

CO PF 27

Service Politique et gestion des prestations familiales

👤 Caroline Pollenus

📞 02/435.62.68

✉ admin.ctrl@iriscore.brussels

Bruxelles, 15 mai 2025

Objet : Plaintes auprès de Ombuds Bruxelles - Modalités et mentions obligatoires dans les courriers des organismes d'allocations familiales et procédure à suivre

Madame, Monsieur,

1. Contexte

Depuis le 1er septembre 2022, un service régional de Médiation est disponible pour les Bruxellois et les citoyens ayant recours à une administration bruxelloise: **Ombuds Bruxelles**¹.

Cette institution indépendante de médiation a pour mission principale de renforcer la confiance de la population dans les services publics. Elle mène également des enquêtes et formule des recommandations pour améliorer le fonctionnement des services publics à Bruxelles.

L'Ombuds Bruxelles examine les problèmes et les plaintes des citoyens ainsi que les atteintes suspectées à l'intégrité dans les administrations publiques bruxelloises et les institutions affiliées, dénoncées par les membres du personnel qui y travaillent. À ce titre, Iriscare et son réseau secondaire entrent dans le champ de compétence de l'Ombuds Bruxelles.

La présente circulaire traite des mentions et modalités relatives à la saisine du médiateur bruxellois Ombuds Bruxelles.

Il est à noter que ce service est un service de deuxième ligne. Toute plainte adressée à l'Ombuds Bruxelles doit d'abord avoir été examinée en interne par l'autorité bruxelloise de première ligne concernée (voir point 2.1.).

¹ Cf Décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois (DOC Médiateur).

2. Procédure pour le recours à Ombuds Bruxelles - plainte d'un usager des services

2.1. Cadre légal et procédure de recours d'une décision administrative

Tous les actes administratifs unilatéraux à portée individuelle notifiés à un administré, pris par une autorité administrative doivent contenir obligatoirement certaines mentions, précisant les informations nécessaires à l'administré pour contester une décision².

Pour l'application de cette réglementation dans le secteur des allocations familiales, l'autorité administrative dont il est question dans le texte est l'organisme d'allocations familiales lui-même. Toute plainte ou contestation, quelle qu'elle soit, doit donc d'abord être examinée par l'organisme d'allocations familiales qui a pris la décision contestée, et une réponse écrite doit être adressée à l'allocataire.

Conformément à l'article 8, § 2, du DOC Publicité³, la possibilité de saisine de l'Ombuds Bruxelles ainsi que les modalités de cette saisine doivent être mentionnées dans les décisions administratives susceptibles de recours.

Voici la liste des mentions obligatoires qui doivent se trouver dans ces courriers des organismes d'allocations familiales:

1. La possibilité de saisir le médiateur bruxellois (Ombuds Bruxelles) ainsi que les modalités de cette saisine;
2. La mention des recours judiciaires organisés par d'autres législations.

Les mentions obligatoires pour les courriers et les sites internet des organismes seront reprises dans plusieurs modules distincts qui seront transmis aux organismes d'allocations familiales par une lettre circulaire (LC Proc).

2.2. Traitement d'une plainte au sein des organismes d'allocations familiales

Toute plainte d'un allocataire doit être traitée par l'organisme d'allocations familiales dans un délai de 30 jours, délai prolongeable si nécessaire moyennant un retour écrit à l'allocataire pour le tenir informé des suites de sa demande.

La décision prise par l'organisme suite à cette plainte ou contestation doit être envoyée par écrit à l'allocataire, intégrant un module qui reprendra les informations nécessaires à

² Cf article 8 §2, des [décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Cocom et la Cocof du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises](#) (DOC publicité): " *Tout acte administratif unilatéral à portée individuelle notifié à un administré indique la possibilité de saisir le médiateur bruxellois, ainsi que les modalités de cette saisine et les voies éventuelles de recours administratifs, les instances compétentes pour en connaître, ainsi que les formes et délais à respecter, faute de quoi le délai de prescription pour introduire le recours ne prend pas cours*" entré en vigueur le 1^{er} octobre 2024"

Ainsi que l'article 8 des [décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois](#) (DOC médiateur)" " *Toute personne intéressée peut introduire, gratuitement, une réclamation, par écrit ou oralement, auprès du médiateur, au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives visées à l'article 2, alinéa 1^{er}, 1°. La personne intéressée doit, au préalable, prendre contact avec ces autorités aux fins d'obtenir satisfaction*"

³ Décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, MB 7 juin 2019, p. 55845.

l'introduction d'un recours auprès de l'Ombuds Bruxelles et qui doivent figurer dans les décisions des organismes d'allocations familiales en réponse à une plainte de l'allocataire.

