

# GUIDE D'ORIENTATION

guide d'orientation  
des demandes  
d'aide adressées  
à la Ligue  
des droits  
humains





# REMERCIEMENTS

| 3

La première édition (2008) fut rédigée et coordonnée par Anne Bernard et Emmanuelle Delplace.

Cette nouvelle édition (2018) fut mise à jour par Aude Meulemeester.

La Ligue des droits humains remercie vivement toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à nourrir, relire, corriger, amender, structurer cet outil : Helena Almeida, Virginie Vanhaeverbeke.

Pour la mise en page, nous remercions Florence Gentet.

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles





# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>9</b>
1. La Ligue des droits humains c'est...	9
2. Un guide d'orientation : pour qui, pour quoi ?	9
3. Aidez-nous !	9
<b>PARTIE I : LES DROITS HUMAINS D'ICI ET D'AILLEURS</b>	<b>11</b>
1. Si vous vivez du côté néerlandophone du pays	12
2. Si la situation se déroule à l'étranger	12
3. La Cour Européenne des Droits de l'Homme (CEDH)	12
<b>PARTIE II : À L'AIDE JURIDIQUE !</b>	<b>15</b>
1. Consulter un·e avocat·e	16
2. Gestion alternative des conflits	16
3. L'aide et l'accompagnement juridique	17
L'aide juridique légale, organisée par le barreau de votre arrondissement judiciaire	17
Les bureaux d'aide juridique	18
Les Maisons de Justice	19
Services juridiques et boutiques de droit	20
4. Litiges avec l'administration	21
<b>PARTIE III : DROITS HUMAINS AU QUOTIDIEN</b>	<b>23</b>
1. Services sociaux	24
Les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS)	24
Les Services Sociaux Généralistes	24
2. Emploi et sécurité sociale	25
Les syndicats	25
Les syndicats spécialisés	25
Harcèlement et violences au travail	26
Insertion socio-professionnelle	26
3. Aide aux personnes sans abri	26
Pour obtenir les listes de maisons d'accueil	26
Hébergements d'urgence mixtes	26
Hébergements d'urgence pour hommes uniquement	27
Hébergements d'urgence pour femmes uniquement	27
Restaurant et vestiaire social	27
Soins médicaux	27
4. Logement	27
Défense des locataires	28
Fonds publics d'aide au logement	28
Logements sociaux	28
5. (Sur)endettement	28
6. L'accès à l'énergie	29

<b>7. Jeunesse et droits de l'enfant</b>	<b>29</b>
Les AMO - Associations d'aide en Milieu Ouvert	29
Difficultés en lien avec la scolarité et situations de décrochage scolaire	30
Difficultés familiales	30
Maltraitance	30
Disparitions	30
Drogues/assuétudes	31
Autorité publique	31
Adoption	31
<b>8. Violences conjugales et intrafamiliales</b>	<b>31</b>
Services à destination des victimes de violences conjugales	31
Centres de planning familial	31
Services à destination des auteur·e·s de violences conjugales	32
Violences sexuelles et mutilations génitales	32
<b>9. Santé et droits des patient·e·s</b>	<b>32</b>
Accès aux soins de santé	32
Accès aux soins de santé lorsqu'on n'a plus de mutuelle	33
Le droit des patient·e·s	33
Le droit à la médiation des plaintes	33
La santé mentale	34
Le droit de mourir dans la dignité	35
Travail et santé	35
<b>10. Administration des biens et de la personne</b>	<b>35</b>
La protection extra judiciaire	35
La protection judiciaire	35
Associations d'aide en matière d'administration de la personne	36
<b>11. Personnes âgées</b>	<b>36</b>
Aide et soins à domicile	36
Situations de solitude	36
Situations de maltraitance	36
Intergénérationnel	37
<b>12. Immigration</b>	<b>37</b>
Administration	37
Institution	37
Coordinations	37
Associations d'aide et d'accompagnement	37
Mineur·e Étranger·ère Non-Accompagné·e (MENA)	38
Santé	38
Questions relatives à la santé mentale des personnes en exil	38
Centres fermés et expulsions	38

<b>13. Traite des êtres humains et esclavage moderne</b>	<b>39</b>
Organisme de protection et d'accompagnement des victimes	39
Autres organismes compétents	39
Mineur·e·s	39
Prostitution	39
<b>14. Défense des Gens du Voyage</b>	<b>40</b>
<b>15. Discriminations</b>	<b>40</b>
Racisme, conviction religieuse ou philosophique, origine, couleur de peau, nationalité	40
Sexe/genre	41
Handicap	41
Orientation sexuelle	41
<b>16. Prisons</b>	<b>41</b>
Surveillance et vigilance	42
Fédérations des services d'aide aux justiciables et détenu·e·s	42
Services d'aide aux justiciables et détenu·e·s	42
Réinsertion socio-professionnelle	43
Santé en prison	44
Enfant dont un parent est détenu·e (ou les deux)	44
Assistance aux Belges détenu·e·s à l'Étranger	44
<b>17. Services d'aide aux victimes</b>	<b>44</b>
<b>18. Rapport avec les forces de l'ordre</b>	<b>45</b>
Ressources sur les droits face à la police	45
Réagir en cas d'abus policier: quelques conseils	45
Déposer plainte	46
Associations à consulter	47
<b>19. Vie privée</b>	<b>47</b>
Questions relatives à l'obtention et rétentions de données à caractère privé	47
Vie privée et détention	48
Vie privée et visites domiciliaires dans le cadre d'enquêtes sociales (chômage, CPAS)	48
<b>20. Liberté d'expression</b>	<b>48</b>
Médias	48
Extrême-droite	48
Liberté de culte et d'expression religieuse	48
Liberté de manifester	48
<b>21. Les sectes</b>	<b>48</b>
<b>22. Défense des consommateurs</b>	<b>49</b>



