

## **Notre service ne répond pas à vos attentes? Nous sommes à votre écoute !**

**Introduction** Le service Médiation et Qualité de service de Solidaris Brabant a pour but de veiller à l'amélioration constante de votre satisfaction.

Vous êtes insatisfait de notre prestation de service, de l'accueil que vous avez reçu, du délai de traitement de votre dossier, d'une décision de notre mutualité ou d'une méthode de travail ? N'hésitez pas à nous le faire savoir !

Notre processus de traitement des plaintes nous permet d'y répondre dans un délai raisonnable et de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité du service qui vous est offert.

**Qui peut introduire une plainte ?** Toute personne ayant recours à nos services.

**Petit conseil avant l'introduction d'une plainte !** En cas d'insatisfaction, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps au service en charge de votre dossier. En effet, dans la plupart des cas, une solution à votre problème peut être trouvée à ce niveau, sans devoir activer la procédure de plainte. Pour ce faire, il vous suffit de prendre contact avec le service concerné :

- par le formulaire de contact sur notre site-web [www.solidaris-brabant.be](http://www.solidaris-brabant.be)
- par téléphone : 02 506 96 11
- par courrier (rue du midi 111 à 1000 Bruxelles)

ou de vous adresser à l'une de nos structures d'accueil existantes : les conseillers d'agence, le service social,...

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, nous vous invitons à introduire par écrit votre plainte au service Médiation et Qualité de service.

**Quelles plaintes peuvent être introduites ?** Une plainte est une réaction d'insatisfaction exprimée par rapport aux services rendus directement par Solidaris Brabant. Il peut s'agir par exemple : d'un défaut d'information ou de réaction d'un service de Solidaris Brabant dans le traitement d'un dossier, de la non-exécution d'une opération ou d'une prestation par un agent de Solidaris Brabant, d'un délai non respecté, d'une décision non-motivée,...

**Quelles plaintes ne sont pas acceptées ?** Nous ne traitons pas les plaintes qui ne concernent pas les services de Solidaris Brabant, les plaintes anonymes et les plaintes portant sur des faits datant de plus d'un an et pour lesquelles aucune initiative n'a été prise par le plaignant depuis lors.

En cas d'irrecevabilité de votre plainte, vous recevez un avis de réception vous expliquant les motifs de notre décision. Le cas échéant, votre demande sera transférée au service compétent qui répondra à vos éventuelles demandes.

*Ce sujet continue page suivante*

**Comment introduire une plainte ?**

Pour être traitée par le service Médiation et Qualité de service, votre plainte doit être introduite par écrit et concerner nos services. Vous pouvez nous la transmettre :

- **Par voie électronique** : via le formulaire de plainte en ligne. Elle est disponible sur notre site internet [www.solidaris-brabant.be](http://www.solidaris-brabant.be), dans la rubrique "contact", en choisissant comme sujet "Une suggestion ou une plainte ?
  - **Par courrier** : Solidaris Brabant, à l'attention du service Médiation/Qualité de service, rue du midi 111 à 1000 Bruxelles.
  - **Par formulaire d'introduction de plainte** : celui-ci peut être obtenu sur simple demande dans l'une de nos agences.
- 

**Étapes de traitement de votre plainte**

Le traitement de plainte se fait en plusieurs étapes :

- *Étape 1* : le service Médiation et Qualité de service réceptionne votre plainte et procède à son enregistrement dans le registre des plaintes.
- *Étape 2* : le service Médiation et Qualité de service vous envoie un accusé de réception dans les plus brefs délais.
- *Étape 3* : endéans un délai de 45 jours calendrier maximum, le service Médiation et Qualité de service, en collaboration avec le service concerné, analyse votre plainte et vous communique le résultat de l'instruction menée. Il peut, si nécessaire, formuler des recommandations au service concerné par la plainte afin d'éviter la reproduction du problème.
- Un compte-rendu des plaintes reçues au cours de l'année écoulée est repris dans le rapport annuel de Solidaris Brabant.

**!!!Attention !**

Le traitement de votre plainte par le service Médiation et Qualité de service ne suspend pas les délais de recours contre la décision de la mutualité devant les tribunaux.

---

**Que faire en cas d'insatisfaction suite au traitement de votre plainte ?**

Si le traitement de votre plainte par notre service Médiation et Qualité de service ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez adresser votre insatisfaction par écrit, à l'Union Nationale des Mutualités Socialistes, à l'adresse : Rue Saint-Jean 32-38 à 1000 Bruxelles.

---

**Plus d'infos ?**

Rendez-vous dans l'une de nos agences ou contactez-nous au 02 506 96 11, par voie électronique, en utilisant notre formulaire papier ou par courrier, à l'adresse suivante : 111 rue du Midi à 1000 Bruxelles.

---