



Primes à la réhabilitation



Renvoyez l'original de ce formulaire (**pas de copie**) complété, signé et accompagné des annexes dans les **4 mois de la date de la facture finale des travaux** à l'adresse indiquée ci-contre. **Conservez une copie** pour vous.



Service public de Wallonie

Direction générale opérationnelle de
l'Aménagement du Territoire, du Logement, du
Patrimoine et de l'Énergie
Département du Logement
Direction des Aides aux particuliers

Rue des Brigades d'Irlande, 1
5100 Jambes

Pour toute demande de documentation, de formulaire et pour toute information relative aux primes (choix techniques, procédure administrative, conseil, aide au remplissage du formulaire, etc.), rendez-vous à une permanence Info Conseils Logement (voir la liste sur le site web) ou contactez l'administration ci-dessous.

Il est vivement conseillé de consulter la notice explicative.

Département du Logement

Direction des Aides aux particuliers

Tél : 081 33 22 55 ou 56 - Fax : 081 33 21 08

<http://dgo4.spw.wallonie.be/DGATLP>

Prime réhabilitation Demande de prime

Objet

La prime à la réhabilitation est une aide financière octroyée par la Région wallonne pour l'exécution de travaux destinés à améliorer un logement présentant des défauts techniques importants.

Public

Toute personne physique qui :

- est âgée de 18 ans au moins ou est mineur émancipé ;
- a un droit réel sur le logement à réhabiliter (être propriétaire, usufruitier, nu-propriétaire...).

Avantages

Pour déterminer le revenu de référence :

- Considérez l'ensemble des personnes majeures cohabitant avec vous.
- Prenez en compte les revenus globalement imposables perçus en 2012 par toutes les personnes majeures cohabitantes si vous introduisez votre demande en 2014.
- Du montant total de ces revenus, déduisez 2.500,00 EUR par enfant à charge ainsi que pour chaque personne reconnue handicapée par le SPF Sécurité Sociale faisant partie du ménage ainsi considéré.
- Le résultat obtenu est le revenu de référence*.

Catégorie de revenus :

Revenus	Isolé	Cohabitants
Précaires	Revenu de référence inférieur ou égal à 13.700 €	Revenu de référence inférieur ou égal à 18.700 €
Modestes	Revenu de référence compris entre 13.700,01 € et 27.400 €	Revenu de référence compris entre 18.700,01 € et 34.200 €
Moyens	Revenu de référence compris entre 27.400,01 € et 42.400 €	Revenu de référence compris entre 34.200,01 € et 51.300 €
Supérieurs	Revenu de référence supérieur à 42.400 €	Revenu de référence supérieur à 51.300 €

Montant de la prime pour le "remplacement des menuiseries extérieures", ouvrage 7

Lorsque votre demande de prime concerne l'ouvrage 7, à savoir le remplacement de menuiseries extérieures (portes et châssis, dans des locaux à affectation résidentielle) ou du vitrage de celles-ci pour atteindre des critères de performance précis (le coefficient de transmission thermique de l'ensemble châssis + vitrage (Uf) doit être égal ou inférieur à 2W/m²K), la prime est calculée en fonction de votre revenu de référence et de votre situation patrimoniale sur le logement à réhabiliter (plein propriétaire, plein usufruitier ou non), comme suit :

Plein propriétaire ou plein usufruitier (le cas échéant avec les membres de votre ménage)	Revenu précaire	60 €/m ²
	Revenu modeste	50 €/m ²
Autres cas		45 €/m ²

Les m² pris en compte sont ceux des baies de menuiseries extérieures ou des vitrages placés, et un maximum de 40 m² est pris en considération pour la détermination du montant de la prime.

