



Engagements du Service public fédéral Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement

1



Transparence

Via nos sites web et médias sociaux, 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)2 501 81 11 (tarif normal)
Les jours ouvrables de 07h30 à 18h00
En dehors des heures d'ouverture,
vous pouvez laisser un message vocal

Le SPF Affaires étrangères est également joignable (+32 (0)2 501 81 11) en dehors des heures habituelles de travail pour les services consulaires **urgents**.

Pour une assistance consulaire urgente sur place à l'étranger, vous pouvez également contacter [le numéro de garde de la représentation belge concernée](#).



- Lettre : rue des Petits Carmes, 15 à 1000 Bruxelles, Belgique
- [Formulaire de contact](#)

Légalisation de documents

Le guichet pour la légalisation des documents se trouve dans la rue des Petits Carmes, 27. L'accès au service légalisation est uniquement sur rendez-vous tous les jours entre 9h et 12h30. Les rendez-vous sont pris uniquement via [le lien](#).

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.*