



**LA DÉCLARATION
DE SERVICES AUX USAGERS
DU SERVICE PUBLIC DE
WALLONIE
TERRITOIRE LOGEMENT
PATRIMOINE ÉNERGIE**

**NOS ENGAGEMENTS
QUALITÉ 2024**

Service public de Wallonie – SPW

Territoire Logement Patrimoine Énergie

Rue des Brigades d'Irlande, 1
B-5100 Jambes (Namur)
Tél. : +32 (0) 81 33 21 11

Nos sites thématiques

territoire.wallonie.be
logement.wallonie.be
agencewallonnedupatrimoine.be
energie.wallonie.be

Le portail de la Wallonie

wallonie.be

Le site du Gouvernement de Wallonie

gouvernement.wallonie.be

Facebook

www.facebook.com/spw.territoire
www.facebook.com/wallonie.logement
www.facebook.com/agencewallonnedupatrimoine
www.facebook.com/EnergieWallonie

Éditrice responsable

Ir. Annick FOURMEAUX
Directrice générale

Textes Vanessa ALLEIN & Catherine DHEM

Graphisme et mise en page Catherine DHEM
SPW Territoire Logement Patrimoine Énergie
Cellule Stratégie de la Direction générale

Note : pour faciliter la lecture, les auteurs ont fait le choix de ne pas utiliser l'écriture inclusive.

La présente version de la Déclaration de services aux usagers remonte au 13 août 2024.

Nos engagements Qualité

Le Service public de Wallonie – Territoire Logement Patrimoine Énergie s'engage à vous offrir un service de qualité et à respecter les valeurs qui structurent notre travail : le respect, l'égalité, la solidarité, le professionnalisme, la reconnaissance et la transparence dans la communication.

1. Nous facilitons vos contacts avec nos services

Dès votre entrée en contact avec nos services, nous nous efforçons de vous orienter vers le bon service. Nous vous aidons à réaliser vos démarches. Notre objectif majeur est d'être au plus près de vous, pour faciliter vos contacts avec nos services et ce, quel que soit le canal utilisé.



Canaux digitaux

Mon Espace (monespace.wallonie.be) est votre guichet en ligne pour gérer de manière rapide et sécurisée vos démarches administratives auprès de la Région wallonne.

Si vous avez besoin d'aide pour effectuer vos démarches en ligne, nous vous assistons :

par téléphone : +32 (0) 78 79 01 02 (du lundi au vendredi de 8h à 17h)

par e-mail : aideenligne@wallonie.be



Canaux humains à distance

Le Téléphone vert du Service public de Wallonie permet d'avoir un premier contact avec un agent ayant une vue généraliste et transversale. Il vous oriente dans les services de l'administration wallonne.

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**.

Si vous désirez joindre ce service depuis l'étranger, vous devez composer le +32 81/33 06 00.

Un formulaire de contact accessible [ici](#) permet d'obtenir des informa-

tions par courriel. Un accusé de réception vous est envoyé avec un délai de réponse.

Un courrier peut également être envoyé au :
Service public de Wallonie - Territoire Logement Patrimoine Énergie
Rue des Brigades d'Irlande 1
5100 Jambes (Namur)



Canaux humains de proximité

L'accessibilité à nos services est une priorité. Nos permanences sont réparties sur l'ensemble du territoire de la Wallonie. Que ce soit pour des informations sur le logement, l'énergie, l'urbanisme ou le patrimoine, nous vous accueillons dans nos bureaux afin de vous aider dans vos démarches (voir liste de nos lieux de permanences en pages 7 à 13).

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

Pour joindre les services centraux du Service public de Wallonie - Territoire Logement Patrimoine Énergie, composez le +32 (0) 81 33 21 11.

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 (RGPD). Vous disposez du droit de consulter vos données personnelles, afin de vérifier leur exactitude et de faire corriger les éventuelles erreurs.

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du SPW par courriel : dpo@spw.wallonie.be.

4. Nous simplifions vos démarches administratives

Vos démarches à l'administration doivent être simples et rapides.

Nous améliorons continuellement l'automatisation de certains de vos droits afin de faciliter vos demandes. La digitalisation de nos services est soutenue par une politique d'inclusion : tous nos services restent accessibles à tous. C'est la raison pour laquelle nous diversifions nos canaux de contact.

