

## Dès ce 1<sup>er</sup> septembre les Bruxelloises et Bruxellois en difficulté avec l'administration peuvent s'adresser à la Médiatrice

**Un nouveau service ouvre ses portes à Bruxelles ce jeudi 1<sup>er</sup> septembre : la Médiatrice bruxelloise est disponible pour les citoyens et citoyennes. Toute personne qui rencontre une difficulté avec une administration bruxelloise peut désormais adresser sa plainte au service de médiation. Pour être accessible au plus grand nombre, il sera disponible en ligne, par téléphone, et sur rendez-vous dans ses bureaux du centre-ville bruxellois.**

La région bruxelloise était la dernière entité du pays à ne pas proposer un service de médiation. Ce service, nommé aussi « Ombuds », cherche à solutionner les différends entre la population et les administrations.

### Une institution indépendante

*« Nous sommes indépendants de l'administration et nous agissons en toute impartialité pour trouver des solutions lorsque le lien de confiance a été fragilisé entre une personne et un service public »* précise Catherine De Bruecker, la première médiatrice bruxelloise. Concrètement, toute personne qui rencontre une difficulté avec une administration peut déposer une plainte au service de médiation. *« Par les plaintes que nous recevrons, nous percevrons les difficultés rencontrées par les citoyens et citoyennes dans l'organisation de leur vie quotidienne. Cela nous permettra de travailler avec les administrations, toujours dans le dialogue et la bienveillance, pour résoudre les situations individuelles et rechercher des solutions structurelles. »*

### Améliorer structurellement les services publics

Le service de médiation n'a pas vocation à remplacer les services de plainte déjà présents dans les administrations. Avant d'introduire sa plainte chez la Médiatrice, la personne doit avoir signalé son problème à l'administration concernée. *« Nous voulons soutenir et renforcer la résolution des problèmes en interne, par les administrations elles-mêmes. Lorsque ce n'est pas le cas, la personne peut venir chez nous. Grâce aux plaintes reçues, nous formulerons des recommandations structurelles pour améliorer globalement le service fourni à la population bruxelloise. »*

### Protéger les lanceurs d'alerte

Le service de médiation sera aussi chargé de la protection des lanceurs d'alerte. *« Les personnes qui travaillent dans une administration bruxelloise et qui constatent des cas d'abus ou de fraude peuvent nous contacter. Notre service mènera une enquête et le lanceur d'alerte bénéficiera d'une protection en cas de représailles de la part de son employeur en lien avec son signalement »* explique encore la nouvelle médiatrice bruxelloise.

### Comment contacter la Médiatrice bruxelloise ?

Vous rencontrez une difficulté avec une administration régionale ou communale à Bruxelles ? Vous avez déjà contacté l'administration pour tenter de solutionner le problème ? Vous pouvez contacter la Médiatrice bruxelloise !

Rendez-vous sur le site [ombuds.brussels](https://ombuds.brussels). Vous pourrez y remplir un formulaire de plainte. Le service est aussi accessible par téléphone (02/549 67 00), par mail ([plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)), ou sur rendez-vous dans ses bureaux (place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles).