



## Annexe : Procédure de la plainte ou du recours

Lorsqu'un usager ou une usagère souhaite introduire une plainte ou un recours envers le Service de Guidance à Domicile de L'Ilot, celle-ci doit se faire par le formulaire dont fait partie cette annexe.

Ce formulaire doit être complété par l'utilisateur ou l'utilisatrice en y indiquant son nom, son prénom et la date à laquelle le(s) fait(s) ou la décision entraînant la plainte/le recours s'est (se sont) produit(s).

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

- 1) Le formulaire doit être rempli endéans les 7 jours ouvrables suivant les faits ou la décision ou la prise de connaissance des faits ou de la décision qui font l'objet de la plainte ou du recours.
- 2) L'utilisateur·ère doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte ou du recours.
- 3) La plainte ou le recours doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'utilisateur·ère.
- 4) Le formulaire doit être remis en main propre à une personne de l'équipe

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

Une fois le formulaire complété, l'utilisateur·ère est mis·e au courant de la procédure de la plainte ou du recours. La mise au courant peut se faire par lecture du règlement d'ordre intérieur, ou oralement par un·e autre utilisateur·ère ou par un·e travailleur·se du Service.

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

Une copie de la plainte ou du recours et de l'annexe est remise à l'utilisateur·ère.

La plainte est traitée et examinée par la coordination du service de guidance à domicile S.Ac.A.Do.

Une fois la procédure terminée, la décision concernant le recours/ la plainte sera communiquée soit par mail, lettre ou voie orale, dans un délai de 1 jour après l'introduction de la demande, ou lors de la prochaine visite de l'utilisateur·e.

Si l'utilisateur·ère estime que sa plainte ou son recours ne sera pas traité/e ou ne le sera pas de manière équitable, il ou elle peut envoyer une plainte directement au référent social de L'Ilot ([JL.Joiret@ilot.be](mailto:JL.Joiret@ilot.be)) qui communiquera le résultats dans les meilleurs délais, ou une plainte externe à la Commission Communautaire Commune :

Rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles

Tél. : 02 502 60 01

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

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