Montant de la prime pour les autres travaux

La prime est calculée en fonction du revenu de référence de votre ménage et de votre situation patrimoniale (plein propriétaire, plein usufruitier ou non) sur le logement à réhabiliter :

Plein propriétaire ou plein usufruitier (le cas échéant avec les membres de votre ménage)	Revenu précaire	40 % des factures HTVA avec un maximum de 2.980 €
	Revenu modeste	30 % des factures HTVA avec un maximum de 2.230 €
	Revenu moyen	20 % des factures HTVA avec un maximum de 1.480 €
Autres cas		10 % des factures HTVA avec un maximum de 750 €

Le montant de la prime ainsi calculé peut être majoré :

Si vous occupez vous-même le logement, la prime est majorée de :

- 20 % du montant de base par enfant à charge ;
- 20 % du montant de base par membre du ménage atteint d'un handicap reconnu par le SPF Sécurité Sociale.

Avec ces majorations, la prime ne peut jamais dépasser 2/3 du montant HTVA des factures prises en considération.

Si vous effectuez des travaux d'isolation de la toiture, des murs extérieurs ou des planchers du logement (en respectant des critères de performance énergétique précis), le montant de votre prime sera augmenté selon le tableau :

Taux de prime	10 et 20%		30%		40%	
Réalisation des travaux	Entreprise	Matériaux	Entreprise	Matériaux	Entreprise	Matériaux
Isolation de la toiture (100 m ² max.)						
Si R ≥ 3,5	10€/m ²	5€/m ²	12€/m ²	6€/m ²	14€/m ²	7€/m ²
Si R ≥ 4	13€/m ²	8€/m ²	15€/m ²	9€/m ²	17€/m ²	10€/m ²
Isolation des murs (120 m ² max.)						
Isolation des sols (80 m ² max.)						
Audit énergétique						
N.B. : La pose d'un isolant naturel (constitué à concurrence de 85% minimum de fibres végétales, animales ou de cellulose) donne droit à une prime complémentaire de 3€/m ²						

Conditions

Votre logement doit :

- être situé en Wallonie ;
- être améliorable ;
- dans les cas prévus par la réglementation, être reconnu améliorable par un estimateur lors d'une visite préalable ;
- avoir la date d'accusé de réception de sa première demande de permis d'urbanisme antérieure au 1er décembre 1996 ;
- être affecté et destiné principalement à l'habitation ;
- être occupé à titre de résidence principale au plus tard dans les 12 mois prenant cours à la date de réception de votre demande complète, par vous-même ou un tiers, ou avoir pour vocation de loger un ou plusieurs étudiants.

Vos travaux doivent :

- figurer dans la liste ci-après et remédier à une ou plusieurs causes d'insalubrité. Chaque ouvrage doit être exécuté dans sa totalité pour être pris en considération (à l'exception de l'ouvrage 7). Certains travaux ne sont pas admissibles (travaux communs à plusieurs logements appartenant à des propriétaires différents, travaux relatifs à des locaux à usage professionnel, non résidentiel, ou des agrandissements non subsidiables ...) ;
- supprimer toutes les causes d'insalubrité existant dans le logement si celui-ci n'est pas occupé par le propriétaire ;
- être couverts, hors coût de l'audit énergétique éventuel, par un montant minimum de 2.000 EUR de factures hors TVA (minimum réduit à 1.000 EUR de factures d'achat de matériaux hors TVA, si vous effectuez des travaux en tout ou en partie vous-même) ;
- être couverts par un montant minimum de 1.000 EUR de factures hors TVA émanant d'un entrepreneur lorsque la demande ne porte que sur l'ouvrage 7 (menuiseries extérieures) ;
- être couverts par un montant minimum de 500 EUR de factures hors TVA émanant d'un entrepreneur lorsque la demande ne porte que sur l'ouvrage 20 (radon).