Il ressort des échanges avec l'Ombuds Bruxelles que celle-ci privilégie le traitement des plaintes de notre secteur après examen par le service Médiation d'Iriscare. Afin de tenir compte de cette modalité de procédure définie par l'Ombuds Bruxelles, il est prévu de suggérer à l'allocataire de soumettre son dossier au préalable au service de Médiation d'Iriscare afin d'accélérer la procédure auprès de l'Ombuds Bruxelles.

A noter qu'une plainte peut toujours être introduite par l'allocataire auprès du service de Médiation d'Iriscare, notamment en cas de désaccord sur la manière dont la plainte auprès de l'organisme a été traitée.

2.3. Suivi des plaintes au service Médiation d'Iriscare

Afin de respecter les mesures du DOC, lorsque le service de Médiation reçoit une plainte d'un(e) allocataire, il sollicite l'organisme d'allocations familiales concerné pour vérifier si l'organisme a déjà communiqué une décision à l'allocataire, incluant la possibilité de recours auprès d'Ombuds Bruxelles.

1. L'allocataire a déjà reçu une information sur le recours à l'Ombuds Bruxelles

Dans ce cas, le service Médiation d'Iriscare traite la plainte et communique ses conclusions à l'allocataire, en y incluant une nouvelle mention de recours auprès d'Ombuds Bruxelles, ainsi qu'à l'organisme d'allocations familiales concerné.

2. Aucune décision mentionnant la possibilité de recours auprès de l'Ombuds Bruxelles n'a été communiquée à l'allocataire

Le service Médiation d'Iriscare traite la plainte et partage son analyse du dossier à l'organisme d'allocations familiales, qui confirme ou revoit sa première décision.

Sur base de cette analyse, l'organisme formalise une réponse et la communique ensuite à l'allocataire, par courrier. Cette décision mentionne qu'une analyse a été faite par le service Médiation d'Iriscare suite à sa plainte et qu'un avis a été rendu à l'organisme d'allocations familiales dans le dossier. Ce courrier à l'allocataire reprend également les mentions relatives à l'Ombuds Bruxelles, conformément au module qui sera transmis.

En cas de désaccord entre le service Médiation d'Iriscare et l'organisme d'allocations familiales concernant cet avis, le Service Politique et gestion des prestations familiales peut intervenir sur demande et rendre un avis définitif.

2.4. Conclusions de la procédure en vue d'une plainte auprès d'Ombuds Bruxelles

Si un allocataire informe un organisme d'allocations familiales de son intention de déposer une plainte auprès de Ombuds Bruxelles, cet organisme doit l'informer qu'il doit d'abord s'adresser à son organisme aux fins d'obtenir satisfaction.

L'Ombuds Bruxelles, saisi d'une plainte selon la procédure ci-dessus, se tournera alors vers le service de Médiation d'Iriscare et éventuellement directement vers l'organisme de paiement concerné. Ce dernier est invité à répondre dans les meilleurs délais aux demandes formulées

par l'Ombuds Bruxelles. Dans tous les cas, le service de Médiation d'Iriscare doit être en copie de tous les échanges directs entre l'Ombuds Bruxelles et l'organisme d'allocation familiales.

Il est rappelé dans les modules que la plainte déposée auprès de l'Ombuds Bruxelles (tout comme auprès d'Iriscare) n'est pas suspensive des délais de recours mentionnés dans l'article 31 de l'ordonnance du 25 avril 2019 réglant l'octroi des prestations familiales.

Toute question relative à l'Ombuds Bruxelles doit être transmise au service de Médiation d'Iriscare (mediation@Iriscare.brussels).

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.



Tania Dekens

Fonctionnaire dirigeant