

Lorsqu'un usager ou une usagère souhaite introduire une plainte envers le Centre de Jour de L'Ilot ou introduire un recours contre une décision prise par un travailleur ou travailleuse ou par l'équipe, il/elle doit le faire par le formulaire dont fait partie cette annexe.

Ce formulaire doit être complété par l'usager ou l'usagère en y indiquant son nom, son prénom et la date à laquelle les faits se sont produits ou la date à laquelle la décision a eu lieu.

Pour que la plainte ou le recours soit jugé/e recevable, elle/il doit remplir les conditions suivantes :

1. Remplir le formulaire endéans les 3 jours ouvrables suivant les faits ou la décision ou la prise de connaissance des faits ou de la décision.
2. L'usager-ère doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte ou du recours.
3. La plainte doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'usager-ère.
4. La plainte doit être remise en main propre au directeur ou au coordinateur social. En cas d'absence, elle sera remise à la personne responsable du service.

L'usager-ère explique en quelques mots le motif de sa plainte ou du recours. Si l'usager-ère n'est pas en mesure d'écrire sa plainte, il/elle peut se faire assister. La personne qui écrit, transpose les mots de l'usager-ère.

Une fois le document complété, l'usager-ère est mis-e au courant de la procédure. Soit par la lecture du règlement d'ordre intérieur, ou oralement par un-e autre usager-ère ou par un-e travailleur-euse du Centre.

Le formulaire est daté du jour de la plainte ou du recours et signé par les deux parties.

Une copie de ce document et de l'annexe lui sera remise.

Une fois la plainte introduite, celle-ci sera traitée et examinée par l'ensemble de l'équipe sociale du Centre. Ensuite la décision concernant votre recours/plainte vous sera communiquée soit par mail, lettre ou voie orale, au plus tôt le mercredi ouvrable suivant la date de dépôt.

Si la procédure interne n'est pas possible ou si celle-ci ne paraît pas équitable à l'usager-ère, et pour autant que s'il y a sanction d'exclusion elle soit d'une durée d'un mois ou plus, alors celui ou celle-ci peut introduire une nouvelle plainte ou un nouveau recours auprès du référent social de L'Ilot, en envoyant un mail à l'adresse JL.Joiret@ilot.be (ou en cas d'indisponibilité à s.niset@ilot.be). Le référent social dispose alors d'un nouveau délai de 3 jours ouvrables pour communiquer à la personne concernée la décision prise.

Si au terme de cette procédure, la décision semble toujours non équitable à la personne, celle-ci peut s'adresser à la Commission communautaire commune (COCOM), par lettre ou en ligne :

Rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles

Tél. : 02 502 60 01

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