5. Nous menons une politique soutenue de lutte contre la fraude et la corruption

Nous nous engageons à ce que notre personnel serve au mieux les intérêts du public avec neutralité et loyauté et maintienne en toute circonstance un comportement éthique irréprochable.

Nous comptons sur le dévouement et l'engagement de chaque membre du personnel pour maintenir l'intégrité de notre administration publique.

Nous sommes déterminés à mener une politique de lutte contre la fraude et la corruption. Nous faisons une large diffusion auprès de notre personnel, de nos usagers et de nos parties prenantes, sur les mesures prises en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Nous encourageons également les citoyens, les entreprises et les partenaires à signaler toute activité suspecte ou frauduleuse via le canal désigné, sur le [Portail de la Wallonie](#).

Les signalements d'activité suspecte ou frauduleuse seront soigneusement analysés et des mesures adéquates seront prises.



Nos engagements sociétaux

Au quotidien, nous apportons une attention particulière à nous inscrire dans une démarche de consommation raisonnée.

Les missions du Service public de Wallonie s’inscrivent dans une volonté de transparence, de responsabilité et de proximité avec vous. Six engagements ont été pris dans ce sens dans le **Deuxième rapport de responsabilité sociétale du SPW** :

- Renforcer notre résilience ;
- Garantir l’écoute des usagers ;
- Attirer les talents et valoriser nos agents ;
- Pratiquer la sobriété pour une transition durable ;
- Favoriser la collaboration ;
- Promouvoir les Objectifs de développement durable.

Le SPW entend devenir une organisation éco-responsable, visant notamment la neutralité carbone à l’horizon 2050.



Nous vous accompagnons dans vos projets de construction et de rénovation énergétique afin de les inscrire dans une démarche de durabilité. Nous vous informons sur la réglementation et sur les aides en matière d’économie et de transition énergétique.

Plus d’informations : [Walloreno](#).

Le Service public de Wallonie soutient et encourage la passation de marchés publics responsables en y intégrant des clauses sociales et environnementales.

Plus d’informations : [Portail des marchés publics en Wallonie](#).

Tant dans sa gestion interne que dans les services rendus, le SPW contribue à atteindre les 17 objectifs de développement durable définis par les Nations Unies.

[L’inscription de sites wallons au patrimoine mondial de l’UNESCO](#) s’inscrit dans cette démarche de durabilité.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Nos services à votre service



Canaux humains de proximité

Canaux humains à distance

1. Nos permanences urbanistiques

Les permanences urbanistiques traitent localement, en liaison avec les administrations communales, un certain nombre d'actes administratifs en matière d'aménagement et d'urbanisme. Vous pouvez prendre contact avec ces permanences par mail

<p>ARLON Direction extérieure du Luxembourg Place Didier 45 6700 Arlon Sur rendez-vous uniquement Prise de rendez-vous par téléphone ou par courriel Tél. +32 (0) 63 58 90 41 ou +32 (0) 63 58 90 15 luxembourg.territoire@spw.wallonie.be</p>	<p>CHARLEROI Direction extérieure du Hainaut 2 Rue de l'Écluse 22 6000 Charleroi Sur rendez-vous uniquement, tous les jours ouvrables Prise de rendez-vous par téléphone ou par courriel Tél. +32 (0) 71 65 48 80 hainaut2.territoire@spw.wallonie.be</p>
--	--

<p>LIEGE 1 Direction extérieure de Liège 1 (agglomération urbaine) Montagne Sainte-Walburge 2 4000 Liège Sur rendez-vous uniquement, en nos bureaux ou par visioconférence Prise de rendez-vous par téléphone ou par courriel Tél. +32 (0) 4 224 55 01 liege1.territoire@spw.wallonie.be</p>	<p>LIEGE 2 Direction extérieure de Liège 2 (hors agglomération urbaine) Montagne Sainte-Walburge 2 4000 Liège Sur rendez-vous les mardis et jeudis de 9h à 12h Prise de rendez-vous par téléphone ou par courriel Tél. +32 (0) 4 224 54 11 liege2.territoire@spw.wallonie.be</p>
<p>MONS Direction extérieure du Hainaut 1 Place du Béguinage 16 7000 Mons Sur rendez-vous le jeudi Prise de rendez-vous par courriel Tél. +32 (0) 65 32 80 11 hainaut1.territoire@spw.wallonie.be</p>	<p>NAMUR Direction extérieure de Namur Place Léopold 3 5000 Namur Permanences les mardis et jeudis de 9h à 12h sans rendez-vous (renseignements d'ordre général) et sur rendez-vous (avis circonstanciés) Tél. +32 (0) 81 24 61 79 namur.territoire@spw.wallonie.be</p>
<p>WAVRE Direction extérieure du Brabant wallon Avenue Einstein 12 1300 Wavre Sur rendez-vous uniquement Prise de rendez-vous par téléphone ou par courriel Tél. +32 (0) 10 23 12 05 bw.territoire@spw.wallonie.be</p>	

