

# Charte Service de Gestion des Plaintes

Ce document reprend l'ensemble des informations en matière d'accessibilité du Service de Gestion des Plaintes ainsi que les spécificités liées aux missions de notre Service.

a. Documents de référence :

- (1) [Circulaire n° 626 du 14 mars 2013](#) - Orientation client dans les Administrations fédérales
- (2) [Circulaire n° 443 du 17 décembre 1996](#) - L'administration fédérale plus proche du citoyen - Extension des heures d'ouverture des bureaux - Rendez-vous sur demande
- (3) [Circulaire n° 393 du 18 juillet 1994](#) - Mise en œuvre de la Charte de l'utilisateur des Services publics - Obligation de renvoi
- (4) [Circulaire n° 360 du 28 avril 1992](#) - Augmenter la transparence et l'accessibilité de l'administration

b. Charte du client.

## Charte du client

### 1. Accessibilité

- a. 24Hr/24Hr via notre site web ;
- b. De 0800 Hr à 1200 Hr dans nos installations à EVERE.  
Afin de ne pas vous déplacer inutilement, nous vous conseillons de prendre rendez-vous avec notre service via le formulaire de contact. Nos installations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- c. Notre adresse générale :  
Service de Gestion des Plaintes  
Quartier Reine Elisabeth  
Bloc 11, 3ième étage  
Rue d'Evere, 1  
1140 – BRUXELLES

### 2. Traitement de votre demande ou plainte

a. Généralités

- (1) Toute plainte sera toujours traitée par le Service de Gestion des Plaintes.
- (2) Toute demande d'information sera suivie par le Service de Gestion des Plaintes. En fonction de la complexité de la demande, elle sera traitée soit par le Service de Gestion des Plaintes, soit par le service compétent interne de la Défense.

b. Processus standardisé

- (1) Tout contact (Demande d'information ou plainte) se verra attribuer un numéro unique structuré de la manière suivante :

AAIGXXXX (Exemple : 20IG0001)

AA représente l'année durant laquelle le contact a lieu,  
IG est l'abréviation de l'Inspection Générale,

XXXX le numéro de dossier.

- (2) Un accusé de réception vous sera envoyé endéans les 48 heures, reprenant l'ensemble des informations utiles pour le suivi de votre demande/plainte.
- (3) Une réponse circonstanciée vous sera transmise endéans les 30 jours calendriers.
- (4) La procédure de recours vous sera renseignée si vous n'êtes pas satisfait de la réponse fournie.
- (5) Si votre plainte ne concerne pas la Défense, nous nous efforcerons, dans la mesure du possible de la transmettre à l'administration concernée. Vous en serez également averti.

### 3. Interaction Service de Gestion des Plaintes – Citoyen

La Défense, de par l'intermédiaire de son Service de Gestion des Plaintes, s'efforce de répondre à vos demandes/plaintes de manière la plus claire, correcte et compréhensible. Pour chaque réponse fournie, il vous est loisible de répondre à quelques questions sur le processus en vigueur au sein du Service de Gestion des Plaintes. Vos réponses, tant positives que négatives, ne peuvent qu'être une contribution à l'amélioration permanente de nos services.