



Centre de jour subsidié par la COCOM

FORMULAIRE DE PLAINTE

Date des faits/décision entraînant la plainte : / /20

Nom et prénom de l'utilisateur :

Motif de la plainte :

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

SIGNATURE DE L'USAGER :

SIGNATURE DU SERVICE :

(faisant accusé de réception)

--	--

Date de réception du formulaire :

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

Annexe : Procédure de la plainte

Lorsqu'un usager souhaite introduire une plainte envers l'ASBL Jamais Sans Toit – centre de jour, celle-ci peut se faire par le formulaire dont fait partie cette annexe.

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

Pour que la plainte soit jugée recevable, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 1) Elle doit être remplie endéans les 2 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
- 2) L'usager doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte
- 3) La plainte doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour l'usager
- 4) La plainte sera remise à la direction

L'usager explique en quelques mots le motif de sa plainte. Si l'usager n'est pas en mesure d'écrire sa plainte, il peut se faire assister. La personne qui écrit, transpose les mots de l'usager. Une fois la plainte complète, l'usager est mis 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 autre usager ou par un travailleur de la structure.

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

Une copie de sa plainte et de l'annexe lui sera remise.

Si l'usager estime que sa plainte ne sera pas traitée ou ne le sera pas de manière équitable. Il peut envoyer une plainte externe à la Commission Communautaire :

[Rue](#) Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles

Tél. : 02 502 60 01

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