



Mission Locale  
pour l'emploi de  
Saint-Gilles

## NOTRE CHARTE

*La Mission locale de Saint-Gilles s'est dotée d'une charte de valeurs qui encadrent nos différentes activités afin de vous offrir des services de qualité.*

*Ces valeurs sont : **Bienveillance, Solidarité, Humain, Équité, Responsabilité, Qualité, Autonomie***

*Basée sur ces valeurs, la charte public ci-dessous encadre nos activités. Elle vous permet de comprendre ce que vous pouvez attendre de nous mais également ce que vous pouvez faire pour que votre passage à la Mission Locale se passe au mieux.*

### NOS ENGAGEMENTS

Tous nos services sont gratuits et nous offrons un accueil équitable, sans discrimination, pour chacun·e.

Nous assurons un accueil à la fois présentiel et par téléphone en fonction de nos horaires d'ouverture. En cas de fermeture exceptionnelle, ou d'absence du/de la collègue qui devait vous recevoir, nous nous engageons à vous le signaler rapidement. Nous vous accueillons sur rendez-vous afin de pouvoir prendre le temps et de limiter au maximum l'attente. En cas de retard trop important, nous préférons planifier avec vous un nouveau rendez-vous à une date ultérieure.

### CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS

- Fréquenter nos services avec un comportement professionnel et responsable.
- Faire preuve de respect, de politesse et de calme envers le personnel, les autres usager·e-s et les locaux de la Mission Locale.
- Échanger avec nos collègues durant les heures de bureau. Respecter les horaires de rendez-vous et penser à nous prévenir en cas de retard ou d'empêchement. Si vous avez besoin de nous contacter lorsque nous sommes fermés, préférez les mails ou un message (SMS ou WhatsApp) sur nos numéros professionnels.

## NOS ENGAGEMENTS

Notre équipe vous accompagne avec bienveillance et vous propose ses services en fonction de vos besoins et ce dans la mesure de ses possibilités. Si nous ne trouvons pas la solution à l'une de vos demandes ou problématiques, nous nous assurerons de vous réorienter au mieux. Nous nous efforçons de traiter chaque demande. Toutefois, les types de services que nous offrons ne sont pas conçus pour traiter des urgences.

Ce que vous partagez en entretien est confidentiel et reste à la Mission Locale. Nous nous engageons à encoder vos informations personnelles dans notre base de données interne uniquement dans le but de mieux vous conseiller et vous accompagner.

Conformément au RGPD, vos données seront conservées pendant 10 ans mais vous en resterez maître. Dans cette logique, vous êtes en droit d'y avoir accès, de nous demander de les supprimer de notre base de données interne ou encore de les faire modifier.

Compte tenu des contraintes qui sont les nôtres, nous nous engageons également à utiliser la base de données d'Actiris uniquement dans votre intérêt, et de transmettre ou de compléter votre dossier positivement vers toutes les institutions dont vous dépendriez (CPAS, ONEM, Actiris). Dans cette logique, nous veillerons à vous renseigner efficacement à propos de l'ensemble des cadres légaux entourant votre situation. Nous vous aiderons également à remplir vos dossiers et documents administratifs afin que vous soyez toujours en ordre par rapport aux attentes de ces différentes institutions.

## CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOUS

Nous vous invitons à amener toute information utile à la compréhension de votre situation et à participer activement à votre accompagnement. Nous espérons que vous prendrez part, autant que possible, aux activités proposées ainsi qu'aux tâches déterminées lors de nos entretiens. Nous vous conseillons de prendre des rendez-vous réguliers et d'essayer de les anticiper, en fonction de l'aide dont vous avez besoin.

Vous restez le/la responsable de votre dossier. Conservez précieusement vos codes d'accès des comptes créés dans le cadre de votre accompagnement (My Actiris, boîte mail, etc.).

Tenez-nous aussi au courant de tout changement de votre situation ou de vos données administratives et coordonnées.

Vous pouvez vous mettre d'accord avec nous sur ce que vous voulez transmettre comme informations dans votre dossier My Actiris. Ne comptez pas uniquement sur nous pour remplir vos obligations envers les institutions qui vous aident. C'est un travail d'équipe.

Prénom :

Nom :

Signature précédée de la mention "lu et approuvé" :