

## Des plaintes sur nos prestations? Dites-le nous!

Chaque jour, les fonctionnaires fédéraux {du nom de l'organisation} sont là pour vous aider. Ils font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous pouvez toujours vous adresser au fonctionnaire en charge de votre dossier.

En cas d'absence de suivi de sa part, il est assez simple d'introduire une plainte. Notre service de plaintes la traitera et vous proposera une solution ou corrigera l'erreur.

Grâce à votre plainte, {le nom de l'organisation} mettra tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pourra améliorer son fonctionnement et ses services.

En résumé: des plaintes sur nos prestations? **Dites-le nous!**

## Coordonnées

Complétez ici les coordonnées de votre organisation :

- Tel: xx/xxx.xx.xx
- Fax: xx/xxx.xx.xx
- Adresse: xxxxxxxxxxxx - xxxxxxxxxxxx
- E-mail: xxxxxxxx@xxxxxx.be
- Site web: www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx.be

{Plan d'accès}

Editeur responsable: xxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxx • xxxxxxxxxxxx  
Dépôt légal: xxxxxxxxxxxxxxxx • xxxxxx 2015



Des plaintes sur nos prestations?

{ Logo de votre organisation }

⚡ # ! ★ ★ @ ?

## Des plaintes sur nos prestations?

Dites-le nous!

## Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services **[du nom de l'organisation]** peut envoyer une plainte.

**Précisez éventuellement quelles personnes sont concernées par votre organisation :**

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

## Quel type de plainte ?

Votre plainte peut porter sur :

- le service ou le produit fourni
- la qualité de la prestation
- le traitement assuré par le/la fonctionnaire
- l'application de la législation

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence **[du nom de l'organisation]**.

**Donnez quelques exemples pour votre organisation :**

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

## Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes anonymes
- les plaintes relatives à des faits remontant à plusieurs années
- les plaintes ne relevant pas de la compétence **[du nom de l'organisation]**

**Attention : une plainte n'est pas un recours !**

Si vous voulez faire annuler une décision administrative, vous devez introduire un recours. La procédure de recours à suivre est toujours précisée sur la lettre avec la décision administrative.

## Comment introduire une plainte ?

Vous pouvez prendre contact avec notre service de plaintes dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

- par tel : **[ajoutez le numéro]**
- par fax : **[ajoutez le numéro]**
- au moyen du formulaire en ligne : **[ajoutez le lien]**
- par mail : **[ajoutez l'adresse e-mail]**
- par courrier : **[cf. coordonnées]**
- à l'accueil

## Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique et, dans les **[X]** jours, nous vous faisons parvenir :

- une réponse motivée
- une rectification
- une solution

Nous évaluons annuellement toutes les plaintes et établissons un plan d'action dans le but d'améliorer notre fonctionnement et nos services.

## Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de plaintes, contactez le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

**Coordonnées :**

www.mediateurfederal.be  
Rue de Louvain 48 bte 6  
1000 Bruxelles  
Numéro gratuit 0800 99 961