LISTE DES OUVRAGES :

<p>TOITURE 1 Remplacement de la couverture (isolation obligatoire) 2 Appropriation de la charpente (isolation obligatoire) 3 Remplacement d'éléments d'évacuation des eaux pluviales 4 Éclairage naturel et aération des combles</p>	<p>SECURITE 11 Appropriation des installations d'électricité et/ou de gaz 12 Remplacement d'escalier intérieur 13 Gainage de corps de cheminée</p>
<p>MURS 5 Assèchement 6 Reconstruction ou renforcement</p>	<p>HYGIENE 14 Amenée d'eau potable dans la cuisine 15 Installation d'un système d'égouttage des eaux usées ou remplacement total du système existant 16 Installation d'un W.C. à chasse, dans un local aéré 17 Installation d'une première salle de bains</p>
<p>MENUISERIES EXTERIEURES 7 Remplacement des menuiseries extérieures (portes et châssis) ou du vitrage de celles-ci pour atteindre des critères de performance précis</p>	<p>SURPEUPLEMENT 18 Augmentation de la superficie habitable ou du nombre de pièces d'habitation en fonction des critères fixés par la réglementation</p>
<p>SOLS 8 Remplacement des supports (gîtage, hourdis, etc ...) des aires de circulation d'un ou de plusieurs locaux 9 Remplacement des aires de circulation, plinthes y compris, uniquement en cas de subsidiation de l'ouvrage 8</p>	<p>MERULE 19 Élimination de la mэрule</p>
<p>ECLAIRAGE NATUREL ET VENTILATION 10 Mise en conformité</p>	<p>RADON 20 Installation de tout dispositif assurant la ventilation à l'air libre des caves et/ou vides ventilés (aménagement de soupiraux ou installation d'un système de ventilation forcée). Travaux rendant étanche les membranes ou les portes au sous-sol. Tous travaux conseillés dans les rapports rédigés par les SAMI</p>

Isolation des parois, associée à des travaux d'assainissement de celles-ci (certains critères de performance sont à respecter)

OUVRAGES	ISOLATION	Attention !
Toiture (couverture et/ou charpente)	Obligatoire	
Murs	Facultative	<u>Audit énergétique préalable</u>
Sols	Facultative	<u>Audit énergétique préalable</u>

Procédure

Attention :

- en cas d'immeuble à appartements, il est demandé de fournir autant de dossiers que de logements concernés ;
- le code wallon du logement impose la présence de détecteurs d'incendie dans tous les logements.

1. <u>Procédure simplifiée</u>	2. <u>Procédure classique</u>
<ul style="list-style-type: none"> ● si votre demande ne porte que sur les ouvrages relatifs à la toiture, aux murs, aux menuiseries extérieures, aux sols et à l'électricité (ouvrages : 1 à 9 + 11) <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> ● si les travaux sont réalisés par un ou plusieurs entrepreneurs et aussi ● dans un logement que vous occupez personnellement, 	<ul style="list-style-type: none"> ● si votre demande porte aussi ou uniquement sur les ouvrages relatifs à l'éclairage naturel et la ventilation, le remplacement d'escalier intérieur, le gainage de corps de cheminée, l'hygiène, le surpeuplement, la mэрule ou le radon (ouvrages 10 + 12 à 20) <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> ● si vous voulez réaliser n'importe quel ouvrage par main d'œuvre personnelle <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> ● si vous n'occupez pas personnellement le logement
<p>Vous devez suivre la procédure simplifiée (un dossier par ouvrage réalisé !)</p>	<p>Vous devez suivre la procédure « classique ».</p>
<p>NB : si vous le souhaitez, avant la réalisation des travaux, vous pouvez solliciter le passage d'un estimateur public (gratuit) pour vous aider à déterminer les causes d'insalubrité affectant votre logement et les moyens d'y remédier.</p>	
<p><u>En résumé :</u> Vous réalisez vos travaux (si vous recevez votre facture avant la réalisation des travaux, votre demande doit malgré tout être introduite dans les 4 mois de la facture). Ensuite, vous envoyez votre demande , complétée, signée et accompagnée de ses annexes, dans les 4 mois de la facture finale de chacun des ouvrages, au Département du Logement. Attention : un dossier par ouvrage réalisé ! Le Département du Logement peut vous envoyer un estimateur public (gratuit) pour vérifier la bonne réalisation des travaux. Si votre dossier est complet et recevable, la prime vous est versée.</p>	<p><u>En résumé</u> Faites appel à un estimateur public (gratuit) qui, après visite du logement, établira la liste des travaux à subsidier... Vous disposez alors d'un délai de deux ans à dater du rapport de l'estimateur pour exécuter ou faire exécuter les travaux. Votre demande, complétée, signée et accompagnée de ses annexes, doit être envoyée au Département du Logement, dans les 4 mois de la facture finale du dernier ouvrage réalisé. Le Département du Logement peut vous envoyer un estimateur public (gratuit) pour vérifier la bonne réalisation des travaux. Si votre dossier est complet et recevable, la prime vous est versée.</p>

