

## PROCÉDURE DE PLAINTE

### **Vous êtes insatisfait du soutien ou de l'accompagnement que nous vous proposons ? Faites-le nous savoir !**

Commencez par en parler au travailleur de rue avec lequel vous êtes en contact ou à un de ses collègues en qui vous avez confiance, ou contactez le coordinateur de projet. Il arrive souvent que l'on résolve les problèmes plus efficacement en en parlant directement avec les personnes concernées. Si c'est impossible ou que vous estimez que ce serait trop difficile, n'hésitez pas à employer la procédure de plainte. Elle est largement inspirée du règlement des plaintes en vigueur au sein des CAW. Elle permet, entre autres, que des personnes extérieures au problème vous aident à trouver une solution qui vous convienne. Ainsi voulons-nous préserver votre confiance et tirer les leçons de nos erreurs ou de vos expériences.

### **Pourquoi introduire une plainte ?**

- ° Afin de rectifier quelque chose
- ° Afin d'être mieux soutenu
- ° Pour faire en sorte que d'autres habitants de la rue soient mieux aidés à l'avenir

### **Les plaintes sont acceptées si :**

- ° Elles sont pourvues de votre nom. Les plaintes anonymes ne seront pas acceptées.
- ° Elles sont introduites au plus tard un an après les faits ou la décision contestée.
- ° Elles ne sont pas encore en traitement, à moins qu'il n'y ait de nouveaux faits.
- ° Elles ne sont pas introduites auprès d'un tribunal. ° Elles vous concernent directement et ont trait à une décision ou un fait entraînant un effet négatif pour vous.

### **Vous pouvez vous faire assister lors de l'introduction d'une plainte**

Vous pouvez faire appel à une personne de confiance. C'est vous qui choisissez cette personne de confiance (ami, famille, travailleur social en dehors de l'asbl Infirmiers de rue...) Votre personne de confiance peut vous assister dans tous les contacts relatifs à votre plainte.

### **Comment introduire une plainte ?**

1. Vous introduisez un formulaire de plaintes auprès de la direction.

Pendant ses heures de travail, chaque travailleur de rue en a au moins un avec lui et a l'obligation de vous le remettre sur une simple demande de votre part. Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire, vous pouvez demander à la direction de vous donner un coup de main. Pour ce faire, vous pouvez joindre la Direction ou son représentant en téléphonant au 02.502.19.35

pendant les heures de bureau. Si personne ne répond, vous pouvez laisser un message sur le répondeur téléphonique (24h/24h).

2. Vous envoyez le formulaire de plaintes à la direction : Rue Gheude 24/25, 1070 Anderlecht.
3. La direction ou un médiateur vous contactera.
4. Dans les 8 semaines, vous recevrez le formulaire de plainte avec une proposition de solution.

### **Et si vous restez mécontent ?**

1. Si la solution proposée par la direction ne vous convient pas, ou si la direction estime qu'elle ne doit pas traiter la plainte et que vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez réintroduire la plainte auprès de l'organe d'administration de l'association. A cette fin, la proposition/réponse de la direction mentionnera obligatoirement les coordonnées de l'administrateur désigné pour suivre votre plainte.
2. Dans le mois suivant la proposition/réponse de la direction, vous devez envoyer à l'administrateur désigné une lettre avec une copie du formulaire de plaintes. Dans cette lettre, vous expliquerez les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas content de la solution proposée par la direction.
3. Dans les 8 semaines, l'administrateur désigné vous contactera et vous enverra le formulaire de plaintes avec une réponse.

### **Il existe encore un recours...**

1. Si la réponse de l'administrateur ne vous satisfait toujours pas, vous pouvez réintroduire la plainte auprès du service compétent de la Commission Communautaire Commune. A cette fin, la réponse de l'administrateur mentionnera obligatoirement les coordonnées du service auquel vous devez vous adresser.
2. Dans le mois suivant la réponse de l'administrateur, vous devez envoyer à ce service une lettre avec une copie du formulaire de plaintes. Dans la lettre, vous expliquerez pourquoi vous n'êtes pas content de la solution proposée par l'asbl Infirmiers de rue.
3. Le service compétent vous contactera et rendra un conseil final.
4. L'asbl Infirmiers de rue vous fera savoir quelles suites elle donnera au conseil formulé par le service compétent. L'asbl Infirmiers de rue ne peut déroger au conseil du service compétent que si elle s'explique par écrit.

Si la procédure interne n'est pas possible ou que celle-ci ne vous paraît pas équitable, vous pouvez toujours introduire une plainte auprès de la Commission communautaire commune. Cette plainte peut être introduite par lettre (Rue Belliard, 71/1 à 1040 Bruxelles) ou avec le lien suivant

<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>

## FORMULAIRE DE PLAINTE

### A compléter par la direction

□□/□□/□□□□ Date réception de la plainte

□□□□□□ Numéro d'enregistrement

### A compléter par l'habitant de la rue

**Nom du plaignant (habitant de la rue) :** .....

#### Adresse (lieu) et téléphone où l'habitant de la rue est joignable

Rue (lieu) : .....Numéro : .....

Code postal : ..... Commune : .....

Numéro de téléphone : .....

#### J'ai désigné une personne de confiance : OUI ou NON (entourer)

Nom de la personne de confiance : .....

Adresse et téléphone où la personne de confiance est joignable

Rue (lieu) : .....Numéro : .....

Code postal : .....Commune : .....

Numéro de téléphone : .....

### Objet de ma plainte (description et date des faits, circonstances) :

.....  
.....  
.....  
.....

### Qu'a-t-on déjà entrepris pour parvenir à une solution ?

.....  
.....  
.....

### Quelle est la solution attendue ?

.....  
.....  
.....

Date du dépôt : .....

Signature déposant : .....