

## FORMULAIRE DE PLAINTE

Date des faits/décision entraînant la plainte :

Nom et prénom de l'usagé :

Motif de la plainte :

L'usage déclare avoir lu, accepté et compris<sup>1</sup> les modalités de la plainte en annexe

SIGNATURE DE L'USAGE :

SIGNATURE DE LA PERSONNE QUI REÇOIT LA  
PLAINTÉ

--	--

Date de réception du formulaire :

---

<sup>1</sup> Par lu, accepté et compris il est signifié que l'usager 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.

## Procédure de la plainte

Chaque décision prise par l'ASBL Pierre d'Angle, ou un de ses travailleurs qui est défavorable à l'utilisateur peut faire l'objet d'un recours ou d'une plainte. La procédure à suivre est la suivante :

Pour formuler une plainte, vous pouvez vous adresser aux éducateurs, verbalement ou par écrit (mail ou en utilisant le formulaire de plainte), ceci maximum 15 jours après les faits. La plainte sera examinée en réunion d'équipe. La réponse vous sera donnée après la réunion, verbalement ou par écrit.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez prendre contact avec la direction (via un éducateur ou par téléphone). La direction examinera votre demande et rendra sa réponse verbalement et par écrit.

Si vous n'êtes pas encore satisfait, vous pouvez envoyer ou déposer une plainte écrite au président de l'association. Le conseil d'administration statuera et vous rendra la réponse par écrit, dans les 3 semaines.

Si la procédure interne n'est pas possible ou que celle-ci ne paraît pas équitable à l'utilisateur, celui-ci peut toujours introduire une plainte auprès de la Commission communautaire commune. Cette plainte peut être introduite par lettre ou en ligne.

Rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles

Tél. : 02 502 60 01

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