

**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.



## Les consultations d'aide juridique « de 1re 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
- 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 le Bureau d'Aide Juridique du Barreau de Bruxelles (BAJ)**, situé rue de la Régence, 63.

Prendre  
rendez-  
vous

<https://bajbruxelles.be>  
02 519 83 05

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 2e ligne** (ex pro-deo).

**L'aide juridique de 2e ligne** est accessible 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://www.bajbruxelles.be/blog/2>

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)**  
<https://www.adde.be>
- **Siréas :**  
<https://sireas.be>  
02 649 99 58
- **Objectief :**  
<https://www.objectifasbl.be>  
02 512 67 27

Les services juridiques de ces associations renseignent notamment sur les questions de droit de séjour, de régularisation, de regroupement familial, de demande de la nationalité belge, etc.

### Droit des jeunes :

- **Service droit des jeunes :**  
<https://www.sdj.be>  
02 209 61 61

## **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 vous accompagnent 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 :**  
<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 chômage, mutuelle, allocations familiales, aides à l'emploi, etc.

## **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 : 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.



## **Les ombudsmen 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 (La Médiatrice bruxelloise)

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 bruxellois.**

<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 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  
<https://www.bruxellesformation.brussels/nous-contacter/formulaire-de-reclamation/>
- Soit envoyer un mail à  
[reclamation@bruxellesformation.brussels](mailto: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 des droits et discriminations basés 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

