



Engagement des administrations fédérales

# Engagements de Sciensano

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 employés sont formés à la lisibilité de leurs textes.

# 3



## Délais

---

Les délais sont toujours 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



+32 2 642 51 11 (tarif normal)

Les jours ouvrables durant les heures de bureau



- ✓ [Formulaire de contact](#)
- ✓ Lettre : Rue Juliette Wytsman 14, 1050 Ixelles
- ✓ Courriel : [info@sciensano.be](mailto:info@sciensano.be)

---

Nos services sont avant tout numériques.

Vous avez l'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 (loi Only Once).

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.***