

Service du médiateur de la Communauté française



Vous avez des difficultés avec un service administratif de la Communauté française (C.F) ? Vous n'obtenez pas de réponses à vos questions et vous ne savez plus comment agir pour être entendu ? Le service de médiation est le lien entre la population et les services administratifs de la Communauté française.

Qui peut introduire une réclamation ?

Toute personne physique ou morale, ou association de fait, peut introduire gratuitement une réclamation : étudiants, enseignants, parents, auditeurs, acteurs de la vie culturelle, sportive ou du monde de l'éducation permanente... tous les citoyens ont la possibilité de s'adresser au service du médiateur. Si l'administré s'estime lésé par la décision d'un service administratif de la C.F, s'il pense que son dossier n'est pas traité correctement et s'il a exercé tous les recours préalables, il peut saisir le médiateur.

Dans quel domaine peut-il intervenir ?

Le service du médiateur couvre tous les services administratifs de la C.F: Ministère de la C.F, l'ONE ou encore les établissements d'enseignement organisé par la C.F. Les matières concernées sont vastes, en voici quelques exemples: l'enseignement, les centres culturels, l'aide à la jeunesse, la politique de la jeunesse et l'éducation permanente, le sport, etc. Voici quelques exemples de réclamations : mon inscription au sein d'un établissement scolaire de la C.F m'est refusée sans raison, je ne reçois pas le subsidé auquel j'ai droit,...

Que doit contenir la réclamation ?

C'est seulement lorsque des démarches préalables ont été accomplies que la réclamation est recevable.

La réclamation doit contenir certaines informations indispensables :

- l'identité du réclamant ou, le cas échéant, celle de la personne qui intervient en son nom (mandataire) ;
- dans la mesure du possible, la preuve que le dernier fait utile du dossier remonte à moins d'un an ;
- la preuve de l'accomplissement des recours internes ou démarches préalables ;
- en vue de traiter la réclamation avec un maximum d'efficacité et de rapidité, il est conseillé de fournir au service le déroulement chronologique des faits, ainsi que la copie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation.

Si la réclamation est recevable, le médiateur s'adresse à l'Administration concernée pour lui demander des explications et connaître son point de vue sur le dossier.

Cette phase d'instruction terminée, le médiateur entame un dialogue avec toutes les parties pour tenter d'aboutir à une solution satisfaisante. Il peut émettre une recommandation visant à corriger une décision prise, de même qu'il peut confirmer le bien-fondé de celle-ci. Il fournit alors au réclamant toutes les explications de manière claire.

Où s'adresser ?

La réclamation écrite peut être adressée par courrier : Service de médiation de la Communauté française - Rue des Poissonniers, 11-13 à 1000 Bruxelles, par fax au 02/548.00.80 ou par courrier électronique courrier@mediateurcf.be. Vous pouvez aussi vous présenter aux permanences réalisées au siège ou lors des permanences décentralisées dans votre région (www.mediateurcf.be).

Plus d'info

FEDERATION DES CENTRES
INFOR JEUNES WALLONIE -
BRUXELLES asbl -
Rue St Nicolas, 2 B-5000 Namur
www.inforjeunes.be

070 233 444
www.inforjeunes.be