



Des plaintes sur
nos prestations?

Formulaire de plainte : assuré social

1. Vos données d'identification

Nom*	<input type="text"/>	Prénom*	<input type="text"/>
Numéro national*	<input type="text"/>		
Rue*	<input type="text"/>	n°*	<input type="text"/>
Code postal*	<input type="text"/>	Commune/Ville*	<input type="text"/>
Tel/GSM	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>

2. Votre plainte

*champs obligatoires

Date :
Signature :

Condition:

Toute personne en contact avec l'Office national de l'Emploi peut introduire une plainte. Toutefois, seules les plaintes se rapportant au fonctionnement de l'ONEM ou à la qualité de ses produits ou services seront considérées comme recevables. Ce n'est donc pas le cas des plaintes qui consistent uniquement en une suggestion, une pétition ou réflexion sur la réglementation ou sur la politique générale dans ce cadre.

Exemples de plaintes recevables : une plainte portant sur une erreur matérielle ou une erreur juridique manifeste de l'ONEM, un manque ou refus d'information, une information de mauvaise qualité, une intervention d'un collaborateur, l'organisation du service (accessibilité, heures d'ouverture, pas de service/service manquant).

Vous devez motiver votre plainte et démontrer votre intérêt personnel. Pour une conclusion efficace de la procédure, il est nécessaire de communiquer vos noms, adresse et numéro de registre national.

Comment introduire une plainte ?

- Par courrier :
Complétez le formulaire au verso et envoyez le au bureau de l'ONEM compétent pour le ressort dans lequel est situé votre domicile. Vous trouverez l'adresse du bureau de l'ONEM sur le site internet www.onem.be).
- Via notre site :
Consultez notre site www.onem.be, cliquez sur la rubrique Contact, puis sur le logo 'plaintes' et ensuite complétez le formulaire de plainte online que vous pouvez envoyer directement. Vous pouvez aussi télécharger le formulaire.

Le formulaire est également disponible sur simple demande téléphonique ou aux guichets de nos bureaux du chômage.

Traitement de votre plainte :

L'ONEM s'engage à répondre dans les 20 jours civils suivant la date de réception de votre plainte, à moins que ce délai ne soit interrompu par un message intermédiaire.

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.

Privacy :

Nous traitons les plaintes conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relatives à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse ?

Vous pouvez introduire une plainte de 2^{ème} ligne auprès du Médiateur fédéral (info@mediateur.federal.be)