

# **REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU SERVICE DES PLAINTES ET DES RECOURS DE L'INSTITUT DE LA FORMATION EN COURS DE CARRIERE**

## **Article 1.**

Pour la compréhension et l'application du présent règlement, il faut entendre par :

**a. Institut de la formation en cours de carrière (ci-après dénommé I.F.C.) :** l'Institut de la formation en cours de carrière, organisme d'intérêt public de type B de la Communauté française, créé par l'article 25 du décret du 11 juillet 2002 relatif à la formation en cours de carrière dans l'enseignement spécialisé, l'enseignement secondaire ordinaire et les centres psycho-médico-sociaux et à la création d'un institut de la formation en cours de carrière ;

**b. Service des plaintes et des recours de l'I.F.C. :** le service créé au sein de l'I.F.C. pour traiter les plaintes écrites des usagers de l'I.F.C., en application de l'article 21 du décret du 09 janvier 2003 relatif à la transparence, à l'autonomie et au contrôle des organismes publics qui dépendent de la Communauté française ainsi que de l'article 31 de l'arrêté du gouvernement de la Communauté française du 10 décembre 2003 portant approbation du contrat de gestion de l'I.F.C. ;

**c. Usager de l'I.F.C. :** toute personne, physique ou morale, en droit de bénéficier des services publics de l'I.F.C.

**d. Plainte :** toute réclamation, doléance, contestation justifiée par la constatation du non-respect par l'I.F.C. de ses obligations envers les usagers dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public.

## **Article 2.**

Le service des plaintes est composé:

- d'un membre de la cellule juridique de l'I.F.C, désigné par le Bureau de l'I.F.C. ;
- d'un membre de la cellule pédagogique de l'IFC, désigné par le Bureau de l'I.F.C. ;
- du fonctionnaire dirigeant de l'I.F.C., ci-après dénommé le fonctionnaire dirigeant.

## **Article 3.**

Les plaintes sont adressées par écrit, en langue française, au service des plaintes de l'I.F.C. :

- soit par courrier à l'adresse suivante :  
I.F.C.,  
A l'attention du service des plaintes,  
Rue Dewez, 14 – D218  
5000 Namur
- soit par télécopie au numéro suivant : 081.83.03.11 ;

Toute récrimination stipulée par un autre biais (téléphone, courriel, etc.) ne sera pas considérée comme une plainte par l'IFC.

## **Article 4.**

### **a. Toute plainte mentionne:**

#### **a.1. Si le plaignant agit à titre personnel :**

- Les nom et prénom du plaignant ;
- Son adresse postale complète ;
- Sa qualité d'usager de l'IFC ;
- Eventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, ...).

#### **a.2. Si le plaignant agit au nom d'une personne morale, une association ou un groupement de fait :**

- Les nom et prénom du plaignant ;
- Le nom de la personne morale ou de l'association de fait qu'il représente ;
- L'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait plaignante;
- Sa qualité au sein de la personne morale ou association qu'il représente ;
- Eventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, ...).

#### **a.3. L'objet de la plainte**, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

- Le plaignant veillera à mentionner la référence de la formation qui fait l'objet de la plainte

**b.** Le plaignant joint à sa plainte la copie des documents nécessaires à la compréhension de la plainte.

**c.** Le plaignant avertit le service des plaintes de tout recours juridictionnel ou administratif en cours concernant les faits dont il se plaint et dont il aurait connaissance.

**d. La plainte est datée et signée** par son auteur.

Dans le cas où le plaignant introduit la plainte au nom d'une personne morale, d'une association ou d'un groupement de fait, le document est signé par la personne habilitée à la (le) représenter.

## **Article 5.**

Le recours au service de plaintes de l'I.F.C. est gratuit. Le plaignant prend toutefois en charge les frais relatifs à ses propres démarches.

Le service peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'I.F.C. ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs publics, des agents et des préposés de l'I.F.C. toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le service comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'I.F.C.

## **Article 6.**

Le service des plaintes réceptionne, référence et enregistre la plainte.

