Septembre 2024

À l’attention des administrations régionales et communales bruxelloises.

Comment mentionner Ombuds Bruxelles dans vos communications avec les usagers ?

[Pourquoi communiquer les coordonnées d’Ombuds Bruxelles ? 2](#_Toc176875549)

[Quand communiquer les coordonnées d’Ombuds Bruxelles ? 2](#_Toc176875550)

[Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles dans **vos décisions**? 3](#_Toc176875551)

[Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles **sur votre site internet** ? 5](#_Toc176875552)

[Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles **sur un autre support** ? 6](#_Toc176875553)

# Pourquoi communiquer les coordonnées d’Ombuds Bruxelles ?

Ombuds Bruxelles est ouvert depuis le 1er septembre 2022. L’une de nos missions est de recevoir et traiter les plaintes de citoyens et citoyennes à l’égard des actes ou du fonctionnement des administrations bruxelloises. Pour que les citoyens et citoyennes puissent faire appel à notre institution, il importe donc qu’ils puissent avoir accès à nos coordonnées lorsqu’ils sont en contact avec votre administration.

De plus, à partir du 1er octobre 2024, il devient obligatoire de mentionner la possibilité de saisir la médiatrice bruxelloise dans la notification des décisions individuelles, en plus des voies de recours[[1]](#footnote-1).

# Quand et comment communiquer les coordonnées d’Ombuds Bruxelles ?

Avant de pouvoir faire appel à Ombuds Bruxelles, la personne doit d’abord s’adresser à votre administration pour tenter d’obtenir satisfaction[[2]](#footnote-2).

**C’est pourquoi nous vous proposons quelques lignes directrices générales sur la manière de mentionner Ombuds Bruxelles dans les différents types de communication avec les usagers. Nous nous tenons à votre disposition pour déterminer ensemble la meilleure solution pour votre administration.**

# Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles dans **vos décisions**?

En vertu de la réglementation, « *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* ».

Concrètement, cela signifie que lorsque vous notifiez une décision à une personne, à côté de l’indication des voies de recours internes et/ou externes, vous devez désormais l’avertir qu’elle peut introduire une plainte auprès d’Ombuds Bruxelles.

Pour ce faire, nous vous proposons le modèle de notification suivant, à adapter selon les cas de figure qui se présentent dans votre administration (recours administratif interne et recours au Conseil d’Etat, recours administratif interne et recours devant les juridictions ordinaires, recours uniquement au Conseil d’Etat, recours uniquement devant les juridictions ordinaires).

**Vous n’êtes pas satisfait du traitement de votre dossier ?**

**Étape 1**

Pour faire part de votre plainte, obtenir des explications, communiquer des éléments nouveaux ou signaler une erreur, vous pouvez contacter le service XXX [indiquez le service des plaintes ou, à défaut, le point de contact compétent] via les canaux suivants : [indiquer ici les coordonnées du service, téléphone, URL, mail].

**[S’il existe un recours interne]**

Pour contester la décision, vous pouvez [indiquer ici les modalités, délais et coordonnées pour introduire un recours administratif interne].

**Étape 2**

**Vous n’avez pas obtenu satisfaction au terme de l’étape 1 ?**

**[Si recours au Conseil d’Etat]**

[Indiquer ici les modalités, formes et délais pour introduire un recours en annulation ou en suspension auprès du Conseil d’État]

*Si vous introduisez une plainte auprès d’Ombuds Bruxelles (voir ci-dessous), cette plainte suspend le délai de 60 jours pour introduire un recours en annulation conformément à l’article 19, al.3 des Lois coordonnées sur le Conseil d’État.*

**[Si recours devant une juridiction ordinaire]**

[Indiquer ici les modalités, formes et délais pour introduire un recours]

**[Dans tous les cas]**

Vous pouvez contacter Ombuds Bruxelles, institution indépendante de médiation entre les citoyens et les administrations :

* en ligne : www.ombuds.brussels
* par mail : 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

# Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles **sur votre site internet** ?

Nous vous invitons à communiquer explicitement sur votre site la procédure à suivre pour formuler une plainte auprès de vos services.

À la suite de ces informations, nous vous demandons de mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles comme suit :

**Vous avez contacté [notre service de plaintes ou point de contact] et vous n’êtes pas satisfait de la réponse obtenue ?**

Contactez **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
* 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

**Vous souhaitez modifier le texte ?**

Nous vous demandons de conserver, pour des raisons d’accessibilité, l’adresse du site internet ET le numéro de téléphone d’Ombuds Bruxelles.

**Vous souhaitez illustrer le texte ?**

Vous pouvez illustrer avec le logo d’Ombuds Bruxelles (voir fichiers joints).

# Comment mentionner les coordonnées d’Ombuds Bruxelles **sur un autre support**?

Nous vous invitons à communiquer en priorité les coordonnées de votre service de plaintes interne ou de la personne/service que les citoyens peuvent contacter en cas de difficulté avec votre administration.

Ensuite, nous suggérons de communiquer nos coordonnées comme ceci :

**Vous nous avez contacté mais vous n’êtes pas satisfait de la réponse obtenue ?**

Contactez **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
* 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

**Vous souhaitez modifier le texte ?**

Nous vous demandons de conserver, pour des raisons d’accessibilité, l’adresse du site internet ET le numéro de téléphone d’Ombuds Bruxelles.

1. Art. 8 § 2 du Décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs à **la publicité de l’administration** dans les institutions bruxelloises ; Arrêté conjoint du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, du Collège réuni de la Commission communautaire commune et du Collège de la Commission communautaire française du 4 juillet 2024 fixant l’entrée en vigueur de l’article 8, § 2 des décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la publicité de l’administration dans les institutions bruxelloises. [↑](#footnote-ref-1)
2. Art. 8, alinéa 2 du Décret et ordonnance conjoints des 26 avril et 16 mai 2019 relatifs **au médiateur bruxellois** [↑](#footnote-ref-2)