

Charte d'utilisation de la messagerie électronique du portail

La présente charte précise les modalités de la réponse à vos demandes de renseignements.

Les boîtes à messages électroniques mises à votre disposition sont gérées par la Direction de la Communication externe du Service public de Wallonie.

- Les réponses apportées à vos demandes :
- sont de nature générale et ont pour objectif de vous orienter vers les informations disponibles sur les sites publics ou vers les services compétents de l'administration. Ces derniers sont seuls habilités à se prononcer sur les situations particulières.
- Elles ne peuvent être considérées comme des conseils juridiques, professionnels ou personnels à l'utilisateur.
- Elles respectent le principe d'égalité et une stricte neutralité de fond et de forme.
- Aucun renseignement à caractère commercial ne peut être communiqué.
- Il est répondu aux messages dans un délai de deux jours ouvrables à l'exception des demandes qui ne trouvent pas de réponse directe sur un site web public. Si pour une raison quelconque ce délai ne peut être respecté, un accusé de réception indiquant les raisons du retard vous est transmis. Si un problème technique empêche l'envoi électronique de la réponse, les personnes qui ont mentionné leur numéro de téléphone sont contactées par ce biais.
- La mention d'un numéro de téléphone où être joint permettra aux agents de la Direction de la Communication externe de vous recontacter, le cas échéant, pour préciser votre demande et y apporter la réponse la plus adéquate possible.
- La Direction de la Communication externe n'a aucun contrôle sur le contenu des sites publics extérieurs auxquels elle renvoie ni sur le contenu et délai de réponse des services extérieurs.
- La courtoisie est de mise. Il est répondu de manière cordiale à toutes les questions sauf celles qui contiennent des propos injurieux, racistes ou xénophobes ou résultent d'envois automatisés.
- **Aucune suite n'est donnée aux messages anonymes.**
- Les messages à caractère politique sont réorientés vers les sites du Gouvernement ou du Ministre fonctionnel. Le site du Parlement wallon peut être consulté à propos des débats en cours.
- Les fichiers attachés suspectés de contenir un virus ne seront pas ouverts.

Si vous avez la moindre question sur le contenu ou la portée de cette charte, n'hésitez pas à l'inclure dans votre message.