Dans les trois jours ouvrables de la réception de la plainte, il transmet au plaignant un accusé de réception mentionnant le numéro de référence de la plainte reçue, les coordonnées de l'agent traitant ainsi que, en annexe, copie du présent règlement.

## Article 7.

a. Le service des plaintes analyse la recevabilité et le fondement de la plainte.

b. Le service des plaintes peut déclarer une **plainte irrecevable** si :

**b.1.** la plainte ne mentionne pas les coordonnées du plaignant (nom, prénom ou adresse) ou mentionne des coordonnées incomplètes ou incorrectes ne permettant pas d'identifier le plaignant ou de prendre contact avec celui-ci;

**b.2.** le réclamant n'est pas usager de l'I.F.C. ;

**b.3.** la plainte n'énonce aucun grief ;

**b.4.** la plainte ne concerne pas une obligation de l'I.F.C. envers les usagers dans le cadre de l'exécution de ses missions ;

**b.5.** la plainte se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la plainte ;

**b.6.** la plainte n'est pas signée.

c. Le service des plaintes peut **classer une plainte sans suite**, notamment, si:

**c.1.** elle est futile ou manifestement non fondée;

**c.2.** elle est déposée dans l'intention de nuire, diffamatoire ou vexatoire ;

**c.3.** elle est identique à une précédente réclamation, déposée par le même réclamant, déjà traitée par l'I.F.C., et ne contenant aucun élément nouveau par rapport à la précédente réclamation.

d. Le service des plaintes peut **suspendre l'examen de la plainte** lorsqu'il a connaissance de l'introduction d'un recours administratif ou juridictionnel concernant les mêmes faits.

e. **La décision** d'irrecevabilité, de classement sans suite ou de suspension de l'examen de la plainte, motivée par le service des plaintes, est **notifiée au plaignant** dans les mêmes délais que ceux décrits à l'article 9.

## Article 8

Le plaignant transmet au service des plaintes toute information complémentaire demandée par celui-ci, dans les 30 jours de la date d'envoi de la demande. A défaut, le service des plaintes répond au plaignant en mentionnant l'absence de cette information complémentaire demandée et s'il échet, déclare la plainte non fondée, la classe sans suite et procède à la clôture du dossier.

## Article 9

Le service des plaintes transmet sa réponse par écrit au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte. Si ce délai de trente jours paraît trop court au service des plaintes pour fournir une réponse complète, celui-ci répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète.

## **Article 10**

Les courriers adressés à un plaignant par le service des plaintes mentionnent l'existence du service du médiateur de la Communauté française auprès duquel il peut adresser une réclamation après épuisement des voies de recours internes à l'I.F.C..

## **Article 11**

Le dossier complet relatif à une plainte est conservé durant 3 ans par le service des plaintes.

Les données essentielles de chaque dossier de plainte sont consignées dans une base de données qui comprend :

- les données personnelles du plaignant ;
- le numéro de référence du dossier ;
- l'objet de la plainte ;
- la date de réception de la plainte ;
- le suivi chronologique du traitement de la plainte.

## **Article 12**

Le rapport d'activités annuel de l'I.F.C., comprenant la synthèse des plaintes adressées par écrit à l'I.F.C. par les usagers, est diffusé au public sur le site Internet de l'I.F.C. après que le gouvernement de la Communauté française en ait pris acte et l'ait transmis au Parlement de la Communauté française.

## **Article 13.**

Le service des plaintes traite les données et documents à caractère personnel dans le respect des dispositions de la réglementation relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

La synthèse annuelle des plaintes ainsi que le rapport d'activités visés aux articles 11 et 12 du présent règlement ne mentionnent aucune donnée permettant l'identification personnelle du plaignant ou des personnes mises en cause par le plaignant.

Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du plaignant, le service des plaintes peut s'engager à préserver, pendant la phase d'instruction de la plainte, l'anonymat de ce dernier vis-à-vis du service ou de la personne concerné par la plainte.