

**Le service aux usagers**  
**Un engagement du Service public de Wallonie Territoire, Logement, Patrimoine, Énergie**

---

La Déclaration de Service aux Usagers : la promesse d'un service de qualité !

Nous plaçons l'utilisateur au centre de nos préoccupations.



Nous nous engageons à écouter la voix des usagers, afin d'améliorer en permanence la qualité de nos services.

Concrètement, la Déclaration de Services aux Usagers est un document à caractère public dans lequel nous formulons nos engagements quant au niveau et à la qualité des services aux usagers, à savoir :

- faciliter leurs contacts avec nos services ;
- garantir un accueil aimable et attentionné ;
- assurer un traitement sérieux de leurs demandes/dossiers ;
- évaluer en permanence leur satisfaction pour améliorer la qualité de nos services.

[Téléchargement de la Déclaration de Services aux Usagers](#)



Et si vous n'êtes pas satisfait de la qualité de nos services, transmettez-nous votre mécontentement via le [formulaire disponible sur le Portail de la Wallonie](#)

[Téléchargement du dépliant sur la gestion des plaintes](#)

