



Engagements du Service public fédéral Soutien & Appui (SPF BOSA)

1



Transparence

Via nos sites web, médias sociaux, chatbots, etc., nous garantissons la transparence des :

- ✓ informations
- ✓ services
- ✓ démarches

Vous pouvez compter sur la transparence :

- ✓ des étapes de vos démarches
- ✓ de leur durée

2



Qualité des informations Clarté des textes

Nos informations sont :

- ✓ exactes
- ✓ fiables
- ✓ mises à jour régulièrement

Notre langage est :

- ✓ clair
- ✓ précis
- ✓ compréhensible

Les fonctionnaires sont formés à la lisibilité de leurs textes.

3



Délais

Les délais sont toujours communiqués :

- ✓ les délais fixés dans la réglementation
- ✓ les autres délais

Si un délai est allongé (en cas de circonstance imprévue), le nouveau délai est annoncé.

Vous êtes toujours en mesure de connaître le délai qui vous concerne.

4



Disponibilité

Vous avez la possibilité de vous adresser à une personne pour :

- ✓ des questions
- ✓ le suivi d'un dossier

Contact



+32 (0)2 740 74 74 (tarif normal)
Du lundi au vendredi
De 8:00 à 16:00



[Formulaire de contact](#)

SPF Stratégie & Appui
WTC III
Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1
1000 Bruxelles

Les procédures sont automatiques lorsque c'est possible : vous ne devez donc rien entreprendre.

Nos services sont avant tout numériques.

Vous avez l'accès :

- ✓ 24h/24
- ✓ 7j/7

Votre facilité d'utilisation est notre préoccupation première lorsque nous développons nos applications en ligne.

Nous offrons une assistance à l'utilisation de nos applications numériques.

Nous sommes à l'écoute de votre situation spécifique.

Dans la mesure du possible, nous répondons par le canal que vous privilégiez.

Nous utilisons les données déjà disponibles auprès d'autres services publics (loi Only Once).

Nous vous dirigeons vers le service compétent lorsque votre demande ne relève pas de notre responsabilité.



***Nos services sont en évolution constante.
Vos retours sont exploités pour améliorer les services.***