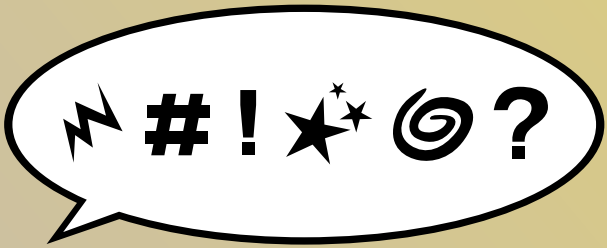




**Des plaintes au sujet
de nos prestations?**



Des plaintes au sujet de nos prestations?

Vous trouvez qu'une réaction de nos services se fait trop attendre, que l'un de nos collaborateurs ne s'est pas montré correct, que l'information fournie manque de précision, ...? Dans ce cas, vous pouvez introduire une plainte pour exprimer votre insatisfaction au sujet de nos prestations de service.



Conditions

Toute personne en contact avec l'Office national de l'Emploi peut introduire une plainte. Seules les plaintes relatives à la prestation de service de l'ONEM seront considérées comme recevables. Vous devez motiver votre plainte et démontrer votre intérêt personnel. Afin d'engager efficacement la procédure, il est nécessaire de communiquer vos nom, adresse et numéro de Registre national.

Les plaintes signalées par téléphone ne sont pas acceptées.

Quelles plaintes pouvez-vous introduire?

Vous pouvez introduire une plainte portant sur:

- une erreur matérielle ou une erreur juridique manifeste de l'ONEM;
- un manque ou un 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).
Ce n'est donc pas le cas des plaintes qui consistent uniquement en une suggestion, une pétition ou une réflexion sur la réglementation ou sur la politique générale.

Quelles plaintes ne sont PAS acceptées?

- Plaintes anonymes.
- Plaintes relatives à des faits remontant à plus d'un an.
- Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ONEM.
- Plaintes qui consistent uniquement en une suggestion, une pétition ou une réflexion sur la réglementation ou sur la politique générale.
- Plaintes relatives à des décisions de l'ONEM pour lesquelles il existe une possibilité de recours.

Les plaintes relatives au travail au noir ou à la fraude sociale peuvent être communiquées sur le site www.pointdecontactfraudesociale.belgique.be


Vous souhaitez simplement recevoir des informations ou souhaitez poser une question au sujet de votre dossier? Dans ce cas, vous pouvez utiliser le formulaire de contact sur notre site www.onem.be/fr/formulaire-de-contact.



Comment introduire une plainte?

- Via notre site
Pour nous adresser votre plainte, utilisez de préférence le formulaire en ligne www.onem.be/fr/formulaire-de-plainte-onem.
- Par courrier
Envoyez votre plainte écrite au bureau de l'ONEM compétent pour le ressort dans lequel est situé votre domicile, à l'attention du coordinateur de plaintes.

Vous trouverez le bureau de l'ONEM compétent pour le ressort dans lequel est situé votre domicile sur notre site Internet.



Traitement de votre plainte

L'ONEM s'engage à répondre dans les 20 jours calendrier suivant la date de réception de votre plainte, à moins que ce délai ne soit interrompu par un message intermédiaire. Nous accordons une grande importance à la qualité de nos services. Outre le traitement de votre plainte, nous utilisons également les informations que vous nous avez transmises pour continuer à améliorer nos services.

Vie privée

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

La réponse ne vous satisfait pas?

Si notre service des plaintes ne vous a pas aidé ou insuffisamment aidé, vous pouvez introduire une plainte auprès du médiateur fédéral; il est totalement indépendant et examine votre demande gratuitement et de façon impartiale.

Site Internet: www.mediateurfederal.be

E-mail: contact@mediateurfederal.be

Adresse: Médiateur fédéral
Rue de Louvain 48, bte 6,
1000 Bruxelles

Tél. 0800 99 962
(numéro gratuit)

Données de contact ONEM

De préférence adressez-vous à votre bureau régional de l'ONEM. Vous trouverez le bureau régional compétent sur notre site Internet.



Administration centrale de l'ONEM

7, Bd de l'Empereur
1000 Bruxelles

02 515 44 44

www.onem.be

