



**NOTRE DÉCLARATION  
DE SERVICES AUX USAGERS**

**NOS ENGAGEMENTS  
QUALITÉ 2019**

**Service public de Wallonie – SPW**

**territoire logement patrimoine énergie**

Rue des Brigades d'Irlande, 1

B-5100 Namur

Tél. : +32(0)81 33 21 11

**Nos sites thématiques**

[amenagement.wallonie.be](http://amenagement.wallonie.be)

[logement.wallonie.be](http://logement.wallonie.be)

[agencewallonnedupatrimoine.be](http://agencewallonnedupatrimoine.be)

[energie.wallonie.be](http://energie.wallonie.be)

**Le portail de la Wallonie**

[wallonie.be](http://wallonie.be)

**Le site du Gouvernement wallon**

[gouvernement.wallonie.be](http://gouvernement.wallonie.be)

Éditrice responsable

Ir. Annick FOURMEAUX

Directrice générale

Coordination éditoriale

Graphisme et mise en page

Catherine Dhem

SPW territoire logement patrimoine énergie

Direction fonctionnelle et d'appui

# Nos engagements Qualité

## 1. Nous facilitons vos contacts avec nos services

Dès votre entrée en contact avec nos services – que ce soit à un guichet, au téléphone, en permanence publique ou sur Internet –, nous nous efforçons de vous orienter vers le bon service. Nous vous aidons à réaliser vos démarches.



### Canaux humains de proximité

Notre objectif majeur est d'être au plus près de vous, pour faciliter vos contacts avec nos services.

Nos permanences sont réparties sur l'ensemble du territoire de la Wallonie.

Les **permanences urbanistiques et logement** se tiennent dans nos 8 directions extérieures (Arlon, Charleroi, Eupen, Liège, Mons, Namur et Wavre).

Les **Info-Conseils Logement** tiennent des permanences dans les Espaces Wallonie (Arlon, Charleroi, Liège, Mons, Namur, Nivelles, Tournai et Verviers), ainsi qu'à La Louvière.

Les **Guichets Énergie Wallonie** tiennent leurs permanences à Arlon, Braine-le-Comte, Charleroi, Eupen, Huy, Libramont, Liège, Marche-en-Famenne, Mons, Mouscron, Namur, Ottignies, Perwez, Philippeville, Tournai et Verviers. Des permanences décentralisées sont organisées chaque mois dans les communes de Nivelles (Brabant wallon), Celles, Comines, Estaimpuis, La Louvière, Pecq (Hainaut), Bastogne, Bouillon, Houffalize, Neufchâteau, Vielsalm, Wellin (Luxembourg), Andenne, Beauraing, Bièvre, Couvin, Florennes, Hamois, Hastière, Vivoinval, Walcourt, Yvoir (Namur).

Nous sommes présents sur les foires et salons de Wallonie, ainsi qu'à Batibouw.



### Canaux humains à distance

Le numéro gratuit **1718** est accessible de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables.

En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale. Un de nos agents vous rappellera le premier jour ouvrable suivant.

*Wir antworten auf Fragen bezüglich der Kompetenzbereiche der Wallonie : 1719 (kostenlose Rufnummer).* Un numéro vert en langue allemande répondra à vos questions en formant le **1719**.

Dans le cas où cela facilite la réalisation de votre démarche, le **courrier** ou l'**e-mail** sont transmis au bon service, en vous mettant en copie.



### Canaux digitaux

Le portail de la Wallonie met à votre disposition un Espace personnel où vous pouvez réaliser des démarches en ligne de façon sécurisée sur Mon espace personnel. Si vous avez besoin d'aide pour effectuer vos démarches en ligne, nous vous assistons par téléphone ou par e-mail.

## 2. Nous vous accueillons avec courtoisie et amabilité

Nos collaborateurs vous accueillent avec courtoisie. Ils vous mettent en confiance dès votre premier contact avec l'administration.

Ils se présentent par leur nom et par celui de leur service.



### Canaux humains de proximité

Les permanences se tiennent dans des locaux bien éclairés et propres. Les locaux répondent aux besoins de confidentialité. Une salle d'attente est mise à votre disposition. Vous avez accès aux toilettes si vous en faites la requête.