# PRÉAMBULE

## 1. LA LIGUE DES DROITS HUMAINS C'EST...

Née en 1901, à la suite de l'affaire Dreyfus, la Ligue des droits humains asbl (LDH) est une association indépendante, pluraliste et interdisciplinaire. Fidèle à ses valeurs fondatrices, elle agit encore aujourd'hui en faveur du respect et de la promotion des droits fondamentaux en Belgique, en Fédération Wallonie-Bruxelles en particulier. En sensibilisant, informant, formant, dénonçant, etc.

La LDH est également membre de la Fédération Internationale des Ligues des droits humains (FIDH), organisation non gouvernementale regroupant 155 Ligues à travers le monde.

## 2. UN GUIDE D'ORIENTATION : POUR QUI, POUR QUOI ?

La Ligue des droits humains veille à la promotion et au respect de la Déclaration universelle des droits de l'Homme. Ce qui signifie concrètement que la LDH :

- ▣ analyse les lois, décrets, ordonnances pour en vérifier leur conformité avec les droits humains ;
- ▣ rédige diverses publications (État des lieux des droits de l'Homme, La Chronique, des communiqués de presse, etc) afin de faire connaître sa position à propos de sujets touchant les droits fondamentaux ;
- ▣ organise des formations spécialisées en droits humains et organise des actions de sensibilisation ;
- ▣ collabore avec les associations présentes sur le terrain ; leurs analyses servent de base pour les actions de la LDH relatives à la défense des droits humains.

Par conséquent, la LDH **ne réalise pas de suivi de situations individuelles et ne dispose pas de service juridique de 1<sup>ère</sup> ligne**. Elle agit en amont, sur les textes de loi qui peuvent débloquent les situations individuelles non conformes aux droits humains.

Pour ces raisons, et afin de répondre aux demandes qui lui sont adressées, la LDH a décidé de mettre à disposition du public un outil ayant pour objectif d'assurer une réorientation des demandes vers des associations spécialisées dans le traitement de ces demandes.

Nous avons choisi d'établir un répertoire de situations pouvant poser question en nous basant sur les demandes qui nous sont fréquemment adressées. Chaque chapitre de ce guide traite donc d'une problématique donnée.

Ce guide a pour objectif de permettre à toute personne en panne de ressources, de s'orienter dans le dédale du tissu associatif et/ou institutionnel en vue de trouver l'aide appropriée à la situation pour laquelle elle se sent en difficulté.

Attention ! Ce guide n'a pas force de loi et ne prétend pas être exhaustif. Il s'agit d'une information de base qui, dans la majorité des cas, devra être complétée par des professionnel-le-s.

Si l'orientation proposée ne semble pas convenir ou si une information complémentaire est nécessaire, il est toujours possible de prendre contact avec la LDH dans le cadre de sa **permanence téléphonique de réorientation des demandes** qui se déroule du lundi au vendredi (sauf le jeudi) de 10h à 12h au 02 209 62 80.

## 3. AIDEZ-NOUS !

Vous constatez qu'un numéro de téléphone n'est plus d'actualité ? Une association a changé ses horaires ou conditions de consultation ? Vous avez découvert un service d'aide efficace mais non répertorié dans le présent guide ?

Faites-nous parvenir vos remarques, vos suggestions ou informations nécessaires à l'actualisation de cet outil !  
(02 209 62 80 – 22 rue du Boulet à 1000 Bruxelles – ldh@liguedh.be).



# **PARTIE I**

## LES DROITS HUMAINS D'ICI ET D'AILLEURS

## 1. SI VOUS VIVEZ DU CÔTÉ NÉERLANDOPHONE DU PAYS, OU SI LA SITUATION VÉCUE CONCERNE CETTE RÉGION

Ce guide ne reprend pas les coordonnées des associations ou des administrations néerlandophones. Pour obtenir une orientation en Région flamande, nous vous invitons à prendre contact avec notre homologue néerlandophone :

### LIGA VOOR MENSENRECHTEN

Gebroeders De Smetstraat 75  
9000 Gent  
T : 09 223 07 38  
info@mensenrechten.be  
www.mensenrechten.be

## 2. SI LA SITUATION SE DÉROULE À L'ÉTRANGER

Nous vous suggérons de prendre contact avec la Ligue locale, affiliée ou correspondante de la FIDH, Mouvement Mondial des Ligues des droits humains.

### FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES LIGUES DES DROITS HUMAINS (FIDH)

Passage de la main d'or 17  
75011 Paris  
France  
T : + 33 1 43 55 25 18  
www.fidh.org

### AMNESTY INTERNATIONAL BELGIQUE FRANCOPHONE - AIBF

Chaussée de Wavre 169  
1050 Bruxelles  
T : 02 538 81 77  
aibf@aibf.be  
www.amnesty.be

### AMNESTY INTERNATIONAL

Human Rights Action Centre  
New Inn Yard 17-25  
London EC2A 3EA  
T : + 44 020 7033 1500  
sct@amnesty.org.uk  
www.amnesty.org.uk

## 3. LA COUR EUROPÉENNE DES DROITS DE L'HOMME (CEDH)

Il arrive régulièrement que des personnes contactent la LDH car elles pensent y trouver un-e « juge des droits de l'Homme ». Néanmoins, la LDH étant une asbl, elle n'est en rien un Tribunal ou une Cour mandatée pour trancher dans un conflit entre personnes.

Il existe pourtant bien une Cour européenne des droits de l'Homme à Strasbourg. C'est une institution du Conseil de l'Europe qui dispose d'une autorité pour trancher un conflit entre une personne et un État.

Vous avez l'impression que votre problème relève de la Cour européenne des droits de l'Homme et souhaitez la saisir ?

Pour ce faire, vous devez remplir certaines conditions de forme :

- Vous devez avoir épuisé tous vos recours juridiques dans l'État où vous avez introduit votre action en justice. En Belgique, ça signifie généralement d'être allé jusqu'à la Cour de Cassation.
- Lorsque tous vos recours sont épuisés, vous avez 6 mois pour introduire votre requête (plainte) auprès de la Cour européenne des droits de l'Homme. Attention, au-delà de cette date, il ne vous sera plus possible de le faire !
- Il faut aussi que la requête porte sur un préjudice grave en lien avec un ou plusieurs articles de la Convention Européenne de Sauvegarde des droits de l'Homme.
- Enfin, la requête doit porter à l'encontre d'un État-Membre ou d'une de ses institutions (Parlement, administration, police). Les conflits entre particuliers ou entre organismes privés ne peuvent être tranchés devant la CEDH.

Le dépôt d'une requête n'oblige pas d'être assisté-e par un-e avocat-e mais nous vous le conseillons fortement car cela demande une maîtrise importante du droit. Si vous n'avez pas d'avocat-e, consultez la PARTIE II, p.15.

**MONSIEUR LE GREFFIER DE LA COUR  
EUROPÉENNE DES DROITS DE L'HOMME**

Conseil de l'Europe  
F - 67075 Strasbourg Cedex  
Fax : +33 (0)3 88 41 27 30  
[www.echr.coe.int/echr/index.htm](http://www.echr.coe.int/echr/index.htm)

Sur le site web de la CEDH, vous  
trouvez beaucoup d'informations et  
notamment un KIT REQUÉRANT :  
[www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=home&c=fr](http://www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=home&c=fr)

Les droits humains  
d'ici et d'ailleurs



# **PARTIE II**

## À L'AIDE JURIDIQUE !

## 1. CONSULTER UN·E AVOCAT·E

Lorsque vous rencontrez un problème juridique, il peut être nécessaire de vous faire conseiller, voire défendre par un·e avocat·e.

L'avocat·e est tenu·e par les règles de déontologie, ainsi que par le respect du secret professionnel. Il ou elle travaille selon une relation de confiance, dans l'intérêt du·de la client·e, et l'assiste dans toutes les étapes d'une procédure judiciaire.

### ► Les honoraires

Un·e avocat·e perçoit des honoraires et des indemnités pour les frais encourus (téléphone, courriers, déplacements...). Il n'existe pas de tarifs fixes pour les honoraires ; ils sont fixés par l'avocat·e selon différents critères en accord avec le·a client·e.

Afin d'éviter de mauvaises surprises, il est utile d'aborder cette question des honoraires dès la première consultation. Dans ce cadre, vous êtes en droit de demander un décompte détaillé et écrit. Prenez des engagements clairs !

### ► Aide financière des pouvoirs publics

Tout le monde ne peut pas assumer les frais entraînés par une action en justice. C'est pour cette raison que les pouvoirs publics ont organisé des services juridiques gratuits ou semi gratuits : l'aide juridique de 2<sup>ème</sup> ligne (voir p.17). Cette aide peut se formuler directement auprès de l'avocat·e lors d'une consultation. S'il·elle accepte, il·elle introduira alors la demande auprès du Bureau d'Aide Juridique (BAJ).

### ► Lorsque survient un conflit avec l'avocat·e

Si vous estimez que votre avocat·e néglige votre dossier, ne répond pas à vos questions ou vos courriers ou encore si vous n'êtes pas d'accord avec ses honoraires, n'hésitez pas à lui en parler. Vous trouverez sans doute un accord ou lèverez un malentendu.

Si malgré le dialogue engagé, vous ne parvenez pas à un accord, vous pouvez interpellier le service Ombudsman du Barreau auquel il·elle appartient.

**SERVICE OMBUDSMAN DES AVOCATS DE L'ORDRE DES BARREAUX FRANCOPHONE ET GERMANOPHONE DE BELGIQUE (OBFG)**

Avenue de la Toison d'Or 65  
1060 Bruxelles  
T: 02 648 20 98  
ombudsman@avocats.be  
<http://obfg.ligeca.be/>

## 2. LA GESTION ALTERNATIVE DES CONFLITS

Lorsque survient un conflit (commercial, familial, etc.), une alternative aux procédures judiciaires est parfois envisageable, voire préférable. Plusieurs options de gestion amiable existent, elles sont généralement moins onéreuses et plus rapides que la voie judiciaire.