Pour les communes de Kelmis, Lontzen, Eupen, Raeren, Bütgenbach, Büllingen, Burg-Reuland, Saint-Vith et Amel, les compétences liées à l'aménagement du territoire sont gérées par la Communauté germanophone : [cliquez ici](#).

2. Nos permanences Logement

Notre secrétariat est accessible, du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 16h au + 32 (0)81 33 23 10.

Vous pouvez également contacter le + 32 (0) 475 50 80 00 selon le même horaire ou nous écrire via nos adresses courriel

logement.dgo4@spw.wallonie.be et infobail@spw.wallonie.be.

Nos Info-Conseils Logement [ici](#)

Dans les Info-Conseils Logement, une équipe de professionnels compétents répond personnellement à vos questions: avez-vous droit à un logement social ? De quelles primes, de quelles aides ou de quels avantages pouvez-vous bénéficier pour votre projet immobilier ? Quels formulaires remplir et comment ? À quels organismes vous adresser ?

Elle vous oriente dans les démarches à suivre.

Elle tient à votre disposition une vaste documentation : guides, brochures, fiches, formulaires...

Dix lieux de permanences sur rendez-vous dans les Espaces Wallonie.

Pour les prises de rendez-vous, consultez notre [agenda en ligne](#).

<p>ARLON Espace Wallonie Place Didier 42 6700 Arlon 2^e et 4^e mardis du mois de 9h30 à 12h et de 13h à 15h</p>	<p>CHARLEROI Espace Wallonie Rue de France 3 6000 Charleroi Jeudi et vendredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>
--	--

<p>LA LOUVIÈRE Rue Sylvain Guyaux 49 7100 La Louvière Mercredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>	<p>LIÈGE Espace Wallonie Place Saint-Michel 86 4000 Liège Mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>
<p>MALMEDY Espace Wallonie Place Albert I^{er} 9 4960 Malmedy 1^{er} et 3^e vendredis du mois de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>	<p>MONS Espace Wallonie Rue de la Seuwe 18-19 7000 Mons Lundi et mardi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>
<p>NAMUR Espace Wallonie Boulevard Ernest Mélot 30 5000 Namur Mercredi de 9h à 12h et jeudi de 13h à 16h</p>	<p>NIVELLES Espace Wallonie Rue de Namur 67 1400 Nivelles 1^{er} et 3^e mardis du mois de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>
<p>TOURNAI Espace Wallonie Rue de Wallonie 19-21 7500 Tournai Mercredi et jeudi de 9h00 à 12h et de 13h à 15h</p>	<p>VERVIERS Espace Wallonie Rue Coronmeuse 46 4800 Verviers Mercredi de 9h à 12h et de 13h à 15h</p>