### Canaux humains à distance

Au téléphone, nos collaborateurs se présentent par leur nom et prénom, ainsi que par le service pour lequel ils travaillent.

Les courriers et e-mails mentionnent les coordonnées du collaborateur en charge de votre dossier. Ils débutent et se terminent par une formule de politesse adéquate. Ils vous informent des délais de traitement de votre demande.

### 3. Nous assurons un traitement sérieux de vos demandes/dossiers

Nos services se montrent impliqués dans le traitement de vos demandes/dossiers.

Nous vous communiquons des informations claires et précises, indispensables à la réalisation de vos démarches.

Nous rendons des avis compréhensibles que ce soit à l'écrit ou à l'oral.

Nous assurons un suivi de votre demande, dans le respect des délais communiqués.

Nos processus de décision sont formalisés, impartiaux et équitables.

Vos données sont traitées dans le respect du Règlement général sur la protection des données. Vous disposez du droit de consulter vos données personnelles, afin de vérifier leur exactitude et de faire corriger les éventuelles erreurs.



### 4. Nous évaluons continuellement votre satisfaction et vous communiquons les résultats

Nous procédons au moins une fois par an à l'évaluation de la satisfaction de nos usagers par le biais d'enquêtes de satisfaction, au départ d'un échantillon représentatif. Nous réalisons en complément une mesure de la satisfaction de nos usagers – de manière spontanée – à la suite d'un contact, d'une démarche ou d'une réclamation. Le questionnaire porte sur le respect de nos engagements.

Ces enquêtes se font sur différents canaux :

- une enquête papier accompagnée d'une enveloppe sans affranchissement ;
- un formulaire en ligne sur nos sites Internet.

Les résultats de ces enquêtes sont publiés sur nos sites Internet.

Ils donnent lieu à la mise en place et au suivi d'axes d'améliorations.

N.B. Les informations recueillies sont traitées de manière anonyme et globale, uniquement dans un but statistique et d'étude, dans le respect du Règlement général sur la protection des données.

## Comment nous contacter ?

### LE 1718 À VOTRE SERVICE



#### Accueil à distance

Le **1718** est gratuit et accessible de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables.

*Wir antworten auf Fragen bezüglich der Kompetenzbereiche der Wallonie : **1719** (kostenlose Rufnummer). Un numéro vert en langue allemande répond à vos questions en formant le **1719**.*

### LES CANAUX DIGITAUX À VOTRE SERVICE



#### Canaux digitaux

Sur le portail de la Wallonie.

Sur nos 4 sites thématiques :

- Aménagement du territoire et Urbanisme ;
- Logement ;
- Agence wallonne du Patrimoine ;
- Énergie ;

via le formulaire de contact en ligne (Contactez-nous)

### NOS SERVICES À VOTRE SERVICE



#### Canaux humains à distance

Accueil par nos services du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 16h.

Pour nos services centraux :

Service public de Wallonie – territoire logement patrimoine énergie  
Rue des Brigades d'Irlande 1  
B-5100 Namur  
Belgique  
Tél. +32 (0) 81 33 21 11



