



À l'attention des administrations régionales et communales à Bruxelles.

Mentionner Ombuds Bruxelles dans vos courriers, sur vos sites internet et vos supports de communication

1 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 administrations bruxelloises.

→ Pour que les citoyens et citoyennes puissent faire appel à notre institution, il importe qu'ils puissent avoir accès à nos coordonnées lorsqu'ils sont en contact avec votre administration.

Pour en savoir plus sur nos missions et notre institution, n'hésitez pas à consulter notre site internet www.ombuds.brussels.

2 Quand 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.

→ L'objectif est donc que l'utilisateur reçoive **d'abord** les coordonnées du service ou du point de contact interne auquel il peut adresser sa plainte ou sa contestation.

→ Les coordonnées d'Ombuds Bruxelles donc doivent être mentionnées **après** les informations relatives à la procédure de plainte interne ou au recours administratif interne. Elles doivent également figurer sur le mail ou le courrier de clôture de la procédure de plainte ou de rejet du recours interne.

Vu la diversité des cas de figure qui peuvent se présenter dans chaque administration, nous nous tenons à votre disposition pour déterminer ensemble la meilleure solution.



Site internet

Comment mentionner les coordonnées d'Ombuds Bruxelles sur votre site internet ?

Nous vous encourageons 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 et vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue ?

Contactez Ombuds Bruxelles (*institution indépendante de médiation entre la population et les administrations*).

- sur **internet** : 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 et le slogan (voir fichiers joints).



Courrier / e-mail

Comment mentionner les coordonnées d'Ombuds Bruxelles dans un courrier ou un e-mail ?

Nous vous encourageons 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 la médiatrice bruxelloise (Ombuds Bruxelles, institution indépendante de médiation) :

- sur **internet** : www.ombuds.brussels
- par **téléphone** : +32 2 549 67 00
- par **courrier** : 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.