



#### 1. CONTACT CENTER

- Numéro de téléphone :  
(« gratuit/tarif normal » entre parenthèses) et les heures d’ouverture.
- Fax
- E-mail
- Formulaire en ligne :  
soit un lien vers un formulaire sur une page spécifique, soit un formulaire sur la page “Contact” (maximum 5 champs).
- Médias sociaux :  
comptes principaux permettant aux utilisateurs d’interagir avec l’institution.

#### 2. ADRESSE

- Nom complet de l’institution  
(abréviation entre parenthèses)
- Adresse complète
- Heures d’ouverture
- Téléphone  
(si autre n° que le contact center)
- Carte interactive  
(permettant la recherche d’un itinéraire)
- “Comment nous rejoindre ?”  
(lien vers une page spécifique)
- Bureaux locaux  
(lien vers une page spécifique)

#### 3. SERVICES SPÉCIFIQUES

- Les services importants, les plus sollicités...
- Nom du service (avec un lien s’il y a une page détaillée ou un site)
  - Courte description (1 ligne)
  - Téléphone
  - Fax
  - E-mail

#### 4. PRESSE

- Prénom, nom (langue entre parenthèses)
- Fonction
- Téléphone (fixe et/ou GSM)
- E-mail

#### 5. PLAINTES

- Logo officiel
- Texte : “Des plaintes sur les prestations du <nom de l’institution> ?”  
(avec lien vers la page spécifique)

Bloc obligatoire

Bloc facultatif

Dans chaque bloc, les éléments facultatifs sont en italique.

## Contact

### Contact Center

0800 xxx xx (gratuit)  
Fax 0800 xxx xx (gratuit)  
Chaque jour ouvrable de xx h à xx h  
[info@domaine.be](mailto:info@domaine.be)  
[Formulaire de contact](#)



### Nom complet du SPF/service

Rue n°  
Code postal Ville

[Bureaux locaux](#)



[Comment nous rejoindre?](#)

### Services spécifiques

#### Nom du service

Description brève et claire de ce que fait le service

Tél. 02 xxx xxx xx (tarif normal)  
Fax 02 xxx xxx xx (tarif normal)  
[info@domaine.be](mailto:info@domaine.be)

#### Nom du service

Description brève et claire de ce que fait le service

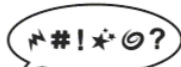
Tél. 02 xxx xxx xx (tarif normal)  
Fax 02 xxx xxx xx (tarif normal)  
[info@domaine.be](mailto:info@domaine.be)

### Presse

Prénom Nom (FR)  
Porte-parole  
Tél. 02 xxx xxx xx (tarif normal)  
[prenom.nom@domaine.be](mailto:prenom.nom@domaine.be)

Voornaam Naam (NL)  
Porte-parole  
Tél. 02 xxx xxx xx (tarif normal)  
[prenom.nom@domaine.be](mailto:prenom.nom@domaine.be)

### Plaintes



[Des plaintes sur les prestations du/de la <nom de l'institution> ?](#)

N° d'entreprise **xxxx.xxx.xxx**

[Signaler un problème avec ce site](#)

#### 6. NUMÉRO D'ENTREPRISE

- soit dans le bas de la page “Contact”
- soit dans le footer du site
- Lien vers la page de l’institution sur la Banque-Carrefour des Entreprises.

#### 7. WEBMASTER

- Texte “Signaler un problème avec ce site”
- soit dans le bas de la page “Contact”
- soit dans le footer du site
- Lien vers adresse e-mail ou formulaire.