Canaux humains de proximité

Canaux humains à distance

## 1. Nos permanences urbanistiques

<p><b>ARLON</b>                      Direction du Luxembourg                      Place Didier 45                      6700 Arlon                      Tél. +32 (0) 63 58 90 40                      Sur rendez-vous le lundi de 13h à 17h                      Pour tout renseignement d'ordre général par téléphone de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>	<p><b>CHARLEROI</b>                      Direction du Hainaut 2                      Rue de l'Ecluse 22                      6000 Charleroi                      Tél. +32 (0) 71 65 48 88                      Fax +32 (0) 71 65 49 77                      Pas de permanence</p>	<p><b>LIEGE 2</b>                      Direction de Liège 2                      (communes en dehors de l'agglomération urbaine liégeoise)                      Montagne Sainte-Walburge 2                      4000 Liège                      Tél. +32 (0) 4 224 54 01                      Sans rendez-vous le mardi et le jeudi de 9h à 12h</p>	<p><b>MONS</b>                      Direction du Hainaut 1                      Place du Béguinage 16                      7000 Mons                      Tél. +32 (0) 65 32 80 11                      Fax +32 (0) 65 32 80 55                      Sans rendez-vous, le vendredi de 08h30 à 11h30                      Avec rendez-vous pour les professionnels, le vendredi toute la journée</p>
<p><b>EUPEN</b>                      Direction d'Eupen                      (9 communes germanophones)                      Hütte 79, boîte 22/Briefkasten 22                      4700 Eupen                      Tél. +32 (0) 87 59 85 30                      Fax +32 (0) 87 59 85 27  <i>Ohne Termin, dienstags von 9 Uhr bis 11 Uhr 45</i>  <i>Mit Termin, donnerstags von 9 Uhr bis 12 Uhr</i>                      Sans rendez-vous le mardi de 9h à 11h45                      Avec rendez-vous le jeudi de 9h à 12h00</p>	<p><b>LIEGE 1</b>                      Direction de Liège 1                      (agglomération urbaine liégeoise)                      Montagne Sainte-Walburge 2                      4000 Liège                      Tél. +32 (0) 4 224 55 00                      Fax +32 (0) 4 224 54 66                      Sans rendez-vous le mardi et le jeudi de 9h à 12h</p>	<p><b>NAMUR</b>                      Direction de Namur                      Place Léopold 3                      5000 Namur                      Tél. +32 (0) 81 24 61 11                      Fax +32 (0) 81 24 61 55                      Le mardi et le jeudi de 9h à 12h sur rendez-vous (pour avis circonstanciés) et sans rendez-vous pour tout renseignement d'ordre général</p>	<p><b>WAVRE</b>                      Direction du Brabant wallon                      Rue de Nivelles 88                      1300 Wavre                      Tél. +32 (0) 10 23 12 11                      Fax +32 (0) 10 23 11 84                      Uniquement sur rendez-vous                      Pour les professionnels, le mardi et le jeudi matin sur rendez-vous</p>

## 2. Nos permanences Logement

Nos permanences générales : Tél. +32 (0) 81 33 23 10

Nos adresses courriel

[logement.dgo4@spw.wallonie.be](mailto:logement.dgo4@spw.wallonie.be) et [infobail@spw.wallonie.be](mailto:infobail@spw.wallonie.be)

### Permanences logement en directions extérieures

<p><b>ARLON</b>                      Direction du Luxembourg                      Place Didier 45                      6700 Arlon                      Tél. +32 (0) 63 58 90 47                      Fax +32 (0) 63 58 91 11                      Sans rendez-vous le mardi et le jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>	<p><b>CHARLEROI</b>                      Direction du Hainaut 2                      Rue de l'Écluse 22                      6000 Charleroi                      Le mardi et le jeudi :                      Tél. +32 (0) 71 65 48 80                      Sans rendez-vous, le mardi et le jeudi de 9h30 à 12h00 et de 14h à 16h</p>	<p><b>MONS</b>                      Direction du Hainaut 1                      Place du Béguinage 16                      7000 Mons                      Le lundi, le mardi et le jeudi :                      Tél. +32 (0) 65 32 81 99                      Fax. +32 (0) 65 32 80 33                      Sans rendez-vous, le jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>	<p><b>NAMUR</b>                      Direction de Namur                      Place Léopold 3                      5000 Namur                      Tél. +32 (0) 81 24 61 11                      Fax +32 (0) 81 24 61 44                      Sans rendez-vous le mardi de 9h à 12h et de 14h à 16h                      Et sur rendez-vous</p>
<p><b>LIEGE 1</b>                      Direction de Liège 1                      (agglomération urbaine liégeoise)                      Montagne Sainte-Walburge 2                      4000 Liège                      Tél. +32 (0) 4 224 54 90                      Fax +32 (0) 4 224 54 77                      Sans rendez-vous le mardi et le jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>	<p><b>LIEGE 2</b>                      Direction de Liège 2                      (communes en dehors de l'agglomération urbaine liégeoise)                      Montagne Sainte-Walburge 2                      4000 Liège                      Tél. +32 (0) 4 224 55 39                      et +32 (0) 4 224 54 41                      Sans rendez-vous le mardi et le jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>	<p><b>WAVRE</b>                      Direction du Brabant wallon                      Rue de Nivelles 88                      1300 Wavre                      Tél. +32 (0) 10 23 12 32                      Fax. +32 (0) 10 23 11 84                      Sans rendez-vous, le mardi et le jeudi de 9h à 12h</p>	



