

Litiges et Médiation

Ref. : LC proc 17

👤 Jean-François Debavay

☎ 02/435 64 71

@ jean-francois.debavay@iriscare.brussels
mediation@iriscare.brussels

Bruxelles, le 16 décembre 2022

Objet : Visibilité de la Médiation

Madame, Monsieur,

Depuis le 1^{er} janvier 2019, suite à la 6^{ème} réforme de l'Etat, Iriscare est en charge de différentes compétences transférées du Fédéral. Depuis cette même date, Iriscare doit vérifier que les services en charge des matières liées à ces compétences les traitent de la manière la plus optimale.

Après plusieurs années de traitement des différentes plaintes reçues à Iriscare, il a été constaté que le citoyen bruxellois ou la personne utilisant les services bruxellois, a quelques difficultés à savoir auprès de quel organisme s'adresser étant donné la complexité institutionnelle.

La section Médiation et Plaintes d'Iriscare a élaboré un projet de meilleure visibilité du service pour toutes les compétences d'Iriscare.

En ce qui concerne la compétence Prestations familiales, il est demandé à tous les organismes d'allocations familiales d'intégrer un bouton "plaintes" sur leur site internet visible depuis toutes les pages liées à la compétence bruxelloise, avec un lien vers une page explicative pour le 1^{er} janvier 2023.

Cette page explicative comportera le texte repris en annexe, dans les deux langues nationales. Ce texte ne peut pas être modifié étant donné que la structure sera identique pour toutes les compétences d'Iriscare. Le citoyen bruxellois ou la personne utilisant les services bruxellois doit pouvoir retrouver Iriscare quelque soit la compétence concernée.

Dès que ce bouton sera en place sur le site internet, veuillez en informer le service politique et gestion des prestations familiales par mail à admin.ctrl@iriscare.brussels.

Il est important de noter que ce bouton est une première étape du projet de meilleure visibilité, des affiches, folders ou autres modifications seront transmises ultérieurement.

Je vous remercie de votre collaboration.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.



Tania Dekens
Fonctionnaire dirigeant