Nous proposons ci-dessous une brève description de chaque option alternative. N'hésitez pas à consulter le site web [www.avocats.be](http://www.avocats.be) ou le Bureau d'Aide juridique de votre arrondissement (voir p.18-19).

### ► La médiation

La médiation est un processus volontaire et confidentiel de règlement des litiges encadré par un tiers neutre. Elle implique l'absence ou la suspension des procédures judiciaires durant son processus.

Le·a médiateur·rice est un tiers neutre, indépendant·e et impartial·e qui ne prend parti ni pour l'une ni pour l'autre des parties. Formé·e spécifiquement à cet effet, le·a médiateur·rice mettra tout en œuvre pour rétablir le dialogue entre les parties, en menant avec elles des entretiens constructifs, dans le but de les aider à parvenir à un accord satisfaisant pour chacune d'elles, le tout dans un cadre confidentiel, de transparence et de respect mutuel. Les ententes dégagées en médiation pourront être homologuées par un·e juge si le·a médiateur·rice est agréé·e par la Commission fédérale de médiation.

### ► Le droit collaboratif

Le droit collaboratif s'est développé pour rencontrer les attentes des justiciables qui souhaitent être soutenus par un·e professionnel·le dans la recherche de

solutions amiables qui répondent à leurs besoins et ceux de leurs enfants. Cette option peut être mise en œuvre par les avocat·e·s de chacune des parties et implique donc la présence de 4 personnes (les deux parties et leur avocat·e respectif·ve). Tout au long du processus, les avocat·e·s accompagnent et soutiennent les parties dans leur objectif commun d'arriver à dégager un accord.

Cela implique une volonté commune de négocier dans un état d'esprit peu litigieux, en loyauté, bonne foi et transparence, en dehors de toute procédure contentieuse qui est exclue durant le processus.

#### ► La conciliation

Pour résoudre les différends en tout ou partie, il peut être fait appel à la conciliation par un tiers spécialisé dans un domaine de compétence particulier. La conciliation implique l'intervention d'un tiers indépendant (ou de plusieurs tiers indépendants) qui va (vont) aider les parties à trouver un terrain d'entente. Ce tiers a un rôle actif puisqu'il prend connaissance des points de vue des parties et donne son avis. Les parties attendent de lui qu'il propose d'initiative des options/solutions de règlement. Les parties devront définir précisément la nature de l'intervention du ou des tiers et notamment si la mission est confidentielle ou non, si elle porte sur certains points du différend ou sur tous les points de celui-ci, etc. Dans certains cas et sous certaines conditions, la conciliation peut aussi être menée par un·e juge (notamment au sein du Tribunal de la famille par la chambre de règlement amiable).

#### ► L'arbitrage

L'arbitrage a pour but de voir régler un conflit non par les tribunaux de l'Ordre judiciaire, mais par un·e ou plusieurs arbitres, choisis et rémunérés par les parties. Le tribunal arbitral rend une sentence arbitrale après avoir entendu les parties et examiné les dossiers et pièces communiqués.

La sentence rendue s'impose aux parties et, si nécessaire, elle peut faire l'objet d'une exécution forcée, tout comme un jugement. Le ou les arbitres désigné·e·s tranchent dès lors le différend de manière

contraignante. L'arbitrage ne se déroule donc qu'avec le consentement explicite de toutes les parties concernées.

Les parties recherchent généralement dans l'arbitrage la compétence spéciale des arbitres dans un domaine particulier ou assez technique.

Certaines matières ne peuvent toutefois pas être soumises à arbitrage.

### 3. L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE

Si vous avez des questions d'ordre juridique, ou des ennuis d'ordre juridique ou judiciaire (bail, problèmes de voisinage, séparation ou divorce, garde des enfants, contrats, assurances, accidents, chômage, allocations), de nombreux services existent auprès desquels vous pouvez trouver des informations ou de l'aide.

Ces services sont soit organisés par l'État, soit par des associations indépendantes dont c'est le métier.

#### ► L'aide juridique légale, organisée par le barreau de votre arrondissement judiciaire

Lorsque le problème juridique se présente, on a parfois besoin d'un conseil juridique. Pour ce faire, des aides légales sont organisées au sein de chaque arrondissement judiciaire. Elles peuvent être de deux types :

##### **L'aide juridique de 1<sup>ère</sup> ligne : l'information juridique**

Accessible sans condition de revenu, il s'agit d'un service qui prodigue un renseignement pratique, un premier conseil ou une information juridique. Si la situation l'exige, ce service réoriente vers le bon interlocuteur (parfois le bureau d'aide juridique de 2<sup>ème</sup> ligne).

##### **L'aide juridique de 2<sup>ème</sup> ligne : les actions éventuelles**

Lorsque le simple conseil juridique ne suffit pas pour surmonter la situation et qu'il faut entreprendre des actions en justice, l'aide juridique de 2<sup>ème</sup> ligne peut intervenir. Cette aide est accessible à tous et toutes, sans conditions de nationalité ou de régularité de séjour. Elle est gratuite ou partiellement gratuite (se munir de tous

les documents qui pourraient justifier une aide gratuite : carte d'identité, composition de ménage, attestation de revenus...) en fonction du niveau de revenu de la personne.

