

Réf. : LC Proc 27

Service : Politique et gestion des prestations familiales

👤 Caroline Pollenus

📞 02-435 62 68

✉ admin.ctrl@iriscares.brussels

Bruxelles, le 12 aout 2025

**Concerne : Plaintes auprès de Ombuds Bruxelles - Modules des mentions obligatoires dans les courriers et sur les sites internet.**

La circulaire CO PF 27 du 15 mai 2025 a fourni les instructions administratives pour les plaintes auprès de Ombuds Bruxelles. La présente lettre circulaire complémentaire contient les modules des mentions obligatoires à ajouter dans les courriers susceptibles de recours ainsi que dans les sites internet des organismes d'allocations familiales.

Vous trouverez les modules suivants dans les deux langues en annexe à la présente lettre circulaire :

- **Module 1:** Mentions obligatoires dans les courriers aux allocataires suite à une décision susceptible de recours.
- **Module 2:** Mentions obligatoires dans les courriers aux allocataires suite à une réponse à une plainte / contestation (de l'allocataire à l'organisme d'allocations familiales).
- **Module 3:** Mentions obligatoires dans les courriers suite à une saisie par l'allocataire du service médiation sans être au préalable passé par l'organisme d'allocations familiales, et que l'organisme doit transmettre à l'allocataire. Validation de la décision antérieure.
- **Module 4:** Mentions obligatoires dans les courriers suite à une saisie par l'allocataire du service médiation sans être au préalable passé par l'organisme d'allocations familiales, et que l'organisme doit transmettre à l'allocataire. Modification de la décision antérieure.
- **Module 5:** Informations relatives à Ombuds Bruxelles à publier sur les sites internet, dans la rubrique plainte.

Je vous remercie de votre collaboration.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.



Tania Dekens

Fonctionnaire dirigeant

**Module 1: Mentions obligatoires dans les courriers aux allocataires suite à une décision susceptible de recours.**

- ajout aux données actuelles concernant les recours, après les mentions concernant les recours auprès du tribunal du travail-

*"En cas de désaccord avec notre décision , vous pouvez également saisir l'Ombuds Bruxelles (institution indépendante de médiation entre les citoyens et les administrations). Toutefois pour solliciter cette voie de recours, vous devez impérativement au préalable avoir pris contact par écrit avec votre caisse d'allocations familiales afin de contester la décision;*

*Contacts d'Ombuds Bruxelles:*

*En ligne: [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)*

*Par mail: [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)*

*Par téléphone: +32 2 549 67 00*

*Par courrier ou sur rendez-vous: Ombuds Bruxelles, Place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles.*

*Une plainte déposée auprès d'Ombuds Bruxelles n'est pas suspensive des délais de recours auprès du Tribunal du travail."*

**Module 2: Mentions obligatoires dans les courriers aux allocataires suite à une réponse à une plainte / contestation (de l'allocataire à l'OAF).**

- ajout aux données actuelles concernant les recours, après les mentions concernant les recours auprès du tribunal du travail-

"Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse reçue par notre service, vous pouvez contacter Ombuds Bruxelles, institution indépendante de médiation entre le citoyens et les administrations :

*Contacts d'Ombuds Bruxelles:*

*En ligne: [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)*

*Par mail: [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)*

*Par téléphone: +32 2 549 67 00*

*Par courrier ou sur rendez-vous: Ombuds Bruxelles, Place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles.*

*Pour accélérer le processus de plainte auprès de l'Ombuds Bruxelles, vous pouvez transmettre également votre plainte au service Médiation d'Iriscare, qui fera une première analyse du dossier:*

*Service Médiation d'Iriscare: [plaintes@iriscare.brussels](mailto:plaintes@iriscare.brussels)*

Une plainte déposée auprès d'Ombuds Bruxelles ou auprès du service Médiation d'Iriscare n'est pas suspensive des délais de recours auprès du Tribunal du travail."

**Module 3: Mentions obligatoires dans les courriers suite à une saisie par l'allocataire du service médiation sans être au préalable passé par l'OAF, et que l'OAF doit transmettre à l'allocataire. Validation de la décision antérieure.**

- ajout aux données actuelles concernant les recours, après les mentions concernant les recours auprès du tribunal du travail-

"Suite à votre plainte du \*\*\*\*\*, nous avons revu votre dossier en collaboration avec le service Médiation d'Iriscare.

Par la présente, nous confirmons notre décision du \*\*\*\*\*.

Le service Médiation d'Iriscare vous enverra une explication plus complète au sujet de cette décision.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse reçue par notre service, vous pouvez contacter Ombuds Bruxelles, institution indépendante de médiation entre les citoyens et les administrations :

- En ligne : [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)
- Par mail : [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)
- Par téléphone : +32 2 549 67 00
- Par courrier ou sur rendez-vous : Ombuds Bruxelles, Place de la Vieille Halle au Blés 1 - 1000 Bruxelles.

Une plainte déposée auprès d'Ombuds Bruxelles n'est pas suspensive des délais de recours auprès du Tribunal du travail."

**Module 4: Mentions obligatoires dans les courriers suite à une saisie par l'allocataire du service médiation sans être au préalable passé par l'OAF, et que l'OAF doit transmettre à l'allocataire. Modification de la décision antérieure.**

- ajout aux données actuelles concernant les recours, après les mentions concernant les recours auprès du tribunal du travail-

"Suite à votre plainte du \*\*\*\*\* auprès du Service Médiation d'Iriscare, et avec la collaboration de ce service, nous avons revu votre dossier.

Par la présente, nous vous informons que nous avons revu notre décision du \*\*\*\*\* et que (nous annulons le débit ; nous régularisons les allocations familiales du \*\*\* au \*\*\* en faveur de \*\*\*\* ; nous vous accordons le supplément social pour la période du \*\*\*\* au \*\*\*\* ; nous régularisons l'allocation de naissance de \*\*\*\* ; etc).

Le service Médiation d'Iriscare vous enverra une explication plus complète au sujet de cette décision.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse reçue par notre service, vous pouvez contacter Ombuds Bruxelles, institution indépendante de médiation entre le citoyens et les administrations :

- En ligne : [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)
- Par mail : [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)
- Par téléphone : +32 2 549 67 00
- Par courrier ou sur rendez-vous : Ombuds Bruxelles, Place de la Vieille Halle au Blés 1 - 1000 Bruxelles.

Une plainte déposée auprès d'Ombuds Bruxelles n'est pas suspensive des délais de recours auprès du Tribunal du travail."

**Module 5: informations relatives à Ombuds Bruxelles à publier sur les sites internet, dans la rubrique plainte.**

-Ce passage est à ajouter au texte proposé dans la LC Proc 17 - visibilité de la médiation, juste avant le paragraphe relatif au tribunal du travail-

*"Vous pouvez également, en cas de désaccord avec une décision qui vous a été notifiée, et après avoir pris contact avec nos services, saisir l'Ombuds Bruxelles (institution indépendante de médiation entre les citoyens et les administrations).*

*Contacts d'Ombuds Bruxelles:*

- En ligne: [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)
- Par mail: [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)
- Par téléphone: +32 2 549 67 00
- Par courrier ou sur rendez-vous: Ombuds Bruxelles, Place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles.

Une plainte déposée auprès d'Ombuds Bruxelles n'est pas suspensive des délais de recours auprès du Tribunal du travail."