

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi



Besoin d'une aide juridique et/ou administrative ?

Conseils et pistes pour régler
vos problèmes gratuitement



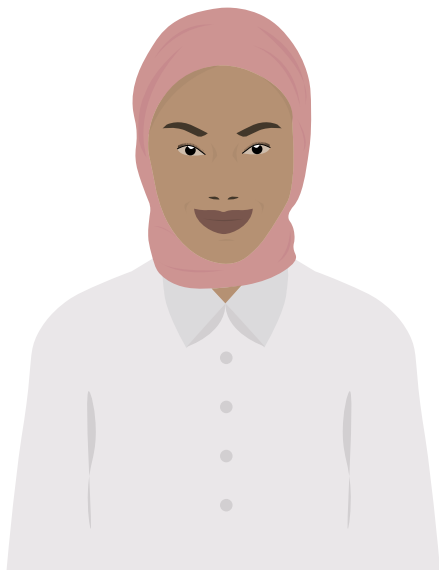
Vous avez des dettes ?

Vous êtes en conflit
avec votre propriétaire
ou avec une
administration ?

On vous refuse
une aide sociale ?

Connaître vos **droits et vos obligations** permet, bien souvent, d'éviter des situations compliquées.

Les services **gratuits** repris dans cette brochure peuvent vous aider à trouver une solution.



Les consultations d'aide juridique « de 1^{re} ligne » : gratuites et accessibles à toutes et tous

Les consultations d'**aide juridique de première ligne** vous apportent :



une information juridique



une première évaluation de votre problème ou



les conseils d'un·e avocat·e généraliste

L'aide juridique de première ligne peut être obtenue auprès des **permanences assurées par des avocat·es et organisées par la Commission d'aide juridique (CAJ)**. Il y en a dans chaque commune bruxelloise. Vous trouverez les lieux et les horaires sur le site de la CAJ.



Commission d'aide Juridique
de Bruxelles (CAJ) :
www.aidejuridiquebruxelles.be



Par ailleurs, il est également possible d'obtenir cette aide de première ligne par téléphone en contactant :



« Télé-Barreau » au **02 511 54 83**
du **lundi au vendredi de 14h00 à 17h00**



Si votre problème demande une aide juridique plus approfondie et des démarches concrètes (procédure judiciaire, négociation, médiation, etc.), l'avocat·e vérifiera votre situation financière et pourra, si vous êtes dans les conditions, vous diriger vers l'aide juridique de 2^e ligne (ex pro-deo).

L'**aide juridique de 2^e ligne** est accessible aux ménages avec de faibles revenus. Elle permet de bénéficier **gratuitement ou partiellement gratuitement** des services d'un·e avocat·e.

Par ailleurs, les ménages avec de faibles revenus ont également droit à l'**assistance judiciaire** qui donne accès à la gratuité totale ou partielle des **frais de procédure** (droit de greffe, d'enregistrement, frais d'huissier, d'envoi, de notaire, d'expert, etc.). Il faut en faire la demande à son avocat·e dès le début de la procédure (avant d'engager des frais).

”

Des associations spécialisées dans certains domaines du droit vous donnent aussi gratuitement un premier avis juridique.

”



Droit des étrangers :

- Association pour le Droit des Étrangers (ADDE) : www.adde.be - 02 227 42 41
- Siréas : www.sireas.be - 02 274 15 51

Les services juridiques de ces associations renseignent, conseillent et accompagnent notamment sur les questions de droit de séjour, d'asile, de régularisation, de regroupement familial, d'état civil, etc.

Droit des jeunes :

- Service droit des jeunes : www.sdj.be - 02 209 61 61

Droit à l'aide sociale :

- Atelier des droits sociaux : www.ladds.be - 02 512 02 90
- Infor Droits – Solidarité contre l'exclusion : www.infordroits.be - 02 535 93 57

Les services « aide sociale » de ces associations vous aideront à y voir plus clair dans vos relations avec le CPAS. Ils vous informeront sur vos droits à l'aide sociale et vous accompagneront, si nécessaire, dans vos démarches vis-à-vis de votre CPAS : introduction de dossier de demande du revenu d'intégration sociale, recours en cas de refus de l'aide sociale ou d'une sanction par un CPAS...

Droit de la sécurité sociale :

- Atelier des droits sociaux : www.ladds.be - 02 512 02 90

Le service emploi/sécurité sociale de l'Atelier des droits sociaux donne des informations juridiques et conseils en matière de chômage, mutuelle, allocations familiales, aides à l'emploi, etc.

Droit familial :

- Prenez contact avec les services juridiques des
- Centres de planning familial : www.planningfamilial.net/liste-des-centres



Les services de médiation : recherche d'un accord acceptable pour tous

De nombreux services de médiation institutionnels ou privés existent pour régler les conflits dans divers secteurs : médiation de dettes, médiation judiciaire, médiation familiale, médiation administrative, médiation de voisinage... Le médiateur ou la médiatrice recherche avec vous et l'autre partie ou les autres parties, un accord qui soit acceptable pour tout le monde.

Médiation de dettes

Vos factures s'accumulent, les huissiers vous menacent ?

La médiation de dettes à l'amiable est une procédure volontaire et gratuite par laquelle vous confiez à un médiateur·trice la mission :

- d'analyser avec vous votre budget, votre situation financière ;
- de négocier un plan de paiement de vos dettes avec vos créanciers en fonction de vos capacités financières.

De nombreux services de médiation de dettes existent à Bruxelles.

→ Consultez le site du **Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes** de la Région de Bruxelles-Capitale.

Les services agréés par la Région y sont tous répertoriés :

www.mediationdedettes.be

(rubrique « Difficultés financières ? Besoin d'aide ? », « Où trouver un service de médiation de dettes »).

Bon plan

La grande majorité des CPAS ont un service de médiation de dettes. Il ne faut pas être bénéficiaire du CPAS pour en bénéficier ! Contactez le CPAS de votre commune pour en savoir plus !

Les ombudsmen et médiateur·trices : Ils ou elles traitent gratuitement vos réclamations avec les services publics et privés

Vous avez un problème avec l'administration ? Avec une organisation ? Il y a sans doute un service de médiation (ou ombudsman) pour vous aider !

Avant de le contacter, vous devez d'abord prendre contact avec le service concerné, ou avec le service de gestion des plaintes s'il y en a un, et rechercher une solution directement avec ce service. Si aucune solution n'a pu être trouvée, contactez le service de médiation, qui vous aidera gratuitement.

Il y a des services de médiation et ombudsman dans presque tous les secteurs publics ou privés. Si vous rencontrez par exemple un problème d'impôt, d'allocations d'études, d'allocations familiales, de facture d'eau, d'énergie, de télécommunication, de plaque d'immatriculation, de titre de séjour, de mutuelle, de titre de transport, d'assurance, de retrait d'allocation de chômage..., visitez le site des services de médiation et ombudsmans belges. Ce site vous orientera aisément vers la personne qui pourra vous aider au mieux : www.ombudsman.be

Dans l'exercice de leurs fonctions, ces professionnel·les de la médiation adoptent toujours une position de neutralité et de stricte impartialité et sont tenus au secret professionnel.

Écrivain·es public·ques

Vous avez besoin d'aide pour écrire un courrier à votre propriétaire, comprendre une lettre de l'administration, écrire un courrier personnel, remplir un formulaire...

Des hommes et des femmes vous aideront gratuitement lors de leurs permanences.

www.espace-ecrivain-public.be



Service gestion des réclamations de Bruxelles Formation

Vous pouvez, en tant que stagiaire dans un centre de Bruxelles Formation ou dans un centre d'un partenaire conventionné par Bruxelles Formation, introduire une réclamation si un désaccord persiste concernant une situation qui vous concerne personnellement malgré vos démarches pour tenter de la résoudre. Cette réclamation peut porter sur un problème administratif, pédagogique ou disciplinaire de la formation.

Cette aide est gratuite et de seconde ligne. Vous devez donc d'abord prendre contact avec votre référent·e pédagogique ou la direction de votre centre de formation afin d'essayer de trouver une solution.

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pouvez saisir le service de gestion des réclamations de Bruxelles Formation.

Vous avez 3 possibilités :

- Soit remplir le formulaire de réclamation sur le site de Bruxelles Formation www.bruxellesformation.brussels/nous-contacter
- Soit envoyer un mail à reclamation@bruxellesformation.brussels
- Soit contacter directement le service au **02 371 73 30**



Vous pensez être victime de discrimination

Que faire si vous vous sentez discriminé-e ?

Au niveau fédéral, deux organismes traitent, en toute confidentialité et gratuitement, vos questions, signalements si vous vous sentez discriminé-e ou si vous êtes témoin d'une discrimination.

Au niveau régional, vous pouvez déclarer une discrimination à l'embauche auprès d'Actiris Inclusive.

Services utiles

- **UNIA** traite toutes les formes de discrimination (âge, handicap, origine, convictions religieuses ou philosophiques, orientation sexuelle...), excepté celles liées à l'égalité des chances entre les femmes et les hommes.

Utilisez le formulaire en ligne de signalement www.unia.be ou téléphonez au numéro gratuit 0800 12 800.

- **L'Institut pour l'Égalité des femmes et des hommes** traite des droits et discriminations basés sur le sexe, le genre, la grossesse/maternité, le changement de sexe.

Utilisez le formulaire en ligne de signalement www.igvm-iefh.belgium.be/fr ou téléphonez au numéro gratuit 0800 12 800 (choisissez le numéro 1 dans le menu).

Signaler une discrimination à l'embauche au niveau régional

Actiris Inclusive, le service anti-discrimination pour les chercheur·cheuses d'emploi de la Région de Bruxelles.

Vous avez vécu, vu ou entendu une discrimination lors de votre recherche d'emploi ? Prenez contact avec le service anti-discrimination d'Actiris Inclusive.

Utilisez le formulaire en ligne de signalement www.actiris.be (rubrique « Citoyen/mon projet/signaler une discrimination à l'embauche ») ou téléphonez au numéro gratuit 0800 35 089.

Cette brochure est réalisée par
Bruxelles Formation
en collaboration avec la Febisp



WWW.BRUXELLESFORMATION.BRUSSELS

