



Engagements du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

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 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



Service Center Santé

+32 (0)2 524 97 97 (tarif normal)

Les jours ouvrables, de 8 h à 13 h

En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez :

- laisser un message vocal
- utiliser l'option de rappel téléphonique



Avenue Galilée 5/2 –
1210 Bruxelles
Formulaire de contact

Médias sociaux


- Facebook
- X (Twitter)

Les procédures sont automatiques lorsque c'est possible :

Nos services sont avant tout numériques.

Vous y avez 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.

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.