

Communiqué de presse

1718 : plus simple à retenir, plus facile à composer et toujours gratuit, le nouveau numéro vert des Wallons a été mis officiellement en service ce mercredi 4 février par le Service public de Wallonie en présence du Ministre-Président du Gouvernement wallon.

À l'heure où la Wallonie élargit le champ de ses compétences, il fallait que son numéro d'appel principal soit encore plus simple à retenir, plus facile à composer et toujours gratuit pour permettre des communications plus efficaces et un contact encore plus aisé entre le citoyen désireux d'obtenir le renseignement souhaité et l'administration et de lui en présenter l'offre de services

Pour rappel, l'objectif du Numéro vert du Service public de Wallonie est de fournir au citoyen l'information qu'il recherche, de lui permettre de cerner ses droits et ses obligations, de s'orienter au sein de l'administration.

Ce contact avec le personnel de 1^{ère} ligne ayant une vue généraliste et transversale offre l'avantage d'apporter une réponse personnalisée au citoyen qui peut, le cas échéant, concerner plusieurs départements ou même différents niveaux de pouvoirs.

Le personnel du téléphone vert fournit des réponses concrètes au citoyen ou à tout le moins les coordonnées du service en mesure de les lui fournir, l'aide dans ses démarches (remplissage d'un formulaire, prise d'un rendez-vous avec un expert/conseiller, constitution de dossier, etc.) ou encore enregistre sa commande de publications « SPW Editions ».

Le service remplit également un rôle social. Pour un public parfois démuné, âgé, seul, à mobilité réduite, ou encore peu aguerri à l'usage d'Internet, le contact avec le personnel du téléphone vert permet d'obtenir rapidement un interlocuteur formé et informé, apte à répondre à toute question.

Au téléphone vert du service public de Wallonie, l'accueil est humain et personnalisé, l'écoute attentive, l'information neutre, objective et vérifiée et la réponse la plus rapide et complète possible.

Le passage à ce numéro vert à 4 chiffres, plus facilement identifiable, optimisera en outre sa diffusion. Ce changement offrira également à l'ensemble des services publics régionaux l'opportunité de l'utiliser en vue d'en faire le numéro de renseignement principal des Wallonnes et des

Wallons, en instaurant à terme une cascade vers les autres numéros d'information.

Enfin, les citoyens germanophones ne sont pas oubliés. Un numéro spécifique, le **1719**, est mis à leur disposition. La réponse est assurée par l'équipe bilingue de l'Espace Wallonie d'Eupen.

Plus d'infos ? Christophe Corouge, porte-parole du Service public de Wallonie, 0475 952 752, christophe.corouge@spw.wallonie.be