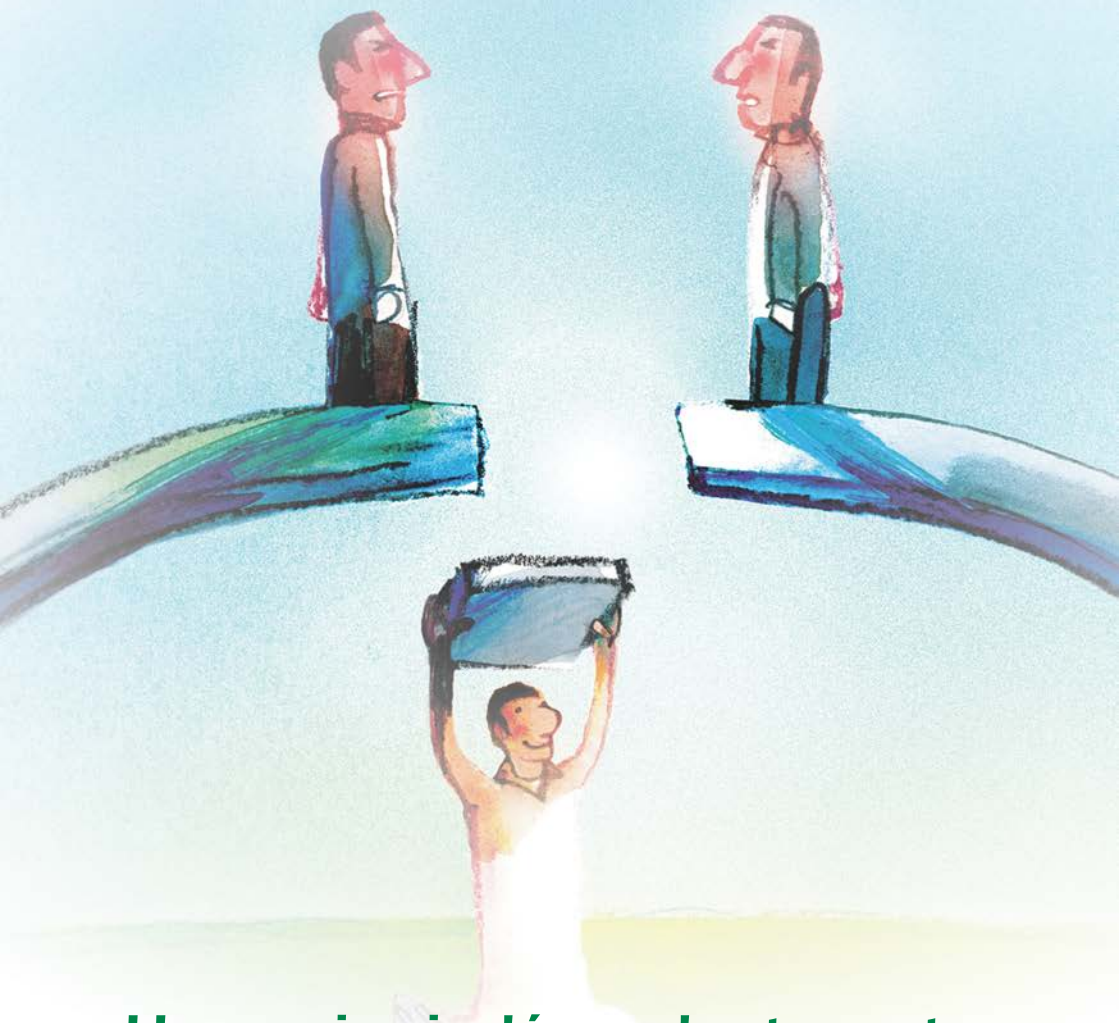


Des difficultés avec votre CPAS ? Essayez la médiation



**Un service indépendant, neutre
et gratuit**

LE MÉDIATEUR

Vous considérez que votre dossier n'a pas été traité correctement, qu'il y a peut-être eu un malentendu, un oubli, une erreur ? Vous restez sans réponse à vos interrogations et désirez davantage d'explications ? Vous estimez avoir été traité de manière inconvenante par un agent...

Le médiateur peut vous aider. Il tente de rétablir le dialogue entre l'utilisateur et les différents services du CPAS en cas de conflit et essaie de concilier les points de vue des deux parties afin de trouver une solution à l'amiable.

Si l'Administration a commis une erreur dans le traitement de votre dossier, nous tentons de faire corriger la situation.

Si, par contre, l'Administration a agi correctement ou qu'une correction est impossible, nous vous en expliquons les raisons.

Sur base des réclamations, le médiateur peut formuler des propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service concerné ainsi que l'Administration en général.

C'est un service indépendant, neutre et gratuit

POUR VOUS ?

Oui, si vous avez déjà pris contact avec l'Administration pour signaler votre problème et que cette première démarche a échoué.

POUR QUELLES RÉCLAMATIONS ?

Votre réclamation doit concerner un service du CPAS d'Ixelles

On m'a retiré ma carte médicale et je ne comprends pas pourquoi.

Je n'arrive pas à joindre le service compétent malgré mes nombreuses tentatives.

Je ne suis pas d'accord avec les frais de pharmacie que la Résidence Van Aa me réclame.

Je ne comprends pas pourquoi on m'a supprimé mon aide financière.

Ma demande de Revenu d'Intégration a été refusée et je souhaiterais avoir davantage d'explications.

Mes courriers à l'Administration restent sans réponse.

J'éprouve des difficultés à dialoguer avec mon interlocuteur administratif.

J'ai demandé à avoir une aide familiale et on ne m'a toujours pas donné de réponse.

J'habite un logement géré par le CPAS et l'on tarde à réparer ma fenêtre cassée.

Je ne comprends pas le calcul et les raisons de la somme que l'on me réclame.

Etc.

ATTENTION !

Vous pouvez introduire un recours en médiation et auprès du Tribunal du Travail en même temps et pour la même décision.

Votre réclamation ne suspend pas le délai légal pour introduire un recours devant le Tribunal du Travail contre une décision de l'Administration.

COMMENT INTRODUIRE VOTRE RÉCLAMATION ?

Votre réclamation doit comprendre :

- votre nom ;
- vos coordonnées personnelles ;
- l'objet de votre plainte ;
- le déroulement chronologique des faits.

Afin de permettre au médiateur de traiter votre réclamation avec un maximum d'efficacité et de rapidité, veuillez également inclure la copie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la plainte.

**Une fois votre plainte reçue,
le médiateur prendra contact avec vous.**

COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

- ➔ Par e-mail : reclamation@cpasxl.irisnet.be
- ➔ Par courrier : CPAS d'Ixelles, le Médiateur, 92 Chaussée de Boondael, 1050 Ixelles
- ➔ Par fax : 02.641.55.55
- ➔ Vous pouvez aussi rencontrer le médiateur sur rendez-vous uniquement en appelant le 02.641.54.59 du lundi au vendredi de 08h00 à 11h45 et de 13h15 à 15h45.

Formulaire de réclamation disponible sur demande ou sur notre site internet :

<http://www.cpasixelles.irisnet.be>