateurs.

La réalisation d'une Charte pour l'utilisateur se place donc dans la continuité des démarches déjà entreprises pour placer l'utilisateur au cœur de nos préoccupations.

Le SPF Intérieur regroupe plusieurs Directions générales dont les actions et publics cibles sont très diversifiés. Nos usagers sont, par exemple, le citoyen belge, les ressortissants de pays tiers, les entreprises, les services de police, les demandeurs d'asiles, etc.

Aussi, ce protocole a pour objectif de détailler nos engagements et leur concrétisation au niveau des différents services et Directions.

Notre protocole met l'accent sur trois points qui, selon nous, sont indispensables au développement d'une administration plus humaine et orientée vers son public.

Ces points sont :

- l'accueil des usagers
- l'interaction avec les usagers
- l'évaluation de la qualité de nos services

1) L'accueil des usagers

1.1. Accessibilité téléphonique

Chaque service et Direction générale est accessible via un numéro central durant leurs heures de bureaux.

Les numéros d'accès généraux sont disponibles en annexe.

Le Centre de crise et les Unités opérationnelles de la Sécurité civile sont, du fait de leurs activités, disponibles en permanence.

La Sécurité civile met des numéros verts à disposition pour les questions relatives aux sirènes.

Lors des tests trimestriels, les questions peuvent être adressées au 0800/94 133.

En cas de dysfonctionnement ou panne, le numéro 0800/92 388 peut être formé.

1.2. Accessibilité via Internet

Notre SPF Intérieur se doit d'être doté des moyens de communication et d'information modernes répondant aux besoins d'accessibilité et d'interactivité du citoyen.

Notre SPF Intérieur possède plusieurs sites web fournissant de nombreuses informations sur les services offerts par chacun et donnant accès à de nombreux outils, formulaires et brochures.

Le site général www.ibz.be renseigne sur le SPF, ses valeurs, ses missions et projets et offre des liens vers les sites propre à chaque Direction générale.

Depuis mars 2007, l'Intérieur est le premier SPF à avoir obtenu le label « Anysurfer » pour son site web. En effet, celui-ci dispose de toutes les adaptations nécessaires pour être accessible aux personnes présentant un handicap sensoriel ou moteur (aveugles, malvoyants, personnes à mobilité réduite...).

La **DG Office des étrangers** possède son propre site www.dofi.fgov.be sur lequel sont disponibles des informations pratiques, la réglementation et les procédures mais également la possibilité de suivre l'évolution d'une demande de visa par le biais d'un numéro d'identification.

L'Helpdesk de l'Office des étrangers est accessible via helpdesk.dvzoe@dofi.fgov.be.

La **DG Sécurité civile** offre un lien vers www.belgium.be où sont disponibles un vade-mecum et des formulaires concernant la reconnaissance et l'indemnisation par le fond des calamités. Cette Direction sera bientôt également dotée d'un site Internet propre.

La **DG Institutions et population** donne accès à l'information concernant les Registres Nationaux, la population et les cartes d'identité électroniques via www.registrenational.fgov.be.

De même, l'accès aux informations concernant les élections et aux résultats électoraux depuis 1848 peut se faire via www.elections.fgov.be.

Le citoyen disposant d'une carte d'identité électronique, d'un lecteur de carte et d'un ordinateur relié à Internet peut, via <https://mondossier.rrn.fgov.be>, avoir accès à ses données personnelles et à l'historique des consultations de ses données par les institutions mandatées.

La **DG Politique de sécurité et prévention** est accessible via le site www.besafe.be. Un guichet électronique pour les entreprises privées de protection est mis à disposition via www.vigilis.be.

Le **Conseil de contentieux des étrangers** dispose d'un site propre www.cpr.fgov.be, de même que la **DG Centre de crise** via www.crisis.ibz.be

Le **Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides** dispose d'un espace sur le portail fédéral www.belgium.be/cgra

1.3. Accessibilité physique

Les différents services, Directions et administrations provinciales sont géographiquement très dispersés.

Les adresses et heures d'ouverture des bureaux sont disponibles en annexes.

2) Interactions avec les utilisateurs

2.1. Délais de traitement

Il importe de distinguer le délai de traitement d'une demande d'information et le délai de traitement d'une procédure.

