



La Charte des usagers du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale contribue au développement de l'emploi et est chargé de l'amélioration de la qualité du travail dans les contextes belge, européen et international. A cette fin, il concilie les intérêts des travailleurs et des employeurs en assurant des conditions de rémunération et de travail de qualité et en favorisant la création et le maintien des emplois nécessaires au progrès social et économique.

- 1 Le SPF veille à mettre à la disposition de ses usagers une information qui répond à leurs besoins et leurs attentes. Cette information porte tant sur les matières de sa compétence que sur les services offerts. Le support privilégié de cette information est le site web du SPF www.emploi.belgique.be.
- 2 Les demandes d'information doivent être adressées en priorité aux personnes et services compétents qui sont les plus proches des usagers. La compétence et les coordonnées de ces services sont renseignées sur la page « Contact > Information » du site web du SPF.
- 3 Les réponses aux demandes d'information sont faites dans la langue utilisée par le demandeur et, si possible, au moyen du support utilisé par celui-ci.
- 4 Les demandes d'information font l'objet d'un traitement rapide. S'il n'est pas possible de répondre endéans les 15 jours, un accusé de réception est envoyé dans les 5 jours qui suivent la demande.
- 5 Les autres demandes font également l'objet d'un traitement rapide. S'il n'est pas possible de répondre endéans les trois semaines, un accusé de réception est envoyé dans les 15 jours qui suivent la demande.
- 6 Si la demande ne concerne pas le SPF, elle est transmise au service public compétent et le demandeur est averti de cette transmission.
- 7 Toutes les communications adressées par le SPF à des usagers concernant un dossier individuel mentionnent le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé du dossier qui fait l'objet de la communication.
- 8 Les services et les membres du personnel du SPF sont tous accessibles par voie électronique.
- 9 Tous les services du SPF sont accessibles téléphoniquement du lundi au vendredi entre 9h et 12h et entre 14h et 16h30. Les services de contrôle du SPF sont accessibles physiquement tous les mercredis de 9h à 16h30 sans interruption ou sur rendez-vous. Les coordonnées des services du SPF se trouvent toutes sur le site web du SPF.
- 10 Le SPF veille à simplifier au maximum ses procédures et à ne pas solliciter inutilement les usagers.
- 11 Les plaintes relatives au fonctionnement des services du SPF doivent être adressées au président du Comité de direction au moyen du formulaire mis à disposition sur le site web du SPF.
- 12 Le SPF veille au respect de ses engagements: il évalue à cet effet régulièrement la qualité des prestations de ses services à travers l'organisation de veilles et d'actions diverses.