



## **Gestion des plaintes au sein de la SRL HERSTAL**

### **Règlement d'ordre intérieur**

#### **Informations**

##### **Article 1**

Les coordonnées de la gestionnaire de plaintes pour la SRL Herstal sont :

**Sandrine Cordier**

Rue en Bois 270

4040 Herstal

Tél.: 04/256.95.50.

Fax : 04/264.30.89

E-mail : [s-cordier@srlherstal.be](mailto:s-cordier@srlherstal.be)

La ligne téléphonique directe de la gestionnaire de plaintes sera communiquée au plaignant après réception de sa plainte.

Les locataires doivent être informés de la possibilité d'avoir recours à la gestionnaire de plaintes.

Les informations relatives à ce service sont communiquées lors de la signature du bail avec la SRL Herstal et seront consultables sur le site Internet de la SRL Herstal.

Un règlement complet sera disponible sur simple demande à l'accueil.

#### **Fonctionnement**

##### **Article 2**

La gestionnaire traite de toute plainte relative à la SRL Herstal et fait partie de l'organisation de la SRL Herstal sans toutefois relever d'une cellule précise.

Elle traite la plainte de manière impartiale.

Elle est tenue au secret professionnel.

Elle peut modifier l'organisation des délais d'intervention des cellules pour le motif de l'URGENCE.

### Article 3

Le plaignant a droit :

- à l' intervention gratuite de la gestionnaire de plaintes
- au traitement respectueux de sa plainte
- à l'examen objectif et impartial de sa plainte
- à une information claire au sujet des compétences et du mode de travail de la gestionnaire
- à un accusé de réception de sa plainte dans les trois jours ouvrables
- à une explication claire en cas de non recevabilité de sa plainte
- à l'information au sujet de l'état d'avancement de son dossier, à tous les stades de traitement de sa plainte
- au respect de sa vie privée

### Article 4

La procédure décrite ci-après ne s'appliquera pas :

- si la plainte n'est manifestement pas fondée
- si la plainte est exactement la même qu'une plainte déjà écartée et ne contient aucun fait nouveau

### Compétence

#### Article 5

La gestionnaire de plaintes est compétente pour traiter des plaintes relatives à la SRL Herstal, à savoir : **les insatisfactions ressenties par les locataires et les candidats locataires pour lesquelles, malgré leurs démarches, ils ont encore une attente vis-à-vis de la SRL Herstal.**

Les plaintes sortant de ce cadre seront renvoyées à la direction.

#### Article 6

La gestionnaire de plaintes est incompétente pour :

- Le contentieux locatif
- Les décisions supérieures, notamment celles du Comité d'attribution des logements
- Les plaintes émanant du personnel
- Les plaintes à l'encontre d'un employé de la SRL Herstal

## **Article 7**

Dans le cas de plaintes à l'encontre d'un travailleur de la SRL Herstal, la gestionnaire de plaintes traite uniquement l'objet de la plainte. La gestion de la personne mise en cause relève de la responsable des ressources humaines et de la Direction.

## **Procédure**

### **Article 8**

Le plaignant ne pourra déposer plainte QUE PAR ECRIT (courrier, fax, e-mail, et prochainement, via un formulaire disponible sur le site de la S.R.L Herstal : [www.srlherstal.be](http://www.srlherstal.be))

Le courrier sera obligatoirement adressé à la chargée de clientèle concernée et mentionnera clairement qu'il s'agit d'une **PLAINTE**.

Dans l'hypothèse où un plaignant éprouverait des difficultés pour rédiger ce courrier, il en fait part à sa chargée de clientèle. Celle-ci lui apportera une aide matérielle.

### **Article 9**

Lorsqu'une plainte est ouverte, la gestionnaire de plaintes en transmet copie à la direction et à la coordinatrice de la cellule clientèle.

La gestionnaire de plaintes adresse un accusé de réception au plaignant dans les trois jours ouvrables de la réception de sa plainte, hormis en période de vacances annuelles.

### **Article 10**

Pour chaque plainte, un FORMULAIRE standardisé est complété par la gestionnaire de plaintes. Ce FORMULAIRE est accessible dans le dossier informatisé (fiche comptable) du plaignant.

### **Article 11**

La gestionnaire de plaintes s'engage à faire du plaignant un partenaire dans la recherche d'une solution à son insatisfaction.

La gestionnaire de plaintes analyse le dossier et en retrace le cheminement jusqu'à la plainte.

La gestionnaire de plaintes s'engage à avertir le plaignant des avancées dans le traitement de sa plainte.

## **Article 12**

Après analyse des diverses informations recueillies et, au plus tard un mois après la réception de la plainte (hormis en période de vacances annuelles), la gestionnaire de plaintes adresse au plaignant la solution retenue pour l'issue de la plainte et, le cas échéant, certaines recommandations qu'elle transmet à la direction.

## **Article 13**

Sur base de son travail, la gestionnaire de plaintes adresse au plaignant un courrier de clôture de la plainte. Dans le mois de la clôture (hormis en période de vacances annuelles), la gestionnaire de plaintes reprendra contact avec le plaignant pour vérifier son degré de satisfaction.

## **Rapports à la direction**

## **Article 14**

Chaque semaine, la gestionnaire de plaintes rédige un rapport contenant de manière sommaire :

- Un relevé du nombre de plaintes
- L'objet des plaintes
- Les démarches accomplies
- Les recommandations (s'il est déjà possible de les formuler à ce stade)

## **Article 15**

Un rapport mensuel est transmis au plus tard le 7<sup>ème</sup> jour du mois qui suit celui pour lequel ce rapport est rédigé, hormis en période de vacances annuelles.

Ce rapport reprend les rapports hebdomadaires avec les avancées intervenues ainsi que les recommandations éventuelles.

## **Entrée en vigueur de la gestion des plaintes**

## **Article 16**

Une campagne d'information se déroulera dans le courant du mois de mars 2007. L'entrée en vigueur effective de ce nouveau service aura lieu en avril 2007