

Centre de Jour de L'Ilot

73 rue de l'Eglise Saint-Gilles - 1060 Bruxelles
Tel : 02/537 33 33
Email : Clos@ilot.be
En cours d'agrément par le collège réuni de
la Commission communautaire commune. Sous
la référence CJ/DC/005

FORMULAIRE DE PLAINTE

Date des faits/décision entraînant la plainte ou le recours : JJ /MM/20..

Nom et prénom de l'utilisateur ou de l'utilisatrice :

Motif de la plainte :

L'utilisateur déclare avoir lu, accepté et compris¹ les modalités de la plainte / du recours en annexe

SIGNATURE DE L'USAGER·ÈRE :

SIGNATURE DU SERVICE :

(faisant accusé de réception)

--	--

Date de réception du formulaire :

¹ 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.

Annexe : Procédure de la plainte ou du recours

Lorsqu'un usager ou une usagère souhaite introduire une plainte ou un recours envers le Centre de Jour 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 ou le recours s'est (se sont) produit.e (s).

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

- 1) Elle/Il doit être rempli/e endéans les 3 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 doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'utilisateur-ère.
- 4) Pour être recevable, la plainte doit être déposée à l'accueil et/ou envoyée à servicesocial.clos@ilot.be.

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, il ou elle peut se faire assister. La personne qui écrit, transpose les mots de l'utilisateur-ère.

Une fois la plainte complète, l'utilisateur-ère est mis-e au courant de la procédure de la plainte. La mise au courant peut se faire par 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 sa plainte ou du recours et de l'annexe lui sera remise.

La plainte est traitée et examinée par l'ensemble de l'équipe sociale du Centre.

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 ne sera pas traitée 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) 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>