Nos permanences logement en directions extérieures

<p>ARLON Direction du Luxembourg Place Didier 45 6700 Arlon Tél. +32 (0) 63 58 90 47 Fax +32 (0) 63 58 91 11 logement.arlon@spw.wallonie.be Sans rendez-vous : lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 15h30</p>	<p>CHARLEROI Direction du Hainaut 2 Rue de l'Écluse 22 6000 Charleroi Tél. +32 (0) 71 65 48 80 Fax +32 (0) 71 65 49 11 logement.charleroi@spw.wallonie.be Sans rendez-vous : mardi et jeudi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 16h</p>
<p>LIEGE 1 Direction de Liège 1 (agglomération urbaine) Montagne Sainte-Walburge 2 4000 Liège Tél. +32 (0) 4 224 54 90 Fax +32 (0) 4 224 54 77 logement.liege1@spw.wallonie.be Sans rendez-vous : mardi et jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>	<p>LIEGE 2 Direction de Liège 2 (hors agglomération urbaine) Montagne Sainte-Walburge 2 4000 Liège Tél. +32 (0) 4 224 55 39 Tél. +32 (0) 4 224 54 41 logement.liege2@spw.wallonie.be Sans rendez-vous : mardi et jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>
<p>MONS Direction du Hainaut 1 Place du Béguinage 16 7000 Mons Tél. +32 (0) 65 32 80 31 Tél. +32 (0) 65 32 82 23 logement.mons@spw.wallonie.be Sans rendez-vous : jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h Permanence téléphonique : lundi, mardi et jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h</p>	<p>NAMUR Direction de Namur Place Léopold 3 5000 Namur Tél. +32 (0) 81 24 61 11 Fax +32 (0) 81 24 61 44 logement.namur@spw.wallonie.be Sans rendez-vous : mardi de 9h à 12h et de 14h à 16h Pour prise de rendez-vous, téléphonez du lundi au vendredi de 8h à 12h</p>

WAVRE

Direction du Brabant wallon

Avenue Einstein 12

1300 Wavre

Tél. +32 (0) 10 23 12 32

Fax. +32 (0) 10 23 11 84

logement.brabantwallon@spw.wallonie.be

Sans rendez-vous : mardi et jeudi de 9h à 12h

Permanence téléphonique : du lundi au vendredi de 9h à 12h; mardi et jeudi de 14h à 16h

3. Agence wallonne du Patrimoine

Le patrimoine de Wallonie est un héritage commun. Il concerne tout le monde. La formation aux différents métiers liés au patrimoine, ainsi que la promotion du patrimoine au plus large public possible font aussi partie des missions de l'Agence wallonne du Patrimoine (AWaP). L'Agence en cinq verbes : restaurer, protéger, fouiller, former et sensibiliser.

Contact :

Rue du Moulin de Meuse, 4

5000 Namur (Beez)

Tél. +32 (0) 81 20 58 00

info@awap.be

[Formulaire de contact](#) : pour des questions liées à un dossier spécifique, une demande de rendez-vous est possible.

4. Nos permanences Énergie

Les Guichets Énergie Wallonie [ici](#)

Les 16 Guichets de l'Énergie vous offrent des conseils techniques personnalisés, des informations sur la thématique « énergie » et sur les aides en matière d'énergie en vigueur en Wallonie.

Vous retrouverez les Guichets Énergie Wallonie sur différents salons de l'habitat et de l'énergie organisés en Wallonie et à Bruxelles.

<p>ARLON Rue de la Porte Neuve 20 6700 Arlon Tél. +32 (0) 63 24 51 00 guichetenergie.arlon@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>	<p>BRAINE-LE-COMTE Grand-Place 2 7090 Braine-le-Comte Tél. +32 (0) 67 55 16 00 guichetenergie.brainelecomte@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>
<p>CHARLEROI Boulevard Mayence 1 6000 Charleroi Tél. +32 (0) 71 20 83 40 guichetenergie.charleroi@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>	<p>EUPEN Gospert 1 4700 Eupen Tél. +32 (0) 87 55 22 44 Fax +32 (0) 87 55 32 48 guichetenergie.eupen@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>

<p>HUY Place Saint-Séverin 6 4500 Huy Tél. +32 (0) 85 24 17 60 guichetenergie.huy@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 16h sur rendez-vous</p>	<p>LIBRAMONT Grand'Rue 1 6800 Libramont Tél. +32 (0) 61 23 99 40 guichetenergie.libramont@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>
<p>LIÈGE Rue Léopold 37 4000 Liège Tél. +32 (0) 4 224 66 30 (messagerie vocale) guichetenergie.liege@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 16h sur rendez-vous</p>	<p>MARCHE-EN-FAMENNE Rue des Tanneurs 11 6900 Marche-en-Famenne Tél. +32 (0) 84 36 03 60 guichetenergie.marche@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>
<p>MONS Allée des Oiseaux 1 7000 Mons Tél. +32 (0) 65 34 24 70 guichetenergie.mons@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 16h sur rendez-vous</p>	<p>MOUSCRON Rue du Blanc Pignon 33 7700 Mouscron Tél. +32 (0) 56 33 49 11 guichetenergie.mouscron@spw.wallonie.be Lundi toute la journée sur rendez-vous Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>
<p>NAMUR Boulevard Ernest Mélot 30 5000 Namur Tél. +32 (0) 81 72 88 60 guichetenergie.namur@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>	<p>OTTIGNIES Avenue Reine Astrid 15 1340 Ottignies Tél. +32 (0) 10 43 54 20 guichetenergie.ottignies@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>