Lorsque vous répondez aux conditions de revenu, un·e avocat·e spécialisé·e dans votre matière sera désigné·e pour vous aider dans les démarches que vous auriez à entamer (médiations, actions en justice, courriers, etc.).

Sachez que vous pouvez faire intervenir le BAJ dans les frais de l'aide juridique de 2<sup>ème</sup> ligne, en passant directement par votre avocat·e habituel·le. Rien ne l'oblige à accepter d'intervenir dans ce cadre, mais rien ne vous empêche de le demander si vos moyens sont restreints.

Si votre demande d'aide gratuite ou semi gratuite est refusée, vous pouvez faire appel au tribunal du travail dans le mois qui suit le rejet.

#### ► Les bureaux d'aide juridique

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE D'ARLON**

Place Schalbert 1 - Bâtiment B  
6700 Arlon  
T : 063 24 00 21  
bajarlon@barreauduluxembourg.be  
*Permanence le lundi de 10h à 11h30*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE BRUXELLES**

Rue de la Régence 63 - 1<sup>er</sup> étage  
1000 Bruxelles  
T : 02 508 66 57 ou 02 519 85 59  
info@bajbxl.be  
*Permanence du lundi au vendredi de 8h30 à 10h et le lundi, mardi et jeudi de 13h30 à 15h*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE CHARLEROI**

Avenue Général Michel 2  
6000 Charleroi  
T : 071 20 07 00  
baj@barreaudecharleroi.be  
*Permanence du lundi au vendredi de 13h à 15h30*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE DINANT**

Rue En-Rhée 31-33  
5500 Dinant  
T : 082 22 97 59  
n.barthelemy@avocat.be  
*Permanence le vendredi de 13h30 à 15h*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE D'EUPEN**

Zur Burg 8  
4780 Sankt Vith  
T : 080 22 13 63  
info@heyen-shmitz.be  
*Permanence de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE HUY**

Quai d'Arona 4  
4500 Huy  
T : 085 24 44 85  
laurence-michiels@skynetBe  
*Permanence le mardi et vendredi à partir de 14h*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE LIÈGE**

Rue du Palais 66  
4000 Liège  
T : 04 222 10 12  
baj@barreaudeliège.be  
*Permanence du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 16h*  
*Permanence en droit des étrangers lundi, mercredi et vendredi de 14h à 16h*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE**

##### **MARCHE-EN-FAMENNE**

Rue Victor Libert 9 - 2<sup>ème</sup> étage  
6901 Marche-En-Famenne  
T : 084 21 48 28  
bajmarche@barreauduluxembourg.be  
*Permanence le jeudi de 10h à 11h30*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE MONS**

Rue des Droits de l'Homme 1  
7000 Mons  
T : 065 37 97 04  
baj@barreaudemons.be  
*Permanence le lundi, mardi et jeudi de 13h à 14h30*

##### **ANTENNE DE JUSTICE LA LOUVIÈRE**

Rue Gazomètre 50  
7100 La Louvière  
T : 064 27 81 54  
*Permanence le mardi et jeudi de 10h à 12h*  
*Sur rendez-vous au 064 27 81 54 le jeudi de 16h à 17h30*

##### **BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE NAMUR**

Palais de Justice  
Place du Palais de Justice  
5000 Namur  
T : 081 22 64 85  
bajnamur@skynet.be  
*Permanence le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 11h à 12h*

**BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE NEUFCHÂTEAU**

Place Charles Bergh 1  
6840 Neufchâteau  
T : 061 53 52 57  
bajneufchateau@  
barreauduluxembourg.be  
*Permanence le mercredi de 10h à 11h30*

**BUREAU D'AIDE JURIDIQUE  
DU BRABANT WALLON**

Rue des Clarisses 115  
1400 Nivelles  
T: 067 28 39 40  
info@bajnivelles.be

**BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE TOURNAI**

Place du Palais de Justice 4B  
7500 Tournai  
T : 069 36 00 83  
bajtournai@skynet.be  
*Permanence le lundi de 12h à 14h*

**BUREAU D'AIDE JURIDIQUE DE VERVIERS**

Rue du Tribunal 4  
4800 Verviers  
T : 087 32 37 93 ou 91  
bajdeverviervers@gmail.com  
*Permanence le mardi et le vendredi  
de 11h à 12h*

**► Les Maisons de Justice**

Chaque arrondissement judiciaire dispose également d'une Maison de Justice.

Les Maisons de Justice peuvent vous fournir un premier conseil juridique de base et vous aiguiller vers les démarches à entreprendre pour défendre vos droits. En aucun cas, elles ne prennent en charge des dossiers individuels, ne transmettent ou contrôlent des avocat·e·s, ne fournissent des actes juridiques. Il s'agit ici d'un service de renseignement général et de réorientation.

D'autres missions sont également assignées aux Maisons de Justice : médiations et peines alternatives, service d'accueil et d'aide aux victimes, études sociales relatives à l'exercice de l'autorité parentale ou aux droits aux relations personnelles avec l'enfant, médiations pénales entre auteur·e et victime sans l'intervention d'un juge, surveillance et guidance des personnes libérées, suivi des mesures judiciaires alternatives.

