



Charte de l'ONEM pour un service public axé sur le client

Qui sommes-nous?

Dans le cadre de la sécurité sociale belge, l'Office national de l'Emploi (ONEM) est responsable pour la mise en œuvre:

- du système d'assurance-chômage;
- du système d'interruption de carrière/crédit-temps;
- de certaines mesures pour l'emploi.

Que faisons-nous ?

Nous nous prononçons rapidement et correctement sur votre droit aux:

- allocations de chômage et aux allocations de chômage avec complément d'entreprise (l'ancienne prépension) (paiement par les organismes de paiement);
- allocations complémentaires en cas de travail à temps partiel ou de chômage temporaire (paiement par les organismes de paiement);
- allocations d'interruption de carrière ou crédit-temps (paiement par l'ONEM même);
- allocations lors de la fermeture d'une entreprise (paiement par l'ONEM même).

Nous contrôlons si la réglementation est appliquée correctement en:

- prévenant et en combattant la fraude dans le chef d'allocataires et d'employeurs;
- récupérant des allocations indûment perçues;
- évaluant de manière légitime les efforts consentis par les chômeurs pour trouver du travail.

Nous promouvons l'emploi en:

- délivrant des attestations en vue d'une occupation;
- prenant en charge une partie du salaire en cas d'occupation de chômeurs difficiles à placer;
- organisant le système des titres-services;
- assurant le suivi de l'obligation de remplacement en cas de chômage avec complément d'entreprise.

Pour quoi optons-nous ?

Un service de qualité en:

- traitant votre dossier dans un délai raisonnable et bref;
- répondant à vos questions de façon claire et rapide;
- organisant un accueil convivial et professionnel dans des bureaux faciles d'accès;
- mesurant régulièrement la satisfaction de nos clients et en effectuant des actions d'amélioration;
- traitant toutes les plaintes concernant nos services (cfr. site web ONEM > Contact > Des plaintes concernant nos prestations?).

Une information claire en:

- mettant à disposition dans nos bureaux et sur notre site web (www.onem.be) des brochures, des feuilles info, ... ;
- optimisant la lisibilité de nos formulaires et de nos lettres;

Une application correcte des règles en:

- effectuant des contrôles de qualité sur les décisions prises;
- traitant nos clients de manière juste et équitable, sans aucune forme de discrimination.

Qu'attendons-nous de vous ?

Donnez-nous rapidement tous les renseignements nécessaires au traitement de votre dossier. Signalez aussi tout changement dans votre situation (nouvelle adresse, changement de la composition du ménage, ...). Veillez à ce que les renseignements que vous donnez soient complets et exacts.

Lisez attentivement tous les documents que vous recevez ou signez. Ces documents contiennent des informations concernant vos droits et vos obligations.

Soyez courtois avec nos collaborateurs et autres clients.