Réglementation

- Arrêté du Gouvernement wallon du 13 mars 2014 instaurant une prime à la réhabilitation de logements améliorables (M.B. du 1er avril 2014).
- Arrêté ministériel d'exécution du 24 juin 2014 déterminant les conditions techniques relatives aux logements faisant l'objet d'une prime à la réhabilitation dans le cadre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 13 mars 2014.

1. Coordonnées du demandeur

1.1. Identification

M. Nom Prénom
 Mme
 Numéro de registre national

1.2. Adresse du demandeur

Rue Numéro Boîte
 Code postal Localité Pays

1.3. Contact

Veillez indiquer le numéro où vous êtes le plus facilement joignable.
 Téléphone privé Téléphone bureau GSM
 Courriel

1.4. Compte bancaire

Cette section doit être totalement complétée et exempte de toute rature ou surcharge.
 Vous demandez le paiement de la prime

sur **votre compte bancaire**

Il doit s'agir d'un compte dont le demandeur est titulaire (ou co-titulaire). Dans ce cas, le traitement du dossier sera plus rapide.

Titulaire(s) du compte
 Rue Numéro Boîte
 Code postal Localité Pays
 IBAN BIC
International Bank Account Number Bank Identifier Code

sur un **compte bancaire ne vous appartenant pas**

→ Dans ce cas, l'Administration vous fera parvenir un formulaire à compléter. Attention : la procédure de paiement est plus longue.

par **chèque circulaire** établi à votre nom et votre adresse

Uniquement si vous n'avez pas de compte bancaire

2. Adresse du logement

Où se situe le logement dans lequel les travaux ont été exécutés ?

- à l'adresse du demandeur
 à une autre adresse

Rue	Numéro	Boîte
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Code postal	Localité	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Si pertinent, précisez l'étage :		
<input type="text"/>		

3. Choix du demandeur

3.1. Demande de prime à la réhabilitation

Vous demandez une prime à la réhabilitation pour :

TOITURE

- 1 Remplacement de la couverture (isolation obligatoire)
 2 Appropriation de la charpente (isolation obligatoire)
 3 Remplacement d'éléments d'évacuation des eaux pluviales
 4 Éclairage naturel et aération des combles

MURS

- 5 Assèchement
 6 Reconstruction ou renforcement

MENUISERIES EXTERIEURES

7 Remplacement des menuiseries extérieures (portes et châssis) ou du vitrage de celles-ci pour atteindre des critères de performance précis

SOLS

- 8 Remplacement des supports (gîtage, hourdis, etc ...) des aires de circulation d'un ou de plusieurs locaux
 9 Remplacement des aires de circulation, plinthes y compris, uniquement en cas de subsidiation de l'ouvrage 8

ECLAIRAGE NATUREL ET VENTILATION

- 10 Mise en conformité

SECURITE

- 11 Appropriation des installations d'électricité et/ou de gaz
 12 Remplacement d'escalier intérieur
 13 Gainage de corps de cheminée

HYGIENE

- 14 Amenée d'eau potable dans la cuisine
 15 Installation d'un système d'égouttage des eaux usées ou remplacement total du système existant
 16 Installation d'un W.C. à chasse, dans un local aéré
 17 Installation d'une première salle de bains

