

## Plaintes non recevables

- Anonymes;
- Concernant la loi elle-même;
- Faisant l'objet d'une action en justice;
- Introduites hors délai.

## Encore insatisfait de notre réponse?

Après clôture de votre dossier plainte à la CAAMI, vous pouvez encore vous adresser au:

### Médiateur fédéral

Rue de Louvain 48 bte 6  
1000 Bruxelles

Tél 0800/99961



Des plaintes sur  
nos prestations?



# Gestion des PLAINTES

Vous pouvez prendre contact avec notre service des plaintes.  
Ce dépliant vous explique comment faire.

## Contact

✉ [plaintes@caami.be](mailto:plaintes@caami.be)

🌐 [www.caami.be](http://www.caami.be)

[plaintes@caami.be](mailto:plaintes@caami.be)

Nos collaborateurs veulent vous offrir un service de qualité. Vous pourriez cependant être mécontent de l'accueil ou du service. Dans ce cas, nous vous invitons à d'abord contacter le service concerné pour trouver une solution. Si la situation persiste, vous pouvez alors prendre contact avec le service Plaintes. Ce service jouera les intermédiaires afin de traiter votre affaire de manière impartiale et intègre.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

L'expression d'un mécontentement qui peut être lié:

- à l'information reçue (incomplète, erronée, confuse);
- à l'accueil (comportement, contact téléphonique, e-mail, etc.);
- au traitement d'un dossier (délais, suivi...), hors aspects légaux.

Notez qu'une plainte n'est pas un recours juridique et n'a **aucun effet suspensif** sur une décision.

Renseignez-vous auprès de nos services pour connaître les éventuels recours existants contre une décision vous concernant.

## Qui peut porter plainte?

- Tout **usager** (citoyen ou institution) concerné personnellement;
- Un **représentant légal** (joindre copie de votre carte d'identité).

## Comment introduire une plainte?

1. Téléchargez le formulaire sur notre site ou demandez-le dans nos bureaux.
2. Complétez-le et signez-le.
3. Envoyez-le à: [plaintes@caami.be](mailto:plaintes@caami.be)

✉ **CAAMI – Gestion des plaintes**  
**Rue du Trône 30A**  
**1000 Bruxelles**



## Procédure

1. Nous enregistrons votre plainte et vous envoyons un accusé de réception (sous 5 jours ouvrables).
2. Analyse et enquête.
3. Réponse par courrier sous **20 jours ouvrables** après l'accusé de réception.

Le traitement commence à la date de réception effective (et non à la date indiquée sur le formulaire).

Joignez tout document utile: Courriers, e-mails, factures, attestations, etc.

## Que doit contenir votre plainte?

Il est important de pouvoir identifier qui introduit la plainte, pourquoi et quelles sont les attentes du plaignant. Indiquez clairement:

- Vos coordonnées ou celles de la personne concernée;
- Le service CAAMI concerné et référence du dossier;
- Le type de contact déjà pris (entretien, appel, e-mail...);
- La date, l'heure, le sujet et la description claire des faits;
- Le nom du membre du personnel concerné;
- La plainte doit être motivée, personnelle.

## Délais d'introduction

**6 mois:** pour les plaintes non liées à la réglementation.  
Ex.: accueil insatisfaisant

**2 ans:** pour les plaintes liées à la législation (réglementation) (soins de santé, remboursement...).

Ex.: non-remboursement — à condition que les attestations aient été envoyées dans ce délai.