## Les Info-Conseils Logement

<p><b>ARLON</b> Espace Wallonie Place Didier 42 6700 Arlon 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> mardi du mois de 9h30 à 12h et de 13h à 15h</p>	<p><b>CHARLEROI</b> Espace Wallonie Rue de France 3 6000 Charleroi Vendredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>
<p><b>LA LOUVIÈRE</b> Rue Sylvain Guyaux 49 7100 La Louvière Mercredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>	<p><b>LIÈGE</b> Espace Wallonie Place Saint-Michel 86 4000 Liège Sans rendez-vous, le mardi et le jeudi de 9h à 12h Avec rendez-vous (+32 (0) 4/250.93.30) le mardi et le jeudi de 13h à 15h, le vendredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>
<p><b>MONS</b> Espace Wallonie Rue de la Seuwe 18-19 7000 Mons Mardi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>	<p><b>NAMUR</b> Espace Wallonie Rue de Bruxelles 18-20 5000 Namur Mercredi de 9h à 12h et jeudi de 13h à 16h</p>
<p><b>NIVELLES</b> Espace Wallonie Rue de Namur 67 1400 Nivelles 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> mardi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>TOURNAI</b> Espace Wallonie Rue de Wallonie 19-21 7500 Tournai Jeudi de 9h30 à 12h et de 13h à 15h</p>

<p><b>VERVIERS</b> Espace Wallonie Rue Coronmeuse 46 4800 Verviers Mercredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>	
---	--

### 3. Agence wallonne du Patrimoine

Permanences générales : Tél. + 32 (0)81 33 21 11 ou +32 (0)81 65 41 54

En remplissant un formulaire de contact sur <https://agencewallonnedupatrimoine.be/contact/>

## 4. Énergie

### Les Guichets Énergie Wallonie

<p><b>ARLON</b> Rue de la Porte Neuve 20 6700 Arlon Tél. +32 (0) 63 24 51 00 Fax +32 (0) 63 24 51 09 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h et le mardi de 13h à 16h, ou sur rendez-vous</p>	<p><b>BRAINE-LE-COMTE</b> Grand-Place 2 7090 Braine-le-Comte Tél. +32 (0) 67 56 12 21 Fax +32 (0) 67 55 66 74 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>LIÈGE</b> Rue Léopold 37 4000 Liège Tél. +32 (0) 4 221 66 66 Fax +32 (0) 4 222 31 19 Du mardi au vendredi de 9h à 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>MARCHE-EN-FAMENNE</b> Rue des Tanneurs 11 6900 Marche-en-Famenne Tél. et Fax +32 (0) 84 31 43 48 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>
<p><b>CHARLEROI</b> Boulevard Mayence 1 6000 Charleroi Tél. +32 (0) 71 33 17 95 Fax +32 (0) 71 30 93 10 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>EUPEN</b> Hostert 31/A 4700 Eupen Tél. +32 (0) 87 55 22 44 Fax +32 (0) 87 55 32 48 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>MONS</b> Allée des Oiseaux 1 7000 Mons Tél. +32 (0) 65 35 54 31 Fax +32 (0) 65 34 01 05 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>MOUSCRON</b> Rue du Blanc Pignon 33 7700 Mouscron Tél. +32 (0) 56 33 49 11 Fax +32 (0) 56 84 37 41 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>
<p><b>HUY</b> Place Saint-Séverin 6 4500 Huy Tél. et Fax +32 (0) 85 21 48 68 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>LIBRAMONT</b> Grand'Rue 1 6800 Libramont Tél. +32 (0) 61 62 01 60 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h, et sur rendez-vous l'après-midi</p>	<p><b>NAMUR</b> Rue Rogier 89 5000 Namur Tél. +32 (0) 81 26 04 74 Fax +32 (0) 81 26 04 79 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h et de 13h à 16h</p>	<p><b>OTTIGNIES</b> Avenue Reine Astrid 15 1340 Ottignies Tél. +32 (0) 10 40 13 00 Fax +32 (0) 10 41 17 47 Du mardi au vendredi, entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>

