

**FORMULAIRE DE PLAINTE**

**Date des faits/décision entraînant la plainte :** ………. **/** ……….. **/** ………..

**Nom et prénom de l’usager :** …………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Motif de la plainte :**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

*L’usager déclare avoir lu, accepté et compris les modalités de la plainte en annexe.[[1]](#footnote-2)*

**Date de réception du formulaire :** …………. / ………… / ………..

**SIGNATURE DE L’USAGER : SIGNATURE DU SERVICE :** (faisant accusé de réception)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Annexe : Procédure de la plainte :**

Lorsqu’un usager souhaite introduire une plainte envers l’asbl Chez Nous Bij Ons, 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 entrainant 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 10 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 entraine un effet négatif pour l’usager ;
4. La plainte doit concerner des faits qui ont eu lieu au Chez Nous - Bij Ons ;
5. La plainte doit être enregistrée sur papier, signée et déposée en main propre au bureau de permanence pendant les jours et heures d’ouverture.

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 la plainte transpose les mots de l’usager. Une fois la plainte complète, l’usager est mis au courant de la procédure de plainte. La mise au courant peut se faire par la lecture du règlement d’ordre intérieur de l’établissement, 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.

La décision concernant votre recours/plainte vous sera communiquée par voie orale dans un délai de dix jours après l’introduction de votre demande.

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, boite 1, 1040 Bruxelles
* Tel : 02/502.60.01
* <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>
1. *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.* [↑](#footnote-ref-2)