<p>PERWEZ Rue de la Station 7 1360 Perwez Tél. +32 (0) 81 65 40 70 guichetenergie.perwez@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>	<p>PHILIPPEVILLE Avenue des Sports 2 5600 Philippeville Tél. +32 (0) 71 66 24 80 guichetenergie.philippeville@spw.wallonie.be Mardi, jeudi et vendredi sur rendez-vous</p>
<p>TOURNAI Rue de la Wallonie 19-21 7500 Tournai Tél. +32 (0) 69 25 71 40 guichetenergie.tournai@spw.wallonie.be Du mardi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous, l'après-midi sur rendez-vous</p>	<p>VERVIERS Rue Coronmeuse 46 4800 Verviers Tél. +32 (0) 87 44 03 60 guichetenergie.verviers@spw.wallonie.be Sans rendez-vous du mardi au vendredi de 9h à 12h et mercredi de 13h à 16h. Sur rendez-vous en dehors de ces heures</p>

Des permanences Énergie décentralisées sont organisées chaque mois dans 30 autres communes

Brabant wallon

<p>NIVELLES Espace Wallonie Rue de Namur 67 1400 Nivelles <i>Voir ci-dessus Guichet d'Ottignies</i> Notre permanence est momentanément annulée. Nous vous invitons à prendre contact avec un autre guichet.</p>	<p>WAVRE Hôtel de ville Place de l'Hôtel de Ville 3 1300 Wavre <i>Voir ci-dessus Guichet de Perwez</i> Jeudi de 13h à 16h30 sur rendez-vous</p>
--	--

Hainaut

<p>CELLES Administration communale Rue Parfait 14 7760 Celles <i>Voir ci-dessus Guichet de Mouscron</i> 1^{er} vendredi du mois de 14h à 16h</p>	<p>CHIMAY Administration communale Place Léopold 12 6460 Chimay <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 2^e mardi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>
<p>COMINES Administration communale Place Sainte-Anne 21 7780 Comines <i>Voir ci-dessus Guichet de Mouscron</i> 1^{er} mercredi du mois de 14h à 16h30</p>	<p>ESTAIMPUIS Administration communale Rue de Berne 4 7730 Estaimpuis <i>Voir ci-dessus Guichet de Mouscron</i> 1^{er} mardi du mois de 14h à 16h sur rendez-vous</p>
<p>FROIDCHAPELLE Maison de la Ruralité Place Albert 1^{er} 23 6440 Froidchapelle <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 2^e jeudi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>	<p>LA LOUVIÈRE Espace Wallonie Rue Sylvain Guyaux 49 7100 La Louvière <i>Voir ci-dessus Guichet de Braine-le-Comte</i> 3^e mardi du mois de 9h30 à 12h30 sur rendez-vous</p>
<p>PECQ Administration communale Rue des Déportés 10 7740 Pecq <i>Voir ci-dessus Guichet de Mouscron</i> 1^{er} mercredi du mois de 14h à 16h sur rendez-vous</p>	<p>THUIN Administration communale Grand Rue 36 6530 Thuin <i>Voir ci-dessus Guichet de Charleroi</i> 3^e jeudi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>

Liège

<p>MALMEDY Espace Wallonie Place Albert 1^{er} 9 4960 Malmedy <i>Voir ci-dessus Guichet de Verviers</i> <i>2^e jeudi du mois, dans l'après-midi sur rendez-vous</i></p>	
--	--

