

Règlement d'ordre intérieur du service des plaintes et des recours de l'Institut interréseaux de la Formation professionnelle continue

Article 1^{er}. – Pour l'application et la compréhension du présent règlement, il faut entendre par :

1° « Institut interréseaux de la Formation professionnelle continue » (ci-après dénommé « IFPC ») : l'Institut interréseaux de la Formation professionnelle continue, organisme d'intérêt public de type 2 de la Communauté française créé par le décret du 11 juillet 2002 relatif à l'Institut interréseaux de la Formation professionnelle continue (IFPC).

2° « Service des plaintes et des recours de l'IFPC » (ci-après dénommé « Service des plaintes ») : le service créé au sein de l'IFPC pour traiter les plaintes écrites des usagers de l'IFPC, en application de l'article 21 du décret du 9 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 63 du contrat de gestion de l'IFPC¹.

3° « Usager de l'IFPC » : toute personne, physique ou morale, en droit de bénéficier des services publics de l'IFPC.

4° « Plainte » : toute réclamation, doléance, contestation justifiée par la constatation du non-respect par l'IFPC de ses obligations envers les usagers dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public.

5° « Plaignant » : terme employé à titre épïcène qui désigne toute personne physique ou morale qui dépose une plainte conformément à l'article 1^{er}, 4°.

Article 2. – Le service des plaintes et des recours de l'IFPC est composé :

1° d'un membre du service affaires transversales de l'IFPC, désigné par le Bureau de l'IFPC et ;

2° d'un membre du service pédagogique de l'IFPC, désigné par le Bureau de l'IFPC.

Article 3 - §1^{er}. Toute plainte est rédigée via le formulaire disponible sur le site de l'IFPC (<https://ifpc.cfwb.be/>) et mentionne :

a. Si le plaignant agit à titre personnel :

1° Ses nom et prénom ;

2° Son adresse électronique ;

¹ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 8 septembre 2022 portant approbation du contrat de gestion de l'Institut interréseaux de la Formation professionnelle continue.

- 3° Sa qualité d'usager de l'IFPC ;
 - 4° Éventuellement, tout autre moyen de communication (téléphone, adresse postale, etc.) ;
 - 5° La référence de la formation qui fait l'objet de la plainte ;
 - 6° L'objet de la plainte, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.
- b. Si le plaignant agit au nom d'une personne morale ou association de fait :
- 1° Les nom et prénom du plaignant ;
 - 2° La dénomination de la personne morale ou de l'association de fait qu'il représente ;
 - 3° L'adresse du siège social de la personne morale ou l'adresse de contact de l'association de fait ;
 - 4° L'adresse électronique du plaignant ou de toute personne capable de représenter la personne morale ou l'association de fait ;
 - 5° Éventuellement, tout autre moyen de communication (téléphone, adresse postale, etc.) ;
 - 6° Sa qualité au sein de la personne morale ou de l'association de fait qu'il représente ;
 - 7° La référence de la formation qui fait l'objet de la plainte ;
 - 8° L'objet de la plainte, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

§2. Le plaignant joint à sa plainte la copie des documents nécessaires à la compréhension de la plainte.

§3. 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.

Article 4. – Les plaintes sont adressées par écrit, en langue française, au service des plaintes de l'IFPC :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'IFPC (<https://ifpc-fwf.be>) ;
- Soit, par courrier postal, à l'adresse suivante :

IFPC
Service des plaintes
Rue DEWEZ, 14 – D218
5000 Namur

Toute plainte adressée à l'IFPC par un autre biais ne sera pas prise en compte par le service des plaintes.

Article 5. – Le recours au service des plaintes de l'IFPC est gratuit. Le plaignant prend toutefois en charge les frais relatifs à ses propres démarches.

Le service des plaintes peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance sans déplacement, de l'ensemble des pièces dont dispose l'IFPC ayant directement trait à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs publics et de membres de l'IFPC toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour l'examen du dossier concerné par la plainte. L'information ainsi obtenue est traitée par le service comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'IFPC.

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 et les coordonnées de l'agent traitant.

Article 7 - §1^{er}. Le service des plaintes analyse la recevabilité et le fondement de la plainte.

§2. Le service des plaintes peut déclarer une plainte irrecevable si :

- 1° La plainte ne rencontre pas les formes prescrites à l'article 4, §1^{er} du présent règlement ;
- 2° La plainte ne mentionne pas les coordonnées du plaignant telles que reprises à l'article 4, a, 1° à 3° ou b, 1° à 4° selon le cas ;
- 3° Le réclamant n'est pas usager de l'IFPC ;
- 4° La plainte n'énonce aucun grief ;
- 5° La plainte ne concerne pas une obligation de l'IFPC envers les usagers dans le cadre de l'exécution de ses missions ;
- 6° La plainte se rapporte à des faits dont le premier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

§3. Le service des plaintes peut classer sans suite une plainte notamment si :

- 1° La plainte est futile ou manifestement non fondée ;
- 2° La plainte est déposée dans l'intention de nuire, est diffamatoire ou vexatoire ;
- 3° La plainte est identique à une précédente réclamation, déposée par le même réclamant, déjà traitée par l'IFPC, et ne contenant aucun élément nouveau par rapport à la précédente réclamation.

§4. 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.

§5. 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 délais prévus 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. À défaut, le service des plaintes répond au plaignant en mentionnant l'absence de cette information complémentaire demandée et, s'il y échet, déclare la plainte non fondée, la classe sans suite et procède à la clôture du dossier.

Article 9. – Le service des plaintes informe le plaignant par écrit, dans un délai de 30 jours calendrier à dater de la réception de la plainte, de la suite qu'il entend réserver à la plainte. Le classement sans suite ou la déclaration d'irrecevabilité fait l'objet d'une motivation.

Le plaignant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa plainte.

Article 10. – Les courriers adressés à un plaignant par le service des plaintes mentionnent l'existence du service de Médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne auprès duquel il peut adresser une réclamation après épuisement des voies de recours internes à l'IFPC.

Article 11. – Le rapport d'activités annuel de l'IFPC comprend la synthèse des plaintes adressées par écrit à l'IFPC par les usagers et est diffusé au public sur le site Internet de l'IFPC après que le Gouvernement de la Communauté française en ait pris acte et l'ait transmis au Parlement de la Communauté française.

Article 12. – Le service des plaintes traite les données à caractère personnel dans le respect des dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données².

La synthèse annuelle des plaintes ainsi que le rapport d'activités visés à l'article 11 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.

² Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.