Les demandes d'informations générales concernant le SPF Intérieur peuvent être adressées à la Cellule Centrale d'Information et Communication via l'adresse électronique info@ibz.fgov.be.

Chaque Direction possède également une adresse électronique générale. Celles-ci sont disponibles en annexe.

Les demandes peuvent également être formulées par téléphone, fax et courrier postal.

La plupart des demandes d'informations relevant de notre compétence sont traitées dans un délai de 15 jours ouvrables et un accusé de réception est envoyé, dans le même délai, si le service interpellé n'est pas en mesure de répondre à votre demande dans ces 15 jours.

Les procédures spécifiques s'inscrivant dans un cadre légal sont traitées dans des délais fixés par le service ou par la loi.

Ces délais varient donc considérablement d'une procédure à l'autre aussi il est préférable de demander les informations à ce propos auprès des Directions compétentes.

2.2. Canaux de communications

Divers canaux sont disponibles pour entrer en contact avec le SPF Intérieur : courrier électronique, téléphone, fax, courrier postal.

Toutes les correspondances écrites ou électroniques reprennent les nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique de la personne de contact.

Les réponses sont données via le même canal de communication que celui utilisé pour la demande. L'utilisation d'un autre canal peut être nécessaire si la réponse à une demande par voie électronique ne peut se faire via cette même voie. L'usage du recommandé et du courrier postal est limité aux situations qui l'exigent pour des raisons légales.

Lorsqu'une demande ne relève pas de la compétence du service, celle-ci est transférée au plus vite vers le service compétent et le demandeur est tenu informé des coordonnées du service auquel sa demande a été transmise.

Notre administration encourage vivement ses usagers à utiliser les canaux de communication et d'information modernes que sont le courrier électronique, l'Internet, les guichets électroniques, etc. Dans cette optique, nous développons sans cesse de nouveaux outils dynamiques et interactifs.

Néanmoins, conscients que tout citoyen n'a pas les mêmes possibilités d'accès aux Technologies de l'information et de la communication, nos services sont toujours disponibles et accessibles via les canaux classiques et nous répondons avec le même sérieux aux requêtes qui nous sont adressées via ces canaux.

Le SPF prône également une communication proactive en mettant à disposition du public de nombreuses brochures informatives, en version électronique et papier, concernant, par exemple, les règles de sécurité en cas d'alerte, la façon de protéger sa maison contre les intrusions, les procédures de demande d'asile, de visa, etc.

Mais aussi en étant présent et visible lors de salons, conférences, colloques, forums ou en organisant des journées ou campagnes d'information et des journées portes ouvertes.

En cas de situation d'urgence, la DG Centre de crise informera le citoyen de la situation et des mesures à prendre notamment via les médias.

2.3. Utilisation des données existantes

Le SPF intérieur s'engage à ne pas solliciter le citoyen à propos de données auxquelles il a déjà accès par le biais des bases authentiques de données.

L'implémentation de la carte d'identité électronique, tant pour le citoyen belge que pour les ressortissants étrangers, et la gestion des Registres Nationaux étant du ressort du SPF Intérieur, celui-ci se doit d'être le premier à faire usage de cette banque de données.

De plus, dans le cadre de la simplification administrative, certaines données relevant d'autres services publics fédéraux sont, sous certaines conditions, également accessibles à nos services. C'est le cas des données de la Banque carrefour de la Sécurité sociale.

L'objectif de ce principe est d'éviter de demander plusieurs fois une même information au citoyen. Ce principe ne s'applique évidemment pas aux informations susceptibles d'avoir changé et dont l'actualisation au niveau des Registres Nationaux n'est pas prévue. Il ne sera pas appliqué non plus si une réglementation particulière ne le permet pas.

2.4. Plaintes

Une bonne gestion des plaintes est, pour notre SPF, un principe de bonne administration aussi s'est-il doté d'une procédure claire en la matière.

Un gestionnaire des plaintes a été désigné auprès de chaque service et Direction. L'utilisateur peut, s'il a une raison d'être insatisfait par rapport au travail d'un service ou

d'une Direction, s'adresser au service des plaintes du service ou de la Direction concernée.

Si le plaignant n'obtient pas satisfaction auprès de la Direction à laquelle il s'est adressée, il peut recourir au service central des plaintes de la Présidente du Comité de direction via l'adresse électronique : plaintes@ibz.fgov.be .

