



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 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 usager-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 7 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) 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>

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.