SURPEUPLEMENT

18 Augmentation de la superficie habitable ou du nombre de pièces d'habitation en fonction des critères fixés par la réglementation

MERULE

- 19 Élimination de la mэрule

RADON

20 Installation de tout dispositif assurant la ventilation à l'air libre des caves et/ou vides ventilés (aménagement de soupiroux ou installation d'un système de ventilation forcée), travaux rendant étanche les membranes ou les portes au sous-sol, tous travaux conseillés dans les rapports rédigés par les SAMI (Services d'Analyse des Milieux Intérieurs)

3.2. Visite avant travaux

1. Le logement est-il ou sera-t-il occupé par vous-même ?

- Oui
 Non

2. Les travaux ont-ils été réalisés en totalité par des entreprises (y compris indépendants) ?

- Oui
 Non

3. Avez-vous uniquement effectué des travaux concernant la toiture, les murs, les sols, les menuiseries extérieures ou la mise en conformité de l'installation électrique (c'est-à-dire un des travaux numérotés 1 à 9 ou 11 de la liste figurant au point 3.1) ?

- Oui
 Non

Si vous avez répondu oui aux trois questions, vous pouvez bénéficier de la **procédure simplifiée**.

Si vous avez répondu non à une question, vous devez suivre la **procédure classique** (une visite avant travaux est obligatoire et vous devez joindre à votre dossier la copie du rapport de cette visite).

3.3. Montant de la prime

Vous demandez :

- une prime à 10% ou à 45 €/m² (pour les menuiseries extérieures)
 une prime supérieure à 10 % ou à 45 €/m² (pour les menuiseries extérieures)

Vous devez dès lors, le cas échéant avec les personnes majeures de votre ménage :

- disposer de la **totalité** de la propriété ou de la **totalité** de l'usufruit de ce logement ;
- pour tous les travaux excepté les menuiseries extérieures, disposer de revenus précaires, modestes ou moyens (prime de 40, 30 ou 20 %) ;
- pour les menuiseries extérieures, disposer de revenus précaires ou modestes (prime de 60 ou 50 € par m²).

Pour la définition des revenus précaires, modestes et moyens, veuillez lire les explications de la rubrique "avantages" au début du formulaire.

Vous demandez également :

- une majoration pour enfant à charge et/ou pour personne handicapée

Vous devez dans ce cas :

- occuper personnellement le logement ;
- n'avoir pas réalisé exclusivement des travaux de menuiseries extérieures.

4. Liste des documents à joindre

Pour que votre demande soit **complète**, n'oubliez pas de joindre, au formulaire principal dûment complété et signé, les documents mentionnés ci-dessous.

Pour tous les demandeurs :

- Une copie de toutes les factures de chacun des ouvrages subsidiables
- Une copie du devis détaillé de tous les travaux

Si vous avez fait appel à un estimateur :

- Rapport de l'estimateur (obligatoire pour la procédure classique)

En fonction des travaux :

- L'annexe technique pour le remplacement des menuiseries extérieures
- L'annexe technique pour l'isolation du toit
- Une attestation de conformité d'un organisme agréé pour l'installation électrique
- L'annexe technique pour l'isolation des murs (a télécharger sur le site - cf adresse en page 1)
- L'annexe technique pour l'isolation des sols (a télécharger sur le site - cf adresse en page 1)

Uniquement si vous sollicitez une prime à la réhabilitation des murs et/ou sols, en ce compris leur isolation :

- La facture de votre audit énergétique

Uniquement si vous estimez pouvoir bénéficier d'une prime supérieure à 10 % ou à 45 €/m² (pour les menuiseries extérieures) :

- une copie de l'avertissement extrait de rôle de toutes les personnes majeures faisant partie de votre ménage

Uniquement si vous estimez pouvoir bénéficier des majorations pour enfants à charge ou pour personnes handicapées :

- Une attestation de la caisse d'allocations familiales
- une attestation de handicap du SPF Sécurité Sociale

Nombre **TOTAL** de documents joints

--	--

5. Déclaration sur l'honneur et signature

⚠ Attention toute déclaration fautive ou erronée peut entraîner le rejet de la demande.

