

► **Service**

Direction Services Opérationnels FEDASIL  
Service Coordination

► À l'attention des responsables des structures  
d'accueil



**Région Sud**

Tel : 04 340 20 80  
sud@fedasil.be

Annexes: **NEW**

- Formulaire de plainte (P1)
- Accusé de réception (P2)
- Réponse plainte structure d'accueil (P3)
- Fiche informative plainte (P4)
- Registre des plaintes (P5)

## INSTRUCTION : PLAINTÉ - procédure d'introduction et traitement

### OBJECTIF

La procédure de plainte est une **mesure de prévention importante** pour garantir la sérénité et la sécurité au sein de la structure d'accueil.

Cette procédure renforce et clarifie les droits des résidents. Elle offre pour la structure d'accueil mais également pour l'Agence, un instrument permettant de détecter les plaintes récurrentes et de rechercher ainsi des solutions plus structurelles.

### GROUPE-CIBLE

Ces procédures s'appliquent à **tous les bénéficiaires de l'accueil, y compris les mineurs étrangers non-accompagnés.**

## PROCEDURE DE PLAINTÉ

### Qu'est-ce qu'une plainte ?

Est considéré comme une plainte dans le cadre de cette procédure, une expression explicite et formelle d'un mécontentement relatif :

- aux **conditions de vie** au sein de la structure d'accueil,
- à **l'application du règlement d'ordre intérieur** visé à l'article 19 de la loi accueil.

### Qui peut introduire une plainte et comment ?

Une plainte peut être introduite **soit oralement, soit par écrit.**

Une plainte peut être introduite **par tout résident** d'une structure d'accueil :

- soit en son propre nom (MENA inclus);
- soit au nom d'un membre mineur de la famille;
- soit au nom d'un membre de la famille se trouvant dans l'incapacité de déposer une plainte;
- soit par le tuteur ou le représentant légal lorsqu'il s'agit d'un MENA.

**Que doit faire la structure d'accueil ?**

1. Si la plainte est **orale**, la structure d'accueil remplit le **formulaire-type** (annexe P1), date celui-ci et le soumet pour signature au plaignant.  
Une **copie** de ce formulaire lui est alors remise et **équivalent à l'accusé de réception**<sup>1</sup>.  
Si le plaignant remet son **propre écrit**, la structure d'accueil acte le dépôt de cette plainte par un **accusé de réception** (annexe P2).
2. La structure d'accueil apporte une **réponse au plaignant dans un délai de 7 jours ouvrables** à dater de l'accusé de réception.
3. Dans le cas d'un **MENA**, la structure d'accueil transmet une **copie de tous les documents au tuteur ou au représentant légal** (plainte, accusé de réception, réponse à la plainte).
4. Chaque structure d'accueil tient à jour un **registre des plaintes** (annexe P5) et le transmet annuellement au responsable de la Région.

**Qui traite la plainte au sein de la structure d'accueil ?**

- La plainte est traitée par le **Directeur ou le responsable de la structure d'accueil**. Toutefois, cette tâche peut être déléguée de manière formelle à un autre collaborateur et ce, sur base d'une **délégation de pouvoir**.

La personne en charge du traitement des plaintes des résidents ne peut être directement impliquée dans leur accompagnement, et ce pour garantir l'impartialité du traitement.

- Si le plaignant n'a **pas reçu de réponse dans le délai prévu**, il peut introduire sa **plainte auprès du Directeur de région**. Sa plainte doit être introduite dans un délai de 30 jours calendriers à dater de l'accusé de réception remis par la structure d'accueil. Celui-ci est également joint à la plainte.

**Insatisfait de la réponse apportée par la structure d'accueil ?**

- Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse apportée, il peut **introduire sa plainte par écrit** en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais **auprès du Directeur de la région compétente**.

Dans cette plainte, les **raisons de son insatisfaction** doivent impérativement être mentionnées.

- Le Directeur de région envoie un **accusé de réception endéans les 3 jours ouvrables après avoir pris connaissance de la plainte**.
- Le directeur de région doit apporter une **réponse dans un délai de 30 jours calendriers** à dater de l'accusé de réception.

**Insatisfait de la réponse apportée par le Directeur de région ?**

Si malgré les efforts fournis pour trouver une solution, le plaignant n'est toujours **pas satisfait du traitement réservé à sa plainte à l'issue de la procédure, celui-ci a la possibilité de s'adresser au Médiateur Fédéral**.

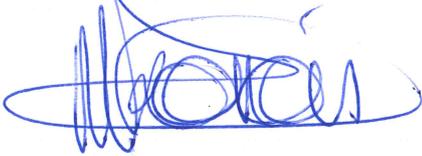
Les modalités d'introduction de ce recours sont mentionnées dans la décision rendue par le Directeur de région.

<sup>1</sup> Cela vaut également si le résident utilise le formulaire-type pour le compléter lui-même

## ENTREE EN VIGUEUR

- ▶ Cette instruction entre en vigueur **immédiatement** pour l'ensemble du réseau d'accueil.
- ▶ Cette instruction remplace la procédure relative à la plainte de « l'instruction relative à la procédure de plainte, mesure d'ordre, sanctions et exclusion » (package sécurité et sérénité) du 3/04/2015.
- ▶ Pour toute question relative à la présente instruction, veuillez-vous adresser auprès de votre Région.

Je vous remercie pour votre collaboration et vous prie de bien vouloir communiquer cette procédure à vos collaborateurs.



Jean Pierre Luxen  
Directeur Général

Fenny François

Directeur Appui à la politique  
Directeur Beleidsondersteuning