**Des permanences Énergie décentralisées**  
organisées chaque mois dans certaines communes

<p><b>PERWEZ</b> Rue de la Station 7 1360 Perwez Tél. +32 (0) 81 41 43 06 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>PHILIPPEVILLE</b> Avenue des sports 4 5600 Philippeville Tél. +32 (0) 71 61 21 30 Fax +32 (0) 71 61 28 30 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h et l'après-midi sur rendez-vous</p>
<p><b>TOURNAI</b> Rue de la Wallonie 19-21 7500 Tournai Tél. +32 (0) 69 85 85 34 Fax +32 (0) 69 84 61 14 Du mardi au vendredi, entre 9h et 12h ou sur rendez-vous</p>	<p><b>VERVIERS</b> Rue Coronmeuse 46 4800 Verviers Tél. +32 (0) 87 44 03 60 Du mardi au vendredi entre 9h et 12h, le mercredi de 9h à 12h et de 13h à 16h ou sur rendez-vous</p>

<p><b>BRABANT WALLON - NIVELLES</b> Espace Wallonie Rue de Namur 67 1400 Nivelles Le 2<sup>e</sup> et le 4<sup>e</sup> mercredi du mois de 13h30 à 16h30</p>	<p><b>HAINAUT – CELLES</b> Administration communale Rue Parfait 14 7760 Celles Le 1<sup>er</sup> vendredi du mois de 9h à 12h</p>
<p><b>HAINAUT – COMINES</b> Hôtel de Ville Place Sainte-Anne 21 7780 Comines Le 1<sup>er</sup> mercredi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>HAINAUT – ESTAIMPUIS</b> Hôtel de Ville Rue de Berne 4 7730 Estaimpuis Le 1<sup>er</sup> mardi du mois de 9h à 12h</p>
<p><b>HAINAUT – LA LOUVIÈRE</b> Espace Wallonie Rue Sylvain Guyaux 49 Le 3<sup>e</sup> mardi du mois de 9h30 à 12h30</p>	<p><b>HAINAUT – PECQ</b> Administration communale Rue des Déportés 10 7740 Pecq Le 1<sup>er</sup> mercredi du mois de 9h à 12h</p>

