

Plaintes concernant les prestations familiales

Avec la sixième réforme de l'Etat, les allocations familiales sont régionalisées et la compétence est exercée par les communautés. Les allocations familiales sont gérées au niveau des 4 entités : la Flandre, la Wallonie, Bruxelles et la Communauté germanophone.

Chaque entité a élaboré un système adapté aux besoins spécifiques de ses habitants.

En Région de Bruxelles-Capitale, Iriscare est le nouvel organisme d'intérêt public bicommunautaire chargé de mettre en place et de gérer le nouveau système d'allocations familiales bruxellois.

Au sein de cet organisme, le service de Médiation peut vous aider dans les situations suivantes :

- Vous avez une demande d'information générale ou particulière à votre dossier ;
- Vous ne comprenez pas une information reçue de votre organisme d'allocations familiales ;
- Vous ne comprenez pas ou vous n'êtes pas d'accord avec une décision de votre organisme d'allocations familiales.

Ces questions peuvent être adressées soit par mail à mediation@iriscare.brussels, soit par courrier postal à Iriscare, Service Médiation, rue Belliard 71 bte 2, 1040 Bruxelles.

En cas de désaccord avec une décision de votre organisme d'allocations familiales ou si vous estimez qu'il y a eu un manquement dans le service rendu par votre organisme d'allocations familiales, vous pouvez adresser une plainte soit par mail à plaintes@iriscare.brussels, soit par courrier postal à Iriscare, Service Plaintes, rue Belliard 71 bte 2, 1040 Bruxelles.

Iriscare analysera votre plainte et, après avoir examiné votre dossier d'allocations familiales, pourra, sur base des textes légaux en vigueur, soit vous apporter des informations tout en confirmant la décision prise par votre organisme d'allocations familiales soit faire réexaminer la décision contestée.

Vous pouvez à tout moment introduire un recours devant le Tribunal du Travail de Bruxelles, même en cas de plainte, le délai d'introduction du recours n'étant pas suspendu pendant l'examen de la plainte.

Vous trouverez plus d'information sur www.iriscare.brussels/fr/plaintes/.