Je soussigné :

Nom

Prénom

Uniquement pour les demandeurs d'une prime supérieure à 10 % ou à 45 €/m² (pour les menuiseries extérieures) :

- déclare disposer de la totalité de la propriété ou de la totalité de l'usufruit du logement (le cas échéant avec un ou plusieurs membres de mon ménage) :
 - Oui
 - Non

Pour tous les demandeurs :

- déclare avoir pris connaissance des conditions d'octroi de la prime à la réhabilitation de logements améliorables ;
- déclare que la date de l'accusé de réception de la première demande de permis d'urbanisme du logement, objet de la demande, est antérieure au 1er décembre 1996 ;
- déclare que les détecteurs de fumée sont installés dans le logement réhabilité en conformité avec l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 octobre 2004 ;
- déclare avoir contracté un prêt pour ces travaux :
 - auprès de la Société Wallonne du Crédit Social (ou un de ses guichets)
 - auprès du Fonds du Logement des Familles Nombreuses de Wallonie
- consens à la visite du logement par les représentants de l'Administration, chargés de vérifier si les conditions d'octroi de la prime sont respectées ;
- déclare que les travaux qui font l'objet de cette demande :
 - n'ont pas déjà fait l'objet d'une demande de prime à la réhabilitation, en ce compris pour le remplacement des menuiseries extérieures
 - ne font pas l'objet d'une demande d'écopack, d'une prime à l'énergie, d'une prime à l'embellissement ou d'une prime à l'insonorisation de la Région wallonne
- remplis ou m'engage à remplir au plus tard dans les 12 mois prenant cours à la date de la réception par l'administration de ma demande complète, une des conditions suivantes :
 - occuper la totalité du logement à titre de résidence principale
 - donner la totalité du logement en location à titre de résidence principale
 - donner la totalité du logement en location avec comme vocation de loger un ou plusieurs étudiants
 - mettre gratuitement et à titre de résidence principale, la totalité du logement à la disposition d'un parent ou allié
- déclare disposer, le cas échéant avec un ou plusieurs membres de mon ménage, d'un droit réel sur le logement, en tant que :
 - propriétaire
 - usufruitier
 - nu-propriétaire
 - autre (droit d'habitation, emphytéote...)

Précisez

- déclare autoriser l'Administration à utiliser les sources authentiques

Lieu

Date

Signature

6. Protection de la vie privée et voies de recours

6.1. Protection de la vie privée

Comme le veut la Loi¹, nous vous signalons que :

- les données que vous fournissez en complétant ce formulaire sont destinées à assurer le suivi de votre dossier au sein du Service public de Wallonie ;
- ces données seront transmises exclusivement au service suivant du Gouvernement wallon : **Direction générale opérationnelle de l'Aménagement du Territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Énergie** ;
- vous pouvez avoir accès à vos données ou les faire rectifier le cas échéant ;
- vous pouvez exercer ce droit (d'accès ou de rectification) auprès du service auquel vous adressez ce formulaire.

6.2. Voies de recours

Que faire si, au terme de la procédure, vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue ?

1. Introduire un recours interne à l'administration.

Adressez-vous à l'administration concernée pour lui exposer les motifs de votre insatisfaction ou exercez le recours administratif spécifique si celui-ci est prévu dans la procédure.

