

Règlement du traitement des plaintes CPAS

1. Objectifs

Nous assurons un traitement constructif des plaintes. Cela signifie que les plaintes sont vues comme des opportunités d'amélioration et bénéficient d'une approche axée solution.

Chaque utilisateur des services du CPAS a droit à un traitement objectif, orienté client et approfondi de sa plainte. Les personnes impliquées dans le traitement des plaintes doivent respecter une stricte neutralité et se conformer aux règles du secret professionnel.

2. Champ d'application

Le champ d'application du système de traitement des plaintes inclut toutes les plaintes exprimées par l'utilisateur.

Les plaintes des collaborateurs au sujet de leur propre situation de travail, des relations de travail et du statut juridique ne relèvent pas du présent règlement.

3. Définitions

On entend par « plainte » l'expression écrite ou électronique d'un mécontentement au sujet d'un acte ou d'une prestation des services du CPAS, ou justement de l'omission d'un acte ou d'une prestation.

Les demandes d'informations, notifications et suggestions ne sont pas des plaintes.

- Par le biais d'une demande d'informations, l'utilisateur tente d'obtenir des renseignements.
- Par le biais d'une notification, l'utilisateur informe le CPAS d'un manquement mais n'exprime aucun mécontentement.
- Par le biais d'une suggestion, l'utilisateur formule une proposition d'amélioration du fonctionnement des services du CPAS.

Un recours administratif ou juridictionnel ne constitue pas une plainte.

- Un recours administratif est introduit auprès d'un organe de l'administration active qui ne dispose pas de la compétence juridictionnelle.
- Un recours juridictionnel est introduit auprès d'une juridiction de l'ordre judiciaire, d'une juridiction administrative ou d'un organe de l'administration active qui dispose de la compétence juridictionnelle.

4. Responsables/autorités

Le CPAS institue un service des plaintes central placé sous la direction d'un coordinateur des plaintes.

Le citoyen peut déposer sa plainte auprès de ce service des plaintes central.

Le juriste est chargé de la tâche de coordinateur des plaintes.

5. Documents

- Formulaire de plainte
- Confirmation de la réception
- Document d'enregistrement

6. Mode de dépôt

Une plainte peut être déposée par les moyens suivants :

- par le biais d'un formulaire sur le site web de la commune ;
- par écrit, par lettre ou par courriel ;
- par téléphone ;
- verbalement.

Si la plainte est exprimée par téléphone ou oralement, le plaignant est invité à formuler sa plainte via le site web ou par écrit. S'il n'est pas en mesure de le faire lui-même, sa plainte peut être soumise via le formulaire web avec l'aide d'un membre du personnel.

La plainte doit obligatoirement comporter les éléments suivants :

- date ;
- le nom du plaignant
- adresse du plaignant ;
- le numéro de téléphone du plaignant
- l'adresse électronique du plaignant, si elle est disponible ;
- description de la plainte.

7. Procédure

1. Toutes les plaintes entrantes sont enregistrées par le coordinateur des plaintes. Cette étape consiste à enregistrer toutes les données pertinentes (date de réception, référence, identification du plaignant, description de la plainte, traitement de la plainte + date, mesures mises en œuvre ou à mettre en œuvre).

Tout membre du personnel ou du conseil du CPAS qui a reçu une plainte la transmet immédiatement au coordinateur des plaintes (formulaire).

2. Avant d'entamer le traitement d'une plainte, le coordinateur des plaintes évalue si celle-ci est recevable.

Sont considérées comme irrecevables dans la procédure de traitement des plaintes :

- les plaintes anonymes
- les plaintes vagues
- les plaintes qui font l'objet d'une procédure judiciaire
- les plaintes qui ne sont pas destinées au CPAS
- les plaintes au sujet d'une matière dans laquelle le plaignant n'a aucun intérêt personnel, excepté s'il s'agit d'une personne qui agit au nom et pour le compte du plaignant
- les plaintes qui ont trait à des événements qui se sont produits il y a plus de 6 mois

En cas d'irrecevabilité, le coordinateur des plaintes envoie à la personne qui a introduit la plainte, dans un délai de sept jours ouvrables, une réponse indiquant la raison pour laquelle la plainte ne sera pas traitée. Si la plainte n'est pas destinée au CPAS, les coordonnées du service ou de l'instance concernée seront communiquées.

En cas de recevabilité, le coordinateur des plaintes envoie dans les sept jours ouvrables un accusé de réception expliquant la procédure de traitement des plaintes.

3. Si le coordinateur des plaintes juge la plainte recevable, il attribue le traitement de la plainte à un gestionnaire de plaintes. Le gestionnaire de plaintes est en principe le fonctionnaire dirigeant du service au sein duquel est employé le préposé dont l'action ou la négligence est mise en cause ou qui est responsable des faits incriminés ou de la situation dénoncée.

Si la plainte concerne des faits graves ou des faits qui requièrent des mesures urgentes, le directeur général en est informé immédiatement.

Le gestionnaire de plaintes ouvre une enquête visant à déterminer le bien-fondé de la plainte. L'enquête part des informations fournies d'une part par le service concerné et d'autre part par le plaignant. Le gestionnaire de plaintes rassemble et analyse ces informations et remet au coordinateur des plaintes, dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte, un rapport et une proposition de réponse.

Le coordinateur des plaintes peut ordonner une enquête complémentaire. Dans ce cas, le délai peut être prolongé de maximum cinq jours ouvrables.

Lorsqu'une enquête a été entièrement finalisée, le coordinateur des plaintes soumet le rapport et la proposition de réponse au directeur général et au président.

La personne qui a introduit la plainte reçoit, dans les trois jours ouvrables suivant l'approbation par le directeur général et le secrétaire, un courrier l'informant de la suite qui a été donnée à la plainte. Pour les plaintes fondées ou partiellement fondées, une solution ou un compromis doit être formulé dans le courrier.

Le traitement ne doit pas dépasser 20 jours ouvrables. S'il y a lieu de prolonger ce délai de 20 jours ouvrables au maximum, les raisons en seront données et communiquées au plaignant.

4. Pour clôturer une plainte, on lui attribue dans le système d'enregistrement l'un des statuts suivants :
 - Fondée : le plaignant a raison.
 - Fondée et corrigée : le plaignant a raison, mais l'erreur du CPAS a été réparée au cours de la procédure.
 - En partie fondée, en partie non fondée : tant le CPAS que le plaignant sont en tort.
 - Non fondée : le CPAS n'a commis aucune faute.
 - Sans avis : la plainte n'était pas recevable.

8. Rapportage

Chaque année, un rapport présentant les plaintes traitées est soumis au Conseil du CPAS. Ce rapport fait également mention des plaintes jugées irrecevables ainsi que du motif d'irrecevabilité.

9. Publication

Ces règlements seront publiés de manière permanente et répétée par les différents canaux disponibles.

10. Dispositions finales

Le présent règlement de traitement des plaintes entre en vigueur le 24/11/2022.