

## VADE-MECUM TOME 6

# GESTION DES PLAINTES

DIRECTIVES POUR D'ENREGISTRER LES PLAINTES INTRODUITES  
AUPRÈS DU MINISTÈRE PUBLIC DANS LE PROGRAMME MACH SUR  
LE FONCTIONNEMENT DE LA JUSTICE.

# Introduction

---

L'objectif de ce vade-mecum est d'enregistrer les plaintes introduites auprès du ministère public dans le programme MACH sur le fonctionnement de la justice.

La possibilité d'envoyer des plaintes au CSJ subsiste toutefois.

Ces plaintes seront communiquées au ministère public pour encodage et suite voulue.

Il est important de respecter les règles d'encodage de ces plaintes pour que les suites mises en place soient enregistrées.

# Sommaire

<b>1</b>	<b>La gestion des plaintes</b>	<b>4</b>
1.1	Contexte	4
1.2	Encodage dans mach	4
1.3	Décisions « 40 »	4
1.4	Types de plaintes	5
1.5	Courriers	7

# 1 La gestion des plaintes

## 1.1 Contexte

La répartition en catégories mentionnée ci-dessous est inspirée de la procédure appliquée par le Conseil supérieur de la Justice pour le traitement de plaintes à la lumière de ses compétences (article 259*bis*-15 du Code judiciaire, introduit par la loi du 22 décembre 1998 – droit futur : loi du 4 avril 2014 réformant la procédure de règlement des plaintes auprès du Conseil supérieur de la Justice, *M.B.* du 14 mai 2014).

## 1.2 Encodage dans mach

- Type AFNP –“ PI”
- Encodage des parties comme prévenu

## 1.3 Décisions « 40 »

Code Mach	Evolution	Remarques
00	En information	A l'ouverture du dossier
02	A disposition	Le Ministère public n'est pas compétent. La plainte est transmise à l'instance compétente.
177	Recevable	
178	Non recevable	
179	Fondé	
180	Non fondé	

## 1.4 Types de plaintes

Les plaintes ont été classées par catégories sur base des catégories qui avaient été établies par le conseil supérieur de la justice. Elles doivent donc être encodées en « TAG » de type catégorie.

Code	description	
PI1	Accueil et du communication ministère public ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• communication avec le magistrat ;</li> <li>• communication avec l'administration.</li> </ul> <p>Ces plaintes concernent, par exemple, des lettres du plaignant restées sans réponse, une réponse incorrecte ou tardive à une lettre, un mauvais service, ...</p>
PI2	Critique de la décision judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la critique du verdict ;</li> <li>• la critique du classement sans suite ;</li> <li>• la critique de toute autre décision de justice.</li> </ul> <p>Si le plaignant est en désaccord avec un jugement ou une décision, avec la désignation d'un expert, avec le fait que le juge d'instruction n'a pas effectué les actes d'enquête demandés par le plaignant, avec le rejet d'une plainte par le procureur, auditeur, etc.</p>
PI3	Lenteur de la procédure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• longue durée de la procédure ;</li> <li>• longue durée de l'enquête ;</li> <li>• longue durée de la délibération.</li> </ul> <p>Cette catégorie comprend les plaintes relatives à la durée des procédures judiciaires, par exemple lorsque le délai légal pour le prononcé d'une décision de justice a été dépassé, lorsque la décision a été reportée à plusieurs reprises, lorsqu'une enquête prend beaucoup de temps, etc.</p>
PI4	Conduite ou manque de respect du magistrat	Il s'agit de plaintes concernant le comportement ou les expressions du magistrat lors de l'audience qui ont été perçues par le plaignant comme agressives ou déplacées.
PI5	Déroulement de la procédure	Les plaintes concernant, par exemple, l'ordre des plaidoiries au tribunal, la perte d'un dossier, le déroulement des audiences, ...
PI6	Partialité du magistrat	Selon le plaignant, le magistrat a créé une impression de partialité de par son comportement.
PI7	Incompréhension de la décision judiciaire	Il s'agit de plaintes dans lesquelles le plaignant ne comprend pas la décision du magistrat.