Luxembourg

<p>BASTOGNE Centre technique et administratif communal Rue de l'Arbre 6 6600 Bastogne <i>Voir ci-dessus Guichet de Libramont</i> 1^{er} jeudi du mois de 13h30 à 17h 3^e jeudi du mois de 15h à 19h sur rendez-vous</p>	<p>BOUILLON Administration communale Place Ducale 1 6830 Bouillon <i>Voir ci-dessus Guichet de Libramont</i> 4^e jeudi du mois de 13h30 à 16h sur rendez-vous</p>
<p>HOUFFALIZE Administration communale Rue de Schaerbeek 1 6660 Houffalize <i>Voir ci-dessus Guichet de Libramont</i> 2^e jeudi du mois de 13h30 à 16h30 sur rendez-vous</p>	<p>MANHAY Centre sportif Chemin de la Salle 10 6960 Manhay <i>Voir ci-dessus Guichet de Marche-en-Famenne</i> 4^e mardi du mois de 13h à 16h30 sur rendez-vous</p>

<p>MARTELANGE Administration communale Chemin du Moulin 1 6630 Martelange <i>Voir ci-dessus Guichet d'Arlon</i> 2^e jeudi du mois sur rendez-vous</p>	<p>NEUFCHÂTEAU Local «L'Alvéole» Rue Albert Clément 18 6840 Neufchâteau <i>Voir ci-dessus Guichet de Libramont</i> 1^{er} et 3^e mercredis du mois de 13h30 à 16h30 sur rendez-vous</p>
<p>ROSSIGNOL Au Château du parc naturel de Gaume Rue Camille Joset 1 6730 Rossignol <i>Voir ci-dessus Guichet d'Arlon</i> 4^e jeudi du mois de 13h30 à 16h sur rendez-vous</p>	<p>VIELSALM Maison de l'Emploi Rue de l'Hôtel de Ville 20 6690 Vielsalm <i>Voir ci-dessus Guichet de Libramont</i> Jeudi de 9h30 à 12h sur rendez-vous</p>
<p>WELLIN Administration communale Grand Place 1 6920 Wellin <i>Voir ci-dessus Guichet de Libramont</i> 2^e mercredi du mois de 14h à 17h sur rendez-vous</p>	

Namur

<p>ANDENNE Hôtel de Ville Place des Tilleuls 1 5300 Andenne <i>Voir ci-dessus Guichet de Namur</i> Permanence suspendue</p>	<p>BEAURAING Administration communale Place de Seurre 3 5770 Beauraing <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 1^{er} mardi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>
<p>BIÈVRE Administration communale Rue de Bouillon 39 5555 Bièvre <i>Voir ci-dessus Guichet de Namur</i> 4^e jeudi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>	<p>COUVIN Administration communale Avenue de la Libération 2 5660 Couvin <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 1^{er} jeudi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>
<p>DINANT Avenue des Combattants 20A 5500 Dinant <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 2^e mercredi du mois de 13h à 16h sur rendez-vous</p>	<p>FLORENNES Avenue Notre-Dame de Foy 85 5620 Florennes <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 3^e mardi du mois de 13h à 16h sur rendez-vous</p>
<p>HAMOIS Administration communale Rue du Relais 4 5360 Emptinne <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 3^e mercredi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>	<p>HASTIÈRE Administration communale Avenue Stinglhamber 6 5540 Hastière-Lavaux <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 1^{er} mercredi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>

<p>VIROINVAL Administration communale Parc Communal 1 5670 Viroinval <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 3^e jeudi du mois de 9h à 12h sur rendez-vous</p>	<p>WALCOURT Administration communale Place de l'Hôtel de Ville 3 5650 Walcourt <i>Voir ci-dessus Guichet de Philippeville</i> 3^e mardi du mois sur rendez-vous</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 sur le [Portail de la Wallonie](#) ;
- par courrier postal en précisant bien vos coordonnées :
SPW TLPE (Territoire Logement Patrimoine Énergie)
Rue des Brigades d'Irlande 1
5100 Jambes (Namur)

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

Dans les 30 jours calendrier, ce même service vous enverra une réponse détaillée de la part de la direction compétente.

Attention ! Si votre plainte concerne 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 réclamation au Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles,

Par Internet

au moyen du [formulaire électronique](#) disponible sur le site Internet sécurisé du Médiateur.

Par voie écrite

- courrier@le-mediateur.be
- courrier postal
Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Rue Lucien Namèche 54
5000 Namur
- par fax +32 (0) 81 32 19 00

Par téléphone : 0800 19 199 (numéro vert)

La Déclaration de Services 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.