**MAISON DE JUSTICE D'ARLON**

Avenue de la Gare 59  
6700 Arlon  
T : 063 42 02 80  
maisondejustice.mons@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE BRUXELLES**

Rue de Birmingham 66B  
1080 Bruxelles  
T : 02 349 83 11  
maisondejustice.bruxelles@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE CHARLEROI**

Rue Arthur Pater 11  
6000 Charleroi  
T : 071 23 28 11  
maisondejustice.charleroi@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE DINANT**

Rue de la Station 39  
5500 Dinant  
T : 082 21 38 00  
maisondejustice.dinant@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE HUY**

Chaussée de Liège 76  
4500 Huy  
T : 085 27 82 20  
maisondejustice.huy@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE LIÈGE**

Bd de la Sauvenière 32 - boîte 11  
4000 Liège  
T : 04 238 14 11  
maisondejustice.liège@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE  
MARCHE-EN-FAMENNE**

Allée du Monument 2  
6900 Marche-En-Famenne  
T : 084 31 00 41  
maisondejustice.marche-  
enfamenne@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE MONS**

Grand Place 23  
7000 Mons  
T : 065 32 54 11  
maisondejustice.mons@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE NAMUR**

Boulevard Frère-Orban 5  
5000 Namur  
T : 081 24 09 10  
maisondejustice.namur@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE NEUFCHÂTEAU**

Rue Franklin Roosevelt 33  
6840 Neufchâteau  
T : 061 27 51 70  
maisondejustice.neufchateau@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE NIVELLES**

Rue Altiero Spinelli 2  
1401 Boulers  
T : 067 88 27 60  
maisondejustice.nivelles@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE TOURNAI**

Rue Frinoise 33  
7500 Tournai  
T : 069 25 20 00  
maisondejustice.tournai@cfwb.be

**MAISON DE JUSTICE DE VERVIERS**

Rue Saint Remacle 28  
4800 Verviers  
T : 087 32 44 50  
maisondejustice.verviers@cfwb.be

► **Services juridiques et boutiques de droit**

À côté des Maisons de Justice ou des BAJ, des associations se sont spécialisées dans l'aide juridique aux personnes. Si vous avez une question, un besoin d'information ou d'aide juridique, vous pouvez prendre contact avec elles. Les domaines concernés sont généralement très larges : un problème de voisinage, des questions à propos de la garde des enfants ou de la pension alimentaire, un contrat de travail ou de location, droit de séjour ou regroupement familial, service de médiation...

Certaines associations vous soutiendront dans l'élaboration de votre dossier, d'autres vous conseilleront de vous adresser à un·e avocat·e spécialisé·e ou un autre service plus à même de répondre à votre question spécifique. Prenez toujours contact directement avec l'association avant de vous rendre sur place. Cela vous fera gagner du temps : vous aurez été informé·e sur les documents nécessaires au traitement de votre dossier, vous serez reçu·e ou orienté·e vers la personne compétente, on pourra accorder du temps à votre demande.

**SERVICE JURIDIQUE D'ESPACE SOCIAL**

Téléservice asbl  
Bld de l'Abattoir 28  
1000 Bruxelles  
T : 02 548 98 00  
juridique@tele-service.be  
*Permanence sociale (sur place et sans rdv) du lundi au vendredi de 9h à 13h  
Consultations juridiques uniquement sur rdv*

**INFOR - DROITS C/O FREE CLINIC**

Chaussée de Wavre 154A  
1050 Bruxelles  
T : 02 512 13 14  
info@freeclinic.be  
*Consultation juridique uniquement sur rdv*

**TÉLÉBARREAU**

T : 02 511 54 83  
*Spécificité : conseils d'orientation juridique  
Tous les jours ouvrables de 14h à 17h  
Permanence juridique par téléphone gratuite*

**ATELIER DES DROITS SOCIAUX**

Rue de la Porte Rouge 4  
1000 Bruxelles  
T : 02 512 71 57 ou 02 512 02 90  
*Permanences 'Aide et sécurité sociale' et 'droit du travail' le mardi de 9h à 12h et de 13h à 16h, et le mercredi de 9h à 12h  
Permanence 'droit du bail' le lundi de 13h à 16h, le jeudi de 9h à 12h et de 13h à 16h et le vendredi de 13h à 16h*

**DROITS QUOTIDIENS**

Rue Nanon 98  
5000 Namur  
T : 081 39 06 20  
info@droitsquotidiens.be  
*Consultations juridiques uniquement sur rdv*

**INFOR - FAMILLE**

Rue Léon Bernus 14  
6000 Charleroi  
T : 071 31 30 60  
*Permanence sociale le mardi, mercredi et jeudi de 8h30 à 16h30 et le jeudi jusque 19h  
Consultations juridiques uniquement sur rdv*

**INFOR - FAMILLE**

En Féronstrée 129  
4000 Liège  
T : 04 222 37 97  
*Consultations juridiques uniquement sur rdv*

#### **PICARDIE LAÏQUE**

Rue d'Havré 98  
7000 Mons  
T : 065 84 73 22

Rue de Barges 31-33  
7500 Tournai  
T : 069 60 90 11

Rue de la Loi 20  
7100 La Louvière  
T : 064 55 90 05

Rue Victor Corne 13  
7700 Mouscron  
T : 056 98 07 00

## **4. LITIGES AVEC L'ADMINISTRATION**

Vous avez un souci avec une administration, un désaccord ou vous estimez que votre demande n'est pas correctement traitée ?

