

Règlement traitement de plaintes adressées au service interne de gardiennage.

Procédure selon l’AR du 25 avril 2021 exigences minimales entreprises de gardiennage, **services internes de gardiennage** et services de sécurité.

Licence SPF Intérieur lic. IBZ 18.1268.08 – KBO 0306.562.560 

**Art. 11.**Les entreprises de gardiennage et services internes de gardiennage et de sécurité disposent d'une propre procédure écrite pour la réception, l'enregistrement, l'analyse et le traitement de plaintes qu'ils doivent appliquer.

*Cette procédure prévoit au moins que :*

*1° le plaignant reçoit, au plus tard dans les cinq jours ouvrables après réception de la plainte par l'entreprise ou le service, un accusé de réception contenant les coordonnées de la personne et/ou du service qui traitera la plainte;*

*2° une réponse doit avoir été notifiée au plaignant endéans les deux mois à dater de la réception de la plainte.*

Les plaintes susceptibles de faire l'objet de cette procédure peuvent être décrites comme l'expression d'un mécontentement manifeste à l'égard des services fournis par le service de gardiennage interne ou la/les personne(s) qu'il a désignée(s). Cela comprend à la fois la manière dont vous avez été traité ou n'avez pas été traité, la manière de servir ou l'omission de la part du service de gardiennage interne ou de la (des) personne(s) désignée(s), la période de service qui a été ou n'a pas été respectée.

Une plainte est irrecevable dans le cadre de cette procédure si

- la plainte n'est pas destinée au service interne de gardiennage mais à un tiers. Votre plainte sera alors transmise à ce tiers et vous en serez informé.

- la plainte est déposée de manière anonyme ou si vous n'avez pas été directement confronté à l'objet de la plainte. Vous ne pouvez pas déposer une plainte au nom d'un tiers.

- la plainte a été traitée par une autre instance (police, tribunal,...).

- la plainte a été déposée dans un délai déraisonnable de plus de 2 mois après les faits.

- la plainte est manifestement déraisonnable.

Nous garantissons le respect de la vie privée et traiterons votre déclaration de manière confidentielle.

Comme le prévoit la loi, un accusé de réception écrit sera envoyé au plaignant concerné dans un délai de cinq jours ouvrables.

Le responsable des plaintes procède ensuite aux étapes suivantes :

- Examen de la plainte et de sa recevabilité

- Recueillement de toute information pertinente pour le traitement de la plainte.

- Obtention de toute information complémentaire auprès du plaignant.

- Discussion de la plainte avec les parties concernées.

- Si nécessaire, transmission au conseil de direction pour concertation.

- Prise de position.

- Information au plaignant de cette position par écrit et de manière motivée.

- Enregistrement de la position dans le dossier de la plainte.

- Prise de mesures, si nécessaire, en réponse à la position choisie.

- Information aux parties concernées des décisions prises et des actions entreprises.

Qui peut déposer une plainte ?

Toute personne individuelle, visiteur, personne liée à une association ou personne liée à une entreprise peut déposer une plainte. Il peut s'agir d'un visiteur lors de sa visite au musée, mais aussi, par exemple, lors d'un événement où le visiteur/personne est présent pour une entreprise.

Toute personne souhaitant déposer une plainte peut le faire de l'une des manières suivantes :

- Par courrier électronique à l'adresse [complaints@africamuseum.be](mailto:complaints@africamuseum.be)

- Par lettre adressée au « Service de gardiennage interne » du Musée royal de l'Afrique centrale. Leuvensesteenweg no. 13 - 3080 TERVUREN

Une plainte contient au moins les informations suivantes :

- Le nom complet et l'adresse de la personne qui dépose la plainte.

- L'adresse électronique ou l'adresse postale à laquelle la personne déposant la plainte peut être contactée.

- Le lieu et la date du comportement ou de l'incident.

- Une description de la plainte ou de la conduite contestée.

- Les motifs de l'objection.