Les nom, numéro de téléphone et adresse électronique des administrateurs des plaintes des différents services et Directions se trouvent sur <http://www.ibz.be> , rubrique « [contact](#) », item « [plaintes](#) ».

Toutes les plaintes, même formulées par téléphone, sont enregistrées à l'exception des plaintes anonymes. Le plaignant recevra un accusé de réception endéans la semaine et une réponse dans le mois suivant l'enregistrement de la plainte.

Les plaintes sont reliées à un système d'évaluation des prestations, dans le but d'améliorer le service.

3) Evaluation de la qualité des services

La plupart des Directions générales réalisent des sondages annuels concernant la satisfaction des usagers. Les résultats de ces enquêtes sont utilisés afin d'optimiser le service à la clientèle.

Le service des plaintes relie les plaintes à un système d'évaluation des prestations mais est lui-même régulièrement évalué par le biais d'enquêtes de satisfaction.

Un système d'évaluation interne permet d'évaluer, par le biais de la mesure d'indicateurs de performance (système de Balanced scorecard), dans quelle mesure notre SPF réalise les objectifs concrets qu'il s'est fixé. Il existe de nombreux indicateurs dont certains sont directement liés à la satisfaction de l'utilisateur, comme le nombre de plaintes enregistrées, le nombre de dépassements des délais, etc. Ces indicateurs sont analysés périodiquement et rapportés aux instances dirigeantes. Sur

base de ces rapports, les objectifs à atteindre en matière de satisfaction de l'utilisateur sont redéfinis et des mesures de remédiation sont prises.

Une mesure approfondie de la satisfaction de l'utilisateur par rapport aux engagements pris dans la charte sera réalisée tous les deux ans. Cette mesure se fera par le biais des outils décrits ci-dessus. Les résultats ainsi que les modifications qui en découlent seront présentés sur notre site Internet.

Il est essentiel que tous les membres de notre service évaluent constamment leur travail et, en fonction des attentes et remarques du public, tirent les leçons nécessaires pour améliorer notre administration. Les expériences acquises doivent servir pour améliorer les procédures et le travail de l'administration en général. Cet aspect d'orientation vers la satisfaction de nos usagers fait l'objet d'une attention toute particulière dans les processus de formation et d'apprentissage de nos agents.

Le présent protocole a pour objectif de vous donner des informations plus détaillées sur les engagements pris dans le Charte pour l'utilisateur. Si il subsiste des questions ou des incompréhensions par rapport à la Charte ou au présent protocole, n'hésitez pas à nous contacter.

Annexe : Numéros et adresses utiles

Services d'encadrement et Services de coordination et d'appui

Rue de Louvain 1

1000 Bruxelles

Tél. : 02/500.21.11

Fax : 02/500.21.23

info@ibz.fgov.be

Heures d'ouverture : 8h à 18h

Direction Générale Sécurité Civile

Rue de Louvain 1

1000 Bruxelles

Tél. : 02/500.21.11

Fax : 02/500.23.65

Heures d'ouverture : 8h à 18h

Direction Générale Institutions et Population

Parc Atrium

Rue des Colonies 11

1000 Bruxelles

Tél. : 02/518.21.21

Fax : 02/518.21.19

info@registrenational.fgov.be

Heures d'ouverture : 8h à 18h

Direction Générale Politique de sécurité et prévention

Boulevard de Waterloo 76

1000 Bruxelles

Tél. : 02/557.33.99

Fax : 02/557.33.67

vps@ibz.fgov.be

Heures d'ouverture : 9h à 17h

Direction Générale Centre de Crise

Rue Ducale 53

1000 Bruxelles

Tél. : 02/506.47.11

Fax : 02/506.47.09

cgccr@ibz.fgov.be

Heures d'ouverture : **24h-24h**

Direction Générale Office des Etrangers

World Trade Center II

Chaussée d'Anvers 59b

1000 Bruxelles

Tél. : 02/206.13.00

Fax : 02/206.14.55

helpdesk.dvzoe@ibz.fgov.be

Numéro Helpdesk : 02/206.15.99

Heures d'ouverture : 8h à 18h

Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides

North Gate I

Boulevard Albert II 6

1000 Bruxelles

Tél. : 02/205.51.11

Fax : 02/205.51.15

cgra.info@ibz.fgov.be

Heures d'ouverture : 8h30 à 17h

Conseil de contentieux des réfugiés

North Gate II

Boulevard Albert II 8 bte7

1000 Bruxelles

(Prochainement: Rue Gaucheret 92 à 1030 Bruxelles)

