

# Formulaire de plainte

Date des faits/décision entraînant la plainte :    /    /20

Nom et prénom de l'usager :

Motif de la plainte :

L'usager déclare avoir lu, accepté et compris<sup>1</sup> les modalités de la plainte en annexe

SIGNATURE DE L'USAGER

SIGNATURE DU SERVICE  
(faisant accusé de réception)

Date de réception du formulaire :

---

<sup>1</sup> Par lu, accepté et compris il est signifié que l'usager a été mis au courant par écrit, oralement ou par lecture des modalités d'introduction de plaintes, de leur recevabilité, de leur traitement et de communication du résultat.

---

## Procédure de la plainte

---

### 1. Recours et plainte

Chaque décision prise par DoucheFLUX ou un.e de ses travailleur.euse.s qui est défavorable à l'usager.ère peut faire l'objet d'un recours ou d'une plainte. La procédure à suivre est la suivante :

Pour que la plainte soit jugée recevable, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 1) Elle doit être introduite endéans les 3 mois suivant les faits ou la décision ou la prise de connaissance des faits ou de la décision qui font l'objet de la plainte.
- 2) l'usager.ère doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte.
- 3) La plainte doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'usager.ère.
- 4) Le formulaire de plainte doit être complété par l'usager.ère en y indiquant son nom, son prénom et la date à laquelle le(s) fait(s) ou la décision entraînant la plainte s'est (ce sont) produit(s).
- 5) Le formulaire doit être daté et signé
- 6) Le formulaire de plainte doit être déposée à l'accueil ou envoyé par email à l'adresse info@doucheflux.be
- 7) L'usager.ère reçoit un accusé de réception et une copie de sa plainte.

Si la plainte concerne un.e travailleur.euse :

- 1) Une plainte est émise et répond aux critères de recevabilité cités ci-dessus.
- 2) Le travailleur ou la travailleuse concernée est informé par la coordination, qui informe également la direction.
- 3) La coordination contacte le ou la bénéficiaire par téléphone pour clarifier sa plainte/demande.
- 4) Un bref compte rendu de cet entretien est transcrit dans un document stocké dans un dossier « Plaintes » en mentionnant si en conclusion le bénéficiaire désire bel et bien déposer une plainte ou s'il se satisfait de l'échange téléphonique, des explications fournies et d'éventuelles mesures annoncées par la coordination.
- 5) Si le ou la bénéficiaire confirme vouloir introduire une plainte ou si un entretien téléphonique est impossible, celui-ci/celle-ci est invité.e à un entretien plus complet (éventuellement avec la personne qui la suit mais en tout cas avec la coordination) dont la coordination établit un pv qu'il enregistre également dans le dossier. Le ou la bénéficiaire est informée par la coordination de la procédure (en ce compris de la nécessité de prévoir une possibilité de conciliation) et recroît le contenu du PV, qui est également communiqué au travailleur.
- 6) La coordination organise un entretien avec le ou la travailleur.euse à qui se rapporte la plainte, lui fait part du contenu de la plainte, écoute sa version et en fait un PV qui est joint au dossier.
- 7) Dans la mesure où le ou la bénéficiaire est demandeur.se : au moins un entretien de médiation est organisé.
- 8) Les PV de ces entretiens sont joints au dossier.
- 9) Si une faute professionnelle par le ou la travailleur.euse peut clairement être établie, un entretien de fonctionnement avec la coordination et la direction est organisé. Lors de cet entretien doivent être abordées les mesures qui permettront d'éviter cette faute à l'avenir. Le PV de cet entretien est joint au dossier personnel du travailleur. En cas de faute grave établie, l'asbl pourrait prendre des mesures plus enlevées.

## Si la plainte concerne la coordination ou l'institution

La même procédure est suivie mais le rôle de la coordination est alors pris en charge par la direction ou si la plainte concerne la direction, son rôle est pris par un-e administrateur-trice.

## Recours- Procédure de plainte externe

Si la procédure interne n'est pas possible ou que celle-ci ne paraît pas équitable à l'utilisateur, celui-ci peut toujours introduire une plainte auprès de la Commission communautaire commune (COCOM). Cette plainte peut être introduite par lettre à l'adresse: Rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles (tel: 02/502.60.01). Ou en ligne via le lien suivant: <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>