2. Adresser une réclamation auprès du Médiateur.

Si au terme de vos démarches préalables au sein de l'administration vous demeurez insatisfait de la décision, il vous est possible d'adresser une réclamation auprès du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



Rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur

Tél. gratuit 0800 19 199

<http://www.le-mediateur.be>

¹Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Attestation de la caisse d'allocations familiales

⚠ Chaque membre de votre ménage ayant un ou des enfants à charge doit faire compléter ce formulaire. Ceci peut permettre de diminuer votre revenu de référence (dans tous les cas) et d'augmenter le montant de la prime (uniquement si vous êtes propriétaire occupant).
Ce document est à compléter par la caisse d'allocations familiales, la caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, la province, le ministère ou l'organisme compétent, **qui doit le restituer au demandeur**.
Si cette attestation est délivrée sur un document séparé, agrafez-le sur la présente page.

1. Coordonnées du demandeur

M. Nom Prénom

Mme _____ _____

(futur) conjoint-concubin :

M. Nom Prénom

Mme _____ _____

Domicile du demandeur :

Rue Numéro Boîte

_____ _____ _____

Code postal Localité Pays

____|____|____|____|____|____|____|____|____|____| _____ _____

2. Déclaration de la caisse d'allocations familiales

⚠ À compléter par la caisse d'allocations familiales (qui doit la restituer au demandeur)

Je soussigné :

Nom Prénom

_____ _____

Fonction

atteste que des allocations familiales sont payées

- au demandeur
- au conjoint du demandeur
- à une tierce personne

Précisez l'identité :

M. Nom Prénom

Mme _____ _____

pour les enfants énumérés ci-après :

Nom	Prénom	Date de naissance	Handicapé
_____	_____	____/____/____ ____	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
_____	_____	____/____/____ ____	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
_____	_____	____/____/____ ____	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
_____	_____	____/____/____ ____	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
_____	_____	____/____/____ ____	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Signature

Date

____/____/____|____|

Cachet

Enquête de satisfaction

Le Gouvernement wallon souhaite simplifier vos démarches administratives. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous donner **vos avis** sur le formulaire que vous venez de lire ou de compléter. Cela nous permettra d'améliorer la qualité de nos services.

Quelle est votre tranche d'âge :

- moins de 30 ans 30-60 ans plus de 60 ans

Vous êtes :

- un citoyen une entreprise un tiers (intermédiaire tel qu'architecte, avocat, comptable, ...)
- un pouvoir local une association du non marchand une administration
- autre

Le temps nécessaire pour le remplissage du formulaire vous paraît :

- raisonnable trop long

Vous avez trouvé ce formulaire :

- clair et simple à remplir peu compréhensible et difficile à remplir

Quelles seraient les 3 améliorations prioritaires à apporter à ce formulaire ?

- réclamer moins de pièces justificatives
- changer l'ordre des questions
- faire des phrases plus simples
- améliorer l'aspect visuel
- permettre à une ou plusieurs personnes de signer électroniquement
- améliorer l'aide au remplissage (pré-remplissage, fenêtre d'explication, information préalable, glossaire, ...)
- faciliter la sauvegarde du formulaire
- rassurer sur l'usage des données personnelles (être plus clair sur qui les utilise et qui peut en faire quoi)
- autre

Précisez :

Sélectionnez ci-dessous la situation qui vous correspond le mieux :

- Situation 1** : J'ai complété mon formulaire « à la main » ou « sur papier ».

Pourquoi n'avez-vous pas rempli le formulaire électroniquement ?

- je ne savais pas qu'il existait une version électronique ou il n'en existe pas
- on me l'a donné en version papier
- je n'ai pas confiance en l'électronique
- c'est trop compliqué
- autre

Précisez :

- Situation 2** : J'ai commencé à remplir mon formulaire électroniquement mais j'ai abandonné

Pourquoi avez-vous abandonné ?

- je ne voulais pas me créer un espace personnel
- je ne savais pas comment joindre les annexes
- nous étions plusieurs à devoir remplir le formulaire
- les pièces à joindre étaient hors format (plans, ...)
- autre

Précisez :

- Situation 3** : J'ai rempli et soumis mon formulaire électroniquement

Seriez-vous d'accord de nous aider davantage en répondant à une enquête téléphonique ?

- oui non

Dénomination :

Téléphone:

MERCI pour votre participation !