Tél. : 02/205.53.11

Fax : 02/205.53.12 (F) 02/205.53.13 (N)

Heures d'ouverture : 9h à 16h

Province d'Anvers

Adresse : Koningin Elisabethlei 22
2018 Antwerpen
Tél : 03 240 50 60
Fax : 03 248 26 51
E-mail : gouverneur@admin.provant.be
Internet : www.provant.be/
www.provant.be/Gouverneur
Heures d'ouverture : 8h - 18h

Arrondissement de Bruxelles-Capitale

Adresse : 33, rue Ducale
1000 Bruxelles
Tél : 02 507 99 11
Fax : 02 507 99 33
E-mail : secr.gouv@brugouverneur.irisnet.be
Internet : www.brugouverneur.irisnet.be
Heures d'ouverture : 8h - 18h

Province du Brabant Flamand

Adresse : Provincieplein 1
3010 Leuven
Tél : 016 26 70 76 | 016 26 70 79
Fax : 016 26 70 71
E-mail : kabinet-gouverneur@vlaamsbrabant.be
Internet : www.vlaams-brabant.be
Heures d'ouverture : 8h - 17h

Province du Brabant Wallon

Adresse : 61, Chée de Bruxelles
1300 Wavre
Tél : 010 23 67 67
Fax : 010 23 67 68
provw.cabinetgouverneur@belgacom.net
Internet : www.gouverneurbw.be
Heures d'ouverture : 8h - 16h30

Province de Flandre Occidentale

Adresse : Burg 3
8000 Brugge
Tél : 050 40 58 11
Fax : 050 40 58 00
E-mail : gouverneur@west-vlaanderen.be
Internet : www.west-vlaanderen.be

Province de Flandre Orientale

Adresse : Gouvernementstraat 1
9000 Gent
Tél : 09 223 58 03
Fax : 09 225 23 38
E-mail : andre.denys@oost-vlaanderen.be
Internet : www.oost-vlaanderen.be
Heures d'ouverture : 8h - 18h

Hainaut

Adresse : 13, Rue Verte
7000 Mons
Tél : 065 39 64 45
Fax : 065 36 03 70
E-mail : claude.durieux@hainaut.be
Heures d'ouverture : 8h - 17h

Liège

Adresse : 2, Pl. Notger
4000 Liège
Tél : 04 232 33 34
Fax : 04 223 79 44
E-mail : gouverneur@prov-liege.be
Heures d'ouverture : 7u30 - 17u

Limbourg

Adresse : Universiteitslaan 1
3500 Hasselt
Tél : 011 23 70 14 | 011 23 70 15
Fax : 011 23 70 11
E-mail : kabgouv@limburg.be
Internet : www.limburg.be
Heures d'ouverture : 8h - 17h

Luxembourg

Adresse : 1, Pl Léopold
6700 Arlon
Tél : 063 23 10 70
Fax : 063 21 99 09
E-mail : info@gouverneur-luxembourg.be
Internet : www.gouverneur-luxembourg.be
Heures d'ouverture : 8h - 16h

Namur

Adresse : 2, Pl. St-Aubain
5000 Namur
Tél : 081 24 05 95 | 081 24 05 96 | 081 24 05 97
Fax : 081 23 19 47
E-mail : cabinet.gouverneur@province.namur.be
Heures d'ouverture : 8h - 17h

Arrondissement Eupen-Malmédy-Saint-Vith
et Service central de traduction allemande

Adresse : 13, Rue de la Gare

4960 Malmedy

Tél : 080 79 93 79

Fax : 080 79 93 80

E-mail : info@ca.mdy.be

Heures d'ouverture : 8h - 17h30

Numéro d'appel d'urgence européen : 112

Numéro d'appel aux services médicaux et d'incendie : **100** (bientôt supprimé au profit du numéro unique 112)

Fait à Bruxelles, le

Monique DE KNOP
Présidente du Comité de
direction du SPF Intérieur

Patrick DEWAELE
Ministre de l'Intérieur