Il existe un service de médiation au sein de la plupart des administrations (communales, provinciales, régionales, fédérales, etc.). Il s'agit d'un organe indépendant qui a pour mission de recevoir les plaintes concernant les relations des citoyen·ne·s avec l'administration. Il analyse le conflit, propose des solutions.

Il peut également vérifier le bon fonctionnement des administrations et formuler des recommandations pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

En fonction du problème rencontré, le service de médiation auquel il faut s'adresser varie.

Pour connaître le service compétent, pour trouver une solution à votre problème, le réseau des services de médiation a mis en place un site web : [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

Ce site classe les services de médiation compétents par thématiques (ex. : logement, pensions, enseignement, titre de séjour, etc.).

#### **LE MÉDIATEUR FÉDÉRAL**

Rue de Louvain 48 - boîte 6  
1000 Bruxelles  
T : 02 289 27 27 ou 0800 999 61  
(*gratuit*)  
[www.mediateurfederal.be/](http://www.mediateurfederal.be/)

Remplissez le formulaire de plainte sur le site internet :

[www.mediateurfederal.be/  
Formulieren/FormulierFR.htm](http://www.mediateurfederal.be/Formulieren/FormulierFR.htm)

Faxez votre plainte au :

F : 02 289 27 28

Dispose de bureaux en Wallonie également

#### **SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

Rue Lucien Namèche 54  
5000 Namur

T: 0800 19 199 (*gratuit*)

[courrier@mediateur.be](mailto:courrier@mediateur.be)

[www.lemediateur.be](http://www.lemediateur.be)



# **PARTIE III**

## DROITS HUMAINS AU QUOTIDIEN

**Plusieurs associations ou organismes sont à même de vous renseigner sur vos droits sociaux, de vous apporter de l'aide juridique, médicale, matérielle... Ces aides sont soit organisées par l'État, soit par des associations spécialisées dont c'est le métier.**

**Dans un premier temps, il s'agit d'associations généralistes. Dans un second temps, vous trouverez les coordonnées de services spécialisés : logement, surendettement, emploi, etc.**

## 1. SERVICES SOCIAUX

### ► Les Centres publics d'action sociale (CPAS)

Un CPAS est une administration publique en charge d'informer, de conseiller, d'aider et d'accompagner les personnes en situation précaire afin qu'elles soient en mesure de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Toute personne séjournant en Belgique peut demander une intervention du Centre public d'action sociale (CPAS) de la commune où elle réside. Il existe un CPAS dans toutes les communes de Belgique. Le CPAS pourra apporter des informations sur toutes les questions qui touchent les droits sociaux : logement, droit au travail, aides à l'embauche, etc. Il pourra également apporter un soutien matériel, juridique, administratif, social, médical, médico-social, psychologique. Ce soutien est accordé (ou non) à la suite de l'analyse de votre demande. En tout état de cause, il propose le moyen le plus approprié pour satisfaire la demande.

Toute demande formellement introduite auprès d'un CPAS (aide sociale ou revenu d'intégration) doit obligatoirement faire l'objet d'un écrit pour lequel vous recevez un accusé de réception. Si vous n'avez pas reçu cet accusé de réception, exigez-le ! Aussi, sachez que les assistant·e·s sociaux·ales (AS) ne sont pas habilité·e·s à prendre une décision d'octroi d'aide : c'est le rôle du Conseil de l'Action Sociale. Si un·e AS vous refuse une aide sans vérifier que vous remplissez les conditions, c'est illégal. Exigez toujours une décision écrite aux demandes que vous introduisez ! Pour contester une décision du CPAS, vous pouvez introduire un recours auprès du Tribunal du Travail.

Si vous estimez que le CPAS ne rencontre pas vos demandes ou que vous avez des difficultés à exercer vos droits, n'hésitez pas à contacter les associations ci-dessous :

#### **COLLECTIF SOLIDARITÉ CONTRE L'EXCLUSION**

Chaussée de Haecht 51-53  
1210 Bruxelles  
T : 02 535 93 50  
info@asbl-csce.be

#### **RÉSEAU WALLON DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ**

Rue Marie-Henriette 12  
5000 Namur  
T : 081 31 21 17  
bureau@rwlp.be

Pour connaître les coordonnées des Centres Publics d'Action Sociale (CPAS), prenez contact avec votre commune ou avec les organismes suivants :

#### **ASSOCIATION DE LA VILLE ET DES COMMUNES DE LA RÉGION DE BRUXELLES - CAPITALE**

Section CPAS  
Rue d'Arlon 53 - boîte 4  
1040 Bruxelles  
T : 02 238 51 40  
Cpas.ocmw@avcb-vsgeb.be  
www.avcb-vsgeb.be/fr/  
section-cpas/

#### **UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE**

Fédération des CPAS  
Rue de l'Etoile 14  
5000 Namur  
T : 081 24 06 51  
prenom.nom@uvcw.be  
www.uvcw.be

### ► Les Services Sociaux Généralistes

À côté des CPAS dont l'organisation est prise en charge par les communes, il existe toute une série d'associations qui peuvent répondre aux questions générales concernant vos droits sociaux et offrir un aide individualisée aux personnes et aux familles.

