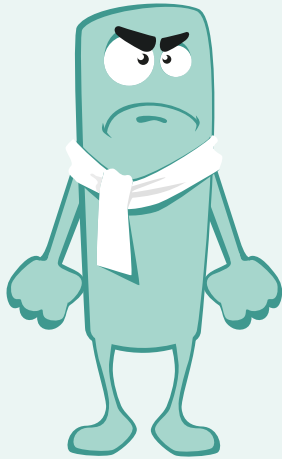


VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU SPW* ?

* Service public de Wallonie



Aidez-nous à nous améliorer !

→ Vous pouvez introduire une plainte si vous n'êtes pas satisfait des services du SPW. Nous vous répondrons et nous ferons de notre mieux pour nous améliorer à l'avenir.

En effet, nous accordons beaucoup d'importance à la qualité de nos services.



QUI PEUT INTRODUIRE UNE PLAINTE ?

Vous pouvez introduire une plainte si vous avez fait appel aux services du SPW.

Vous pouvez introduire la plainte vous-même ou demander à une autre personne de l'introduire pour vous.

POUR QUELLES RAISONS POUVEZ-VOUS INTRODUIRE UNE PLAINTE ?

Vous pouvez vous plaindre :

- du niveau de qualité des services du SPW ;
- du traitement de votre dossier ;
- de l'attitude des agents du SPW ;
- de l'accès à l'information ;
- de l'application des procédures et des démarches du SPW.

Attention : une plainte n'est PAS un recours.

Plainte = vous êtes insatisfait de la qualité du service

Recours = vous contestez une décision

Si vous voulez contester une décision que vous avez reçue du SPW, introduisez un recours.

Vous avez reçu les informations expliquant comment introduire un recours (délais, adresse, etc.) avec la décision que vous contestez (dans le courrier ou en annexe).

COMMENT INTRODUIRE VOTRE PLAINTE ?

Introduisez votre plainte via le formulaire en ligne* disponible sur les pages d'accueil des sites (en bas à droite) :

www.wallonie.be
et **www.spw.wallonie.be**

* Si vous ne pouvez pas accéder au formulaire en ligne, vous pouvez nous envoyer un formulaire papier. Vous trouverez ce formulaire dans les Espaces Wallonie.

VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE POUR COMPLÉTER LE FORMULAIRE ?

Appelez le numéro gratuit : **1718**

QUE POUVEZ-VOUS FAIRE SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE À VOTRE PLAINTÉ ?



Vous pouvez **contacter le médiateur**, si vous n'êtes pas d'accord ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre plainte.

Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Rue Lucien Namèche 54
5000 Namur
Tél: 0800 19199
courrier@le-mediateur.be
www.le-mediateur.be

QUELLES CONDITIONS DOIT REMPLIR VOTRE PLAINTÉ ?

Nous pouvons traiter votre plainte si :

- vos **coordonnées** sont complètes (complétez tous les cadres du formulaire) ;
- votre plainte concerne un ou plusieurs **faits concrets** : service rendu, événement, contact avec le SPW, etc. ;
- ces faits se sont passés il y a **moins d'1 an** ;
- ces faits relèvent des compétences du SPW ;
- votre plainte n'est pas une simple demande d'information.

Si votre plainte remplit toutes ces conditions, elle est recevable : nous pouvons la traiter.

QUE DEVEZ-VOUS INDIQUER DANS VOTRE PLAINTÉ ?

Vous devez **compléter tous les cadres** du formulaire de plainte.

Plus vous apportez de précisions sur les événements dont vous êtes insatisfait, mieux nous pourrons traiter votre plainte.

Voici des **exemples d'informations que vous pouvez préciser** dans le formulaire :

- les courriers que vous avez envoyés au SPW, et que vous avez reçus du SPW ;

- l'entité du SPW contre laquelle vous introduisez une plainte (ex. : direction, département, service, etc.) ;
- la raison pour laquelle vous avez contacté cette entité du SPW ;
- le type de contact sur lequel porte votre plainte : échange en face à face, échange téléphonique, e-mail, courrier envoyé par un service du SPW, etc. ;
- la description des faits, des services, des événements dont vous êtes insatisfait ;
- le nom de l'agent du SPW concerné par votre plainte.

Vous pouvez joindre à ce formulaire tout document permettant d'illustrer ou d'appuyer votre plainte.

QUE SE PASSE-T-IL APRÈS AVOIR INTRODUIT VOTRE PLAINTÉ ?

Après avoir envoyé le formulaire, vous recevrez :

- un **accusé de réception** ;
- une réponse indiquant si votre plainte remplit toutes les conditions (plainte recevable ou non) ;
- si votre plainte est recevable, une **réponse dans les 40 jours** calendrier, à partir de la date indiquée sur votre accusé de réception.