<p><b>LUXEMBOURG – BASTOGNE</b> Centre technique et administratif communal (Z11) Rue de l'Arbre 6 6600 Bastogne le 1<sup>er</sup> jeudi du mois de 13h30 à 17h et le 3<sup>e</sup> jeudi du mois de 15h à 19h</p>	<p><b>LUXEMBOURG – BOUILLON</b> Administration communale Place Ducale 1 6830 Bouillon Le 4<sup>e</sup> jeudi du mois de 13h à 16h</p>	<p><b>NAMUR – BIÈVRE</b> Administration communale Rue de Bouillon 39 5555 Bièvre Le 4<sup>e</sup> jeudi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>NAMUR – COUVIN</b> Administration communale Avenue de la Libération 2 5660 Couvin Le 1<sup>er</sup> vendredi du mois de 9h à 12h</p>
<p><b>LUXEMBOURG – HOUFFALIZE</b> Administration communale Rue de Schaerbeek 1 6660 Houffalize Le 2<sup>e</sup> jeudi du mois de 13h30 à 16h30</p>	<p><b>LUXEMBOURG – NEUFCHÂTEAU</b> Maison Bourgeois Grand-Place 3 6840 Neufchâteau Les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> mercredis du mois de 13h30 à 16h30</p>	<p><b>NAMUR – FLORENNES</b> Administration communale Place de l'Hôtel de Ville 1 5620 Florennes Le 2<sup>e</sup> jeudi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>NAMUR – HAMOIS</b> Administration communale Rue du Relais 4 5360 Emptinne Le 4<sup>e</sup> vendredi du mois de 9h à 12h</p>
<p><b>LUXEMBOURG – VIELSALM</b> Maison de l'emploi Rue de l'Hôtel de Ville 20 6690 Vielsalm Tous les jeudis jours de marché de 9h30 à 12h (voir <a href="http://www.vielsalm.be">www.vielsalm.be</a>)</p>	<p><b>LUXEMBOURG – WELLIN</b> Administration communale Grand Place 1 6920 Wellin Le 2<sup>e</sup> mercredi du mois de 14h à 17h</p>	<p><b>NAMUR – HASTIÈRE</b> Administration communale Avenue Stinglhamber, 6 5540 Hastière-Lavaux Le 1<sup>er</sup> mercredi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>NAMUR – VIROINVAL</b> Maison des Baillis Rue d'Avignon 1 5670 Viroinval Le 3<sup>e</sup> vendredi du mois de 9h à 12h</p>
<p><b>NAMUR – ANDENNE</b> Hôtel de Ville Place des Tilleuls 1 5300 Andenne Le 1<sup>er</sup> mercredi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>NAMUR – BEAURAING</b> Administration communale Place de Seurre 3 5770 Beauraing Le 1<sup>er</sup> mardi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>NAMUR – WALCOURT</b> Administration communale Place de l'Hôtel de Ville, 3 5650 Walcourt Le 3<sup>e</sup> mercredi du mois de 9h à 12h</p>	<p><b>NAMUR – YVOIR</b> Administration communale Rue de l'Hôtel de Ville, 1 5530 Yvoir Le 2<sup>e</sup> mercredi du mois de 9h à 12h</p>

## Et si vous n'êtes pas satisfait...

### INTRODUISEZ D'ABORD UNE PLAINTE AU SPW

Si vous n'êtes pas satisfait de la qualité de nos services, transmettez-nous votre mécontentement au moyen du formulaire de contact disponible :

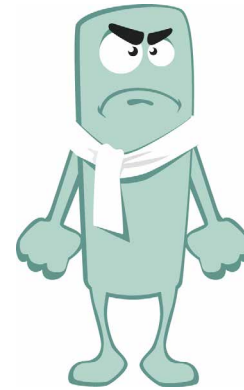
- soit sur nos sites Internet, à la rubrique « Nos Engagements/Votre satisfaction/Plaintes/Médiateur » ;
- soit sur le portail Wallonie  
[www.wallonie.be/introduire-une-plainte-spw](http://www.wallonie.be/introduire-une-plainte-spw).

Vous recevrez un accusé de réception automatique dès l'envoi de votre formulaire, de la part du Service de gestion des plaintes.

Dans les 10 jours calendrier, le Service de gestion des plaintes déterminera la recevabilité de votre plainte et le service compétent vous indiquera qu'il la prend en charge.

Dans les 30 jours calendrier, le service compétent vous enverra une réponse détaillée.

Attention ! Si des plaintes concernent des décisions pour lesquelles des procédures de recours spécifiques sont prévues, vous devez d'abord suivre ces procédures. Vous trouverez les procédures à suivre dans la décision que vous recevrez.



### ENSUITE, SI BESOIN, AUPRÈS DU MÉDIATEUR

Et si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez adresser votre plainte au Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles,

au moyen du formulaire disponible sur le site Internet sécurisé du Médiateur (<https://www.le-mediateur.be>).

#### Par courrier

Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles  
Rue Lucien Namèche 54  
5000 Namur  
Belgique

**Par téléphone :** 0800 19 199 (numéro vert)

**Par fax :** + 32 (0) 81 32 19 00

**par courriel :** [courrier@le-mediateur.be](mailto:courrier@le-mediateur.be)

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

Le SPW territoire logement patrimoine énergie place l'utilisateur au centre de ses préoccupations.

Il s'engage à écouter la voix des usagers, afin d'améliorer en permanence la qualité de ses services.

Concrètement, la *Déclaration de Services aux Usagers* est un document à caractère public dans lequel l'administration formule ses engagements quant au niveau et à la qualité des services aux usagers.