

## Procédure de Plainte – Équipes Mobiles d'Aide

MAJ : 06/02/2025

**Article 21 de la section 5 de l'arrêté du 9 mai 2019** du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion.

*(...)Chaque centre détermine la procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes des usagers dans son règlement d'ordre intérieur.*

*Cette procédure décrit les modalités d'introduction des plaintes, d'appréciation de leur recevabilité, de leur traitement et de communication de leur résultat aux usagers.*

*Un formulaire de plainte doit être disponible en français et en néerlandais, dans les brochures d'information et/ou sur le site internet du centre. (...).*

Toute forme de violence ou d'abus qui serait commise par un-e membre des équipes du Samusocial sur l'un-e des bénéficiaires est strictement interdite et sanctionnable. Si une personne bénéficiaire a le sentiment d'avoir subi de la maltraitance de la part d'un membre du personnel, le Samusocial de Bruxelles lui propose de déposer une plainte via l'un des deux canaux suivants :

**En interne** : Via le formulaire de plainte disponible sur le site internet du Samusocial ou communiqué à la personne bénéficiaire sur simple demande formulée aux équipes. La personne peut remplir ce formulaire de plainte seule ou avec l'aide de la personne de confiance de son choix. Une fois rempli, le formulaire doit être envoyé par courrier postal à l'adresse suivante :

**Boulevard Poincaré - 68-70, 1070 Anderlecht** à l'attention du « **Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires** ».

A la seule condition que la personne plaignante soit joignable par téléphone ou par mail, le Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des bénéficiaires (ou, en son absence, son/sa représentant-e) aura un délai de **7 jours ouvrables** pour faire parvenir à la personne plaignante un accusé de réception qui l'informerait des suites qu'il est décidé d'apporter à la plainte.

Dans la situation où la plainte serait jugée comme recevable, le Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires aura un délai de 3 mois pour y apporter le suivi approprié et reviendra vers la personne plaignante pour l'informer des conclusions de l'enquête (le délai de 3 mois peut être exceptionnellement prolongé dans certaines situations spécifiques et sur justification du Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires). A la seule condition que la personne plaignante soit joignable par mail ou par téléphone, le Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires reviendra vers cette dernière en fin de procédure pour l'informer des conclusions de l'enquête et des recours possibles en cas d'insatisfaction.

**En externe** : Si la procédure interne de dépôt de plainte n'est pas possible ou si la réponse apportée à la plainte ne paraît pas juste à la personne bénéficiaire, cette dernière peut introduire une plainte auprès de Vivalis.brussels, l'Administration de la Commission communautaire commune. Cette plainte peut être introduite par lettre ou en ligne. Les coordonnées sont celles reprises ci-dessous :

**Vivalis.brussels, Administration de la Commission communautaire commune de Bruxelles - Capitale** : rue Belliard 71, boîte 1 1040 Bruxelles - Tél. : 02 502 60 01 - <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> ou <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten>