



## PROCEDURE DE PLAINTE

Dans le cas où vous constatez des manquements dans l'application du règlement d'ordre intérieur de la Maison d'accueil Escale à votre égard, **voici les modalités à effectuer** :

### Procédure :

1/ Vous pouvez dans un premier temps vous adresser à vos référents. Ensemble, nous tenterons de trouver une solution aux difficultés exposées.

2/ Dans le cas où vous estimez toujours être victime d'un préjudice, vous pouvez, dans un second temps, vous adresser à la directrice, Madame Deborah Oddie, 20 Place Loix, 1060 Bruxelles, 02/537.47.97., [doddie@maescale.org](mailto:doddie@maescale.org). Un entretien sera organisé afin d'écouter les difficultés rencontrées et de trouver une solution répondant aux intérêts de l'ensemble des parties.

3/ Si après un entretien avec la direction, vous persistez à penser être victime d'une mauvaise application du ROI, vous pouvez vous adresser au Président du Conseil d'administration de l'ASBL, Monsieur Max Bleecx, [m.bleecx@maescale.org](mailto:m.bleecx@maescale.org).

4/ Enfin, vous pouvez toujours déposer une plainte auprès de l'autorité de tutelle, l'administration de la Commission communautaire commune, Rue Belliard 71, boîte 1 – 1040 Bruxelles, 02 502 60 01. Cette plainte peut également être déposée auprès du Ministre chargé de l'Action sociale, à savoir, actuellement : le Ministre Alain Maron, Boulevard Saint-Lazare, 10 (11<sup>ème</sup> étage) – 1210 Bruxelles, 02 506 34 11, [info.maron@gov.brussels](mailto:info.maron@gov.brussels)

### Formulaire de plainte :

Le-la résident-e complète le formulaire de plainte ci-dessous en y indiquant au minimum son nom, son prénom, le motif de la plainte et la date à laquelle le(s) fait(s) ou la décision entraînant la plainte s'est (ce sont) produit(s).

Si le-la résident-e n'est pas en mesure d'écrire sa plainte, il peut se faire assister. La personne qui écrit, transpose les mots du-de la résident-e.

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

Une copie de sa plainte et de la procédure lui sera remise.

### Recevabilité :

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



- 1) Elle doit être remplie endéans les 15 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) Le·la résident·e doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte
- 3) Le·la résident·e doit respecter la procédure décrite dans le présent document.

### **Traitement des plaintes :**

Toute plainte déposée auprès d'un·e référent·e ou de la direction sera traité par la direction dans un délai maximum de 15 jours après réception de la plainte.

Toute plainte déposée auprès du président de l'asbl sera traité par le conseil d'administration dans un délai maximum de 30 jours après réception de la plainte.

La direction recueille auprès des personnes intéressées par la réclamation toutes les informations nécessaires à la bonne analyse de la plainte.

La direction rencontre le·la plaignant·e dans les meilleurs délais sauf en cas de refus de celui·celle-ci.

### **Communication des résultats :**

Pour toute plainte adressée via le formulaire ci-dessous, une réponse écrite sera remise au plaignant ou à la plaignante selon le délai de traitement des plaintes.

Pour connaître le fonctionnement de la recevabilité, du traitement des plaintes ou de la communication des résultats des plaintes adressées à l'autorité de tutelle, veuillez les contacter.



## **FORMULAIRE DE PLAINTE A COMPLETER**

Nom :

Prénom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse e-mail :

Date d'entrée à la Maison d'accueil Escale :

Motif de la plainte (expliquer pourquoi vous souhaitez porter plainte, la date et la description des faits et des personnes concernées) :

Ce qui a déjà été fait pour trouver une solution :

Quels sont vos attentes :

Le·la plaignant·e déclare avoir lu, accepté et compris<sup>1</sup> les modalités de la plainte en annexe

SIGNATURE DU·DE LA PLAGNANT·E :

SIGNATURE DU SERVICE :

(faisant accusé de réception)

--	--

Date de réception du formulaire :

---

<sup>1</sup> 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.