

Ref. : LC PROC 29

Service: Médiation

👤 Jean-François Debavay

☎ 02/435 67 71

✉ jean-francois.debavay@iriscore.brussels

Bruxelles, le 08 octobre 2026

**Objet : Instructions relatives au rapportage des plaintes dans les organismes d'allocations familiales**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre du suivi et du contrôle de la gestion des plaintes, il est demandé à chaque organisme d'allocations familiales de mettre en place un système de rapportage de toutes les plaintes qui sont adressées à l'organisme (donc à l'exception des plaintes qui sont réceptionnées exclusivement par l'intermédiaire du service de médiation d'Iriscore).

Ce rapportage a pour objectif d'assurer un suivi homogène des plaintes, d'améliorer la qualité du service rendu aux familles et de permettre une analyse globale des problématiques rencontrées au sein des organismes d'allocations familiales.

Chaque caisse d'allocations familiales doit fournir annuellement un document reprenant les informations pertinentes détaillées ci-après.

Cette procédure concerne les plaintes réceptionnées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2027, pour un premier rapportage effectif durant l'année 2028.

**1. Dispositif de réception des plaintes**

Chaque organisme est tenu de mettre à disposition des familles:

- sur leur site web les informations actualisées concernant la procédure de plainte.
- une adresse électronique spécifique et/ou onglet digital dédié à l'introduction des plaintes.
- un formulaire de contact papier spécifique dédié à l'introduction des plaintes.

**2. Enregistrement et comptabilisation des plaintes**

Toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées et comptabilisées, quel que soit leur canal de réception.

Toutes les communications reçues par le biais des canaux dédiés doivent être répertoriées de manière systématique. Si l'organisme conclut qu'une telle communication ne constitue pas réellement une plainte et qu'il s'agit d'une utilisation inappropriée du canal de réception des plaintes, celle-ci sera alors reprise dans le rapportage en tant que "non-recevable".

Pour chaque dossier, les informations suivantes doivent être conservées :

- Numéro du dossier concerné ;
- Date de réception ;
- Canal de réception :
  - Site internet ;
  - Courrier électronique ;
  - Courrier postal.
- Identification de la partie plaignante ;
- Classification :
  - Plainte jugée irrecevable ;
  - Plainte jugée non fondée (non justifiée) ;
  - Plainte jugée fondée (justifiée)
- Motif de non-traitement (irrecevabilité) ;
- Motif de la plainte ;
- Actions entreprises à la suite de la plainte ;
- Délai de réponse apporté à la partie plaignante (nombre de jours).

### 3. Rapportage annuel au service de médiation d'Iriscare

Chaque opérateur doit soumettre chaque année un rapport sur les plaintes reçues au cours de l'année précédente, selon un calendrier et au moyen d'un modèle fourni par le service de médiation d'Iriscare avant le début de l'année concernée.

Ce rapport contiendra au moins les informations suivantes :

- Un tableau récapitulatif comportant l'ensemble des paramètres de toutes les plaintes reçues dans l'année concernée, tels que décrits ci-dessus (point 2), à l'exclusion des données à caractère personnel ;
- Le nombre total de plaintes reçues ;
- Le nombre de plaintes par canal de réception ;
- Le nombre de plaintes par classification ;
- Le nombre de plaintes par motif ;
- Un résumé analytique mettant en évidence les principaux motifs de plainte et les actions correctrices éventuellement mises en œuvre.

### 4. Contrôle

La gestion des plaintes appartient au champ d'application du contrôle de qualité annuel sur le fonctionnement des organismes d'allocations familiales.

Des contrôles aléatoires seront réalisés par les services d'Iriscare afin de vérifier l'exactitude des informations transmises et la bonne application de la procédure de gestion des plaintes.

Je vous remercie de votre collaboration.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tania Dekens', with a long horizontal stroke extending to the right.

Tania Dekens

directeur général