



**Des plaintes sur
nos prestations?**

Dites-le-nous !

Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services de l'Office national de l'emploi (ONEM) ou du Fonds de fermeture des entreprises (FFE) peut introduire une plainte.

Quel type de plainte ?

Votre plainte peut porter sur :

- le service ou le produit fourni ;
- la qualité de la prestation ;
- le traitement assuré par le/la fonctionnaire ;
- l'application de la législation.

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence de l'Office national de l'emploi ou du Fonds de fermeture des entreprises.

- une erreur matérielle ou une erreur juridique manifeste de l'ONEM ou du FFE
- un manque ou un refus d'information
- une information de mauvaise qualité
- une intervention d'un collaborateur

Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes anonymes
- les plaintes signalées par téléphone
- les plaintes relatives à des faits remontant à plusieurs années
- les plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ONEM ou du FFE

Attention : une plainte n'est pas un recours !

Si vous voulez faire annuler une décision administrative, vous devez introduire un recours. La procédure de recours à suivre est toujours précisée sur la lettre avec la décision administrative.

Comment introduire une plainte ?

- Par le biais de notre site
 - [formulaire de plainte en ligne ONEM](#)
 - [formulaire de plainte en ligne FFE](#)
- Par courrier

Téléchargez et complétez le formulaire. Envoyez-le ensuite.

 - au bureau de l'ONEM compétent pour le ressort dans lequel est situé votre domicile, à l'attention du coordinateur de plaintes.
 - au FFE à l'attention du coordinateur de plaintes, Boulevard de l'Empereur 7 à 1000 Bruxelles.

Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevrez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique. Ensuite, dans les **20** jours, nous vous ferons parvenir :

- une réponse motivée ;
- une rectification ;
- une solution.

Nous évaluons annuellement toutes les plaintes et établissons un plan d'action dans le but d'améliorer notre fonctionnement et nos services.

La procédure d'introduction d'une plainte est indépendante de la procédure classique de recours contre une décision dans le cadre d'un dossier. L'introduction d'une plainte ne suspend pas les délais de recours auprès des cours et tribunaux. Une plainte ne remplace en aucun cas une procédure de recours prévue dans un cadre légal.

Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de plaintes, prenez contact avec le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie de l'Administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Coordonnées :

www.mediateurfederal.be

Numéro gratuit : 0800 99 961

Des plaintes sur nos prestations ?

... Dites-le-nous !

Chaque jour, les fonctionnaires fédéraux de l'Office national de l'emploi et du Fonds de fermeture des entreprises sont là pour vous aider. Ils font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous pouvez toujours vous adresser au fonctionnaire en charge de votre dossier.

En cas d'absence de suivi de sa part, il est assez simple d'introduire une plainte. Notre service de plaintes la traitera et vous proposera une solution ou corrigera l'erreur.

Grâce à votre plainte, l'Office national de l'emploi et le Fonds de fermeture des entreprises mettront tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pourront améliorer leur fonctionnement et leurs services.

En résumé : des plaintes sur nos prestations ? ... **Dites-le-nous !**

Coordonnées

Adressez-vous de préférence au FFE ou à votre bureau régional de l'ONEM. Vous trouverez le bureau régional compétent sur notre site web.

Administration centrale de l'ONEM

- Adresse : Boulevard de l'Empereur 7
1000 Bruxelles
- Tel : 02 515 44 44
- Site web : www.onem.be

FFE

- Adresse : Rue de l'Escalier 38
1000 Bruxelles
- Tel : 02 513 77 56
- Site web : www.onem.be/ffe

Editeur responsable :
Direction Communication ONEM
Administration centrale
Boulevard de l'Empereur 7, 1000 Bruxelles
Dépôt légal : 01.11.2024/900.10.010



Des plaintes sur
nos prestations?