Notez que les associations disposant d'un service juridique, citées p.18-19 disposent généralement aussi d'un service social général.

**FÉDÉRATION DES CENTRES  
DE SERVICE SOCIAL (FDSS)**

Rue Gheude 49  
1070 Bruxelles  
T : 02 223 37 74  
[www.fcss.be/Bienvenue](http://www.fcss.be/Bienvenue)  
*Peut donner les coordonnées  
du service recherché, à Bruxelles  
et en Wallonie*

**ESPACE SOCIAL TÉLÉ-SERVICE**

Boulevard de l'Abattoir 27-28  
1000 Bruxelles  
T : 02 548 98 00  
*Permanence sociale du lundi au  
vendredi de 9h à 13h*

**CENTRE SOCIAL PROTESTANT - CSP**

Rue Cans 12  
1050 Bruxelles  
T : 02 512 80 80  
*Permanence sociale le mardi, jeudi et  
vendredi de 9h à 13h  
Et le lundi et le mercredi de 13h à 17h*

► **Centrum Algemeen Welzijnswerk  
(en néerlandais)**

**CAW POLYVALENT CENTRUM GROOT  
EILAND**

Anderlecht - T : 02 521 29 22  
Etterbeek - T : 02 629 23 45  
Noord - T : 02 502 66 00  
Molenbeek - T : 02 414 24 23

## 2. EMPLOI ET SÉCURITÉ SOCIALE

► **Les syndicats**

Dans le domaine de l'emploi (embauche, salaire, licenciement, etc.), si vous estimez rencontrer un problème de discrimination, reportez-vous au point 15, discriminations (Partie III, p.40).

Les syndicats sont également des relais efficaces et informés. Si vous êtes affilié-e, n'hésitez pas à prendre contact ! Votre syndicat est compétent pour vous informer tant sur vos droits que sur les procédures à suivre (licenciement, emploi et santé, droit de grève, pension, chômage, défense en justice...). En cas de litige avec un-e employeur-euse, le service juridique de votre syndicat pourra vous aider.

**LA CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS  
CHRÉTIENS (CSC)**

Guichet syndical  
Bruxelles-Hal-Vilvorde  
Rue Pletinckx 19  
1000 Bruxelles  
T : 02 557 88 88  
*Permanence le mardi de 14h30 à 18h  
Pour trouver le guichet le plus proche  
de chez vous : [www.csc-en-ligne.be](http://www.csc-en-ligne.be)*

**FÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL  
DE BELGIQUE (FGTB)**

Rue de Suède 45  
1060 Bruxelles  
T : 02 552 03 30  
*Pour trouver le guichet  
le plus proche de chez vous :  
[www.fgtb.be/regionales-fgtb](http://www.fgtb.be/regionales-fgtb)*

**CENTRALE GÉNÉRALE DES SYNDICATS  
LIBÉRAUX DE BELGIQUE (CGSLB)**

Boulevard Baudoin 8  
1000 Bruxelles  
T : 02 210 01 00  
*Pour trouver le guichet  
le plus proche de chez vous :  
[www.cgsblb.be/fr/secretariat/comtes](http://www.cgsblb.be/fr/secretariat/comtes)*

► **Les syndicats spécialisés**

Certains types de métiers nécessitent une approche très spécialisée tant la matière légale est complexe, c'est le cas pour les artistes mais aussi pour les personnes qui ne disposent pas de permis de travail. Heureusement, elles ne sont pas sans droit !

**SMART ASBL**

Rue Coenraete 12  
1060 Bruxelles  
T : 02 543 77 13 (12) (14) (15)  
[www.smartasbl.be/](http://www.smartasbl.be/)  
*Association professionnelle d'artistes,  
s'adresse à toute personne ayant des  
activités dans les secteurs artistique ou  
culturel.  
Matières : statut d'artiste, droits  
d'auteur-e-s et droits voisins, sécurité  
sociale, fiscalité, les asbl.  
Sessions d'information, conseils  
individuels, conseils spécialisés et  
service de négociation, médiation et  
défense en justice.*

#### **FAIRWORK**

Rue Gaucheret 164  
1030 Bruxelles  
T : 0800 12 019 (*gratuit*)  
*Permanence téléphonique le lundi et  
le mercredi de 9h à 13h et le jeudi  
de 13h à 16h*  
*Informations, accompagnement et  
défense des travailleur·euse·s sans  
permis de travail*

#### ► **Harcèlement et violences au travail**

Les procédures à appliquer lorsqu'un·e travailleur·euse estime être victime de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail sont, en principe, intégrées au règlement de travail. Le recours interne est la première démarche à entreprendre : il s'agit de saisir la personne de confiance ou le·a conseiller·ère en prévention.

Si vous estimez ne pas trouver l'aide à laquelle vous avez droit auprès de la ligne hiérarchique, de la personne de confiance ou du·de la conseiller·ère en prévention, vous pouvez directement commencer ces démarches en vous adressant aux inspecteur·rice·s sociaux·ales de