PI8	Manque de clarté de la décision	Il s'agit de cas où le plaignant se plaint du manque de clarté de la décision, par exemple par l'utilisation d'un jargon juridique.
PI9	Aucun rapport avec l'activité de l'ordre judiciaire	Ces plaintes concernent, par exemple, le traitement d'un détenu ou d'une personne internée dans une prison ou une institution, les décisions administratives, l'intervention ou non des services administratifs d'aide à la jeunesse ou de protection de la jeunesse, ...
PI10	Critique sur le travail des services de police	Les plaintes contre les forces de police relèvent d'une catégorie spécifique.
PI11	Accès à la justice – coût de la justice	
PI12	Demande d'avis juridique	Il s'agit de questions de toutes sortes soulevées par les plaignants, par exemple : comment se déroule la procédure ; que faire si un classement sans suite n'est pas accepté ; est-il approprié d'introduire un recours ? ...
PI13	Critique de la législation	Si, par exemple, le plaideur se plaint de règles illogiques ou de lacunes de la loi, sa plainte entre dans cette catégorie.
PI14	Divers	Cette catégorie regroupe les plaintes qui ne peuvent être assimilées à d'autres catégories
PI15	Impossible à déterminer	Cela concerne les plaintes qui sont si mal formulées qu'il n'est pas possible de savoir de quoi le plaignant se plaint, même avec les informations supplémentaires qui lui sont demandées.  Un dossier de plainte peut comprendre différents types de plaintes. Dans ce cas, tous les types pertinents doivent être enregistrés. Il ne sera pas toujours facile de distinguer les différents types de plaintes au sein d'une même plainte. Le coordinateur des plaintes devra donc procéder à une évaluation correcte sur la base du contexte de la plainte.

Un dossier de plainte peut être composé de plusieurs types de plaintes. Dans ce cas, seul le type principal doit être enregistré. Il ne sera pas toujours évident de distinguer les différents types les uns des autres au sein d'une plainte. Le coordinateur en charge de la plainte devra dès lors procéder à une évaluation sur la base de son contexte.

Les plaintes subséquentes portant sur le même sujet et provenant de la même personne (les « querelleurs ») ne doivent pas être enregistrées séparément.

## 1.5 Courriers

Les courriers n'existent pas encore dans Mach.

Toutefois la réponse à la plainte doit être encodée comme courrier dans mach (ex MANC°)

Quand la plainte est fondée, l'action en réponse doit être encodée dans mach via la variable 717 / commentaire sous l'onglet AFNP.

Pour exemple : Excuses envoyées, rapport de fonctionnement avec le collaborateur, procédure revue.....

The screenshot displays the Mach software interface for managing complaints. The main window shows a complaint record with the following details:

- N° de syst.:** 2204
- Failli:** BE
- Décision:** 40
- Collobat:** AFNP
- Date de PV:** 24.03.2022
- Prise en compte:** 2021
- GT/IG:** 000
- STCH:** C.
- S.:** SECR
- Loc.:** J
- Com.:** S. L.
- Type PV:** NO
- Action:** A
- Stat. PG:** 2017/3547 - 2022/AE131

The 'AFNP' section is expanded, showing a table with the following entry highlighted by a red box:

N°	Partie	P	S	Type	Nic	Ex	Evolution	Date	Pays	Plaque	Nom	Prénoms	Jur.	E.	EAPS	R. payés	Seq.
24332543	P	N	P	40	04		Défavorable	24.03.2022	B		Van Herck	Jean Pierre					
14926696	P	N	PJ						B		Van Herck	Jean Pierre					

Below the table, the 'AFNP' section is expanded to show the following details:

- Type AFNP:** Gestion des plaintes
- Instance judiciaire:**
- Article:**
- Pays:** BE - Belgique
- Commentaire:**

A red box highlights the '717 Commentaire' entry in the table below the AFNP section:

N°	Description	Nom	Date	Texte
717	Commentaire			

