

Si la plainte concerne un travailleur

- 1) Une plainte est émise et répond aux critères de recevabilité.
- 2) Le ou la travailleur.euse concerné par la plainte est informé par la direction.
- 3) La direction contacte le ou la bénéficiaire par téléphone pour clarifier sa plainte/demande.
- 4) Un bref compte rendu de cet entretien est transcrit dans un document stocké dans un dossier « Plaintes » en mentionnant si en conclusion le bénéficiaire désire bel et bien déposer une plainte ou s'il se satisfait de l'échange téléphonique, des explications fournies et d'éventuelles mesures annoncées.
- 5) Si lors de l'entretien téléphonique le ou la bénéficiaire confirme vouloir introduire une plainte ou si un entretien téléphonique est impossible, celui-ci/celle-ci est invité.e à un entretien plus complet (éventuellement avec la personne qui la suit mais en tout cas avec la direction) dont la direction établit un pv qu'il/elle enregistre également dans le dossier. Le ou la bénéficiaire est informé.e de la procédure (en ce compris de la nécessité de prévoir une possibilité de conciliation). La direction s'assure que le ou la bénéficiaire puisse prendre connaissance du contenu du PV. Il informe le ou la bénéficiaire que ce contenu va être communiqué au travailleur.
- 6) La direction organise un entretien avec le ou la travailleur.euse à qui se rapporte la plainte, lui fait part du contenu de la plainte, écoute sa version et en fait un pv, joint au dossier.
- 7) Si le ou la bénéficiaire ou si la travailleuse ou le travailleur est demandeur.se : au moins un entretien de médiation est organisé. Les PV de ces entretiens sont joints au dossier.
- 8) Si une faute professionnelle par le ou la travailleur.euse peut clairement être établie, un entretien de fonctionnement avec la direction est organisé. Lors de cet entretien doivent être abordées les mesures qui permettront d'éviter cette faute à l'avenir. Le pv de cet entretien est joint au dossier personnel du travailleur. En cas de faute grave établie, l'asbl pourrait prendre des mesures plus élevées.
- 9) Si la plainte est considérée comme infondée, un retour sera fait par la coordination au ou à la bénéficiaire et la non-responsabilité du travailleur ou de la travailleuse sera clarifié.

Si la plainte concerne la coordination ou l'institution.

La même procédure est suivie mais le rôle de la direction est alors pris en charge par les autres directions ou par un.e administrateur.trice.

Procédure de plainte externe.

Si le ou la bénéficiaire estime que sa plainte ne sera pas traitée ou ne le sera pas de manière équitable. Il ou elle 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>.