

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi

Besoin d'une aide juridique et/ou d'une médiation ?

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.



L'aide juridique de 1^{ère} ligne : des premiers conseils gratuits, accessibles à toutes et tous

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

- une information juridique
- une première évaluation de votre problème
- les conseils d'un·e avocat·e généraliste

L'aide juridique de première ligne peut être obtenue auprès des **permanences assurées par la Commission d'Aide Juridique du Barreau de Bruxelles (CAJ)**, située rue de la Régence, 63 ou dans une permanence décentralisée.

Prendre
rendez-
vous

[https://baj-caj.odoo.com/
contacts-et-liens-utiles](https://baj-caj.odoo.com/contacts-et-liens-utiles)

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**



L'aide juridique de 2e ligne : l'assistance gratuite ou partiellement gratuite d'un.e avocat.e

Si votre problème demande une aide juridique plus approfondie et des démarches concrètes (procédure judiciaire, négociation, médiation, etc.), et que votre situation financière le justifie, vous pouvez vous diriger vers **l'aide juridique de 2e ligne** (ex pro-deo).

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

Trouvez toutes les informations sur les conditions à réunir pour obtenir l'aide juridique de 2e ligne sur : <https://baj-caj.odoo.com/l-aide-juridique>



Des associations spécialisées dans certains domaines du droit vous donnent aussi un avis juridique gratuit

Droit des étrangers :

- **Association pour le Droit des Étrangers (ADDE)**
<https://www.adde.be>
02 227 42 42
- **Siréas :**
<https://sireas.be/service-social-et-juridique/>
02 649 99 58
- **Objectief :**
<https://www.objectifasbl.be>
02 512 67 27

Ces associations renseignent notamment sur les questions de droit de séjour, de régularisation, de regroupement familial, de demande de nationalité belge, etc.

Droit à l'aide sociale (CPAS) :

- **Atelier des droits sociaux :**
<https://ladds.be>
02 512 02 90

→ **Infor Droits – Solidarité contre l'exclusion :**

<http://www.infordroits.be>

02 535 93 57

→ **Association de Défense des Allocataires Sociaux - ADAS :**

<https://www.adasasbl.be>

0489 75 76 02

Ces associations accompagnent dans les démarches vis-à-vis des CPAS : introduction d'une demande du RIS, 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 :**

<https://ladds.be>

02 512 02 90

Le service emploi/sécurité sociale de l'Atelier des droits sociaux donne des informations juridiques et des conseils en matière de travail salarié et indépendant, chômage (dont chômage des étrangers), mutuelle, incapacité de travail, allocations des personnes en situation de handicap, etc.

→ **Essenca :**

<https://www.esenca.be/defense-de-vos-droits>

02 515 19 19

Le service Handydroit de l'asbl Esenca défend les droits à la sécurité sociale des personnes en situation de handicap.

Droit du bail :

→ **Atelier des droits sociaux :**

<https://ladds.be>

02 512 02 90

Droit familial :

Prenez contact avec les services juridiques des Centres de planning familial : <https://www.monplanningfamilial.be/carte-des-centres>



Les services de médiation : la recherche d'un accord acceptable pour toutes et 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 cherche avec vous et l'autre partie, un accord acceptable pour tout le monde.

Médiation de dettes

Vos factures s'accumulent, vous vous sentez dépassé·e ? **Contactez un service de médiation de dettes !**

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

- d'analyser vos dettes et de négocier, le cas échéant, un plan de paiement avec vos créanciers

- de vous aider à établir un budget en fonction de vos revenus et de vos besoins.

De nombreux services de médiation de dettes existent en Région bruxelloise.

- 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 bruxelloise y sont tous répertoriés : <https://www.mediationdedettes.be/trouver-un-service-de-mediations-de-dette>
- Consultez le site <https://www.tropdedettes.be/fr/accueil/> pour plus d'informations sur le rôle et le fonctionnement des services de médiation de dettes.



Bon à savoir

La grande majorité des CPAS ont un service de médiation de dettes. Il ne faut pas être bénéficiaire du CPAS pour en bénéficier !

Services communaux de « médiation de conflits interpersonnels »

Toutes les communes bruxelloises disposent d'un « service de médiation » gratuit qui a pour objectif la **gestion de conflits interpersonnels** par la communication et le dialogue. Il s'agit d'un processus volontaire (les deux parties en conflit doivent accepter de participer à la médiation), réalisé dans la confidentialité, en présence d'un·e médiateur·trice neutre, indépendant·e et impartial·e.

Ces services peuvent par exemple être utiles pour régler à l'amiable des conflits de voisinage, la garde des enfants en cas de séparation, des relations familiales difficiles ou encore des conflits avec son propriétaire, etc.



Des ombudsman et médiateur·trices traitent gratuitement vos réclamations contre les services publics et privés

Vous avez un problème avec l'Administration ? Avec une organisation ? Vous rencontrez par exemple un problème d'impôts, d'allocations d'études, d'allocations familiales, de facture d'eau, d'énergie, de plaque d'immatriculation, de titre de séjour, de mutuelle, d'assurance, de retrait d'allocations de chômage...?

Il y a sans doute un service de médiation (ou ombudsman) pour vous aider !

Avant de le contacter, vous devez d'abord entreprendre une démarche avec l'Administration ou l'organisme concerné. Si aucune solution n'a pu être trouvée, contactez un service de médiation, qui vous aidera gratuitement.

Consultez le site <https://www.ombudsman.be> pour identifier l'ombudsman qui pourra traiter votre problème.

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

Ombuds Bruxelles

Ombuds Bruxelles est au service des citoyen·nes qui se sentent **lésé·es par un acte ou le fonctionnement d'une administration bruxelloise y compris les communes et les CPAS.**

<https://www.ombuds.brussels>

Service gestion des réclamations de Bruxelles Formation

Vous pouvez, en tant que stagiaire sous contrat avec Bruxelles Formation, introduire une réclamation si un désaccord persiste concernant une situation qui vous concerne personnellement. 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 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
<https://www.bruxellesformation.brussels/nous-contacter/formulaire-de-reclamation/>
- Soit envoyer un mail à reclamation@bruxellesformation.brussels
- Soit contacter directement le service au 02 371 73 30

Vous pensez être victime de discrimination ?

En Belgique, deux organismes traitent, en toute confidentialité et gratuitement, vos questions et signalements si vous vous sentez discriminé·e ou si vous êtes témoin d'une discrimination.

- **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 <https://www.unia.be/fr> ou téléphonez au numéro gratuit 0800 12 800.

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

Utilisez le formulaire en ligne de signalement <https://igvm-iefh.belgium.be/fr> ou téléphonez au numéro gratuit 0800 12 800.

Signaler une discrimination à l'embauche au niveau régional ?

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

Utilisez le formulaire de signalement en ligne : <https://www.actiris.brussels/fr/citoyens/tout-savoir-sur-la-discrimination-a-l-embauche> ou téléphonez au numéro gratuit 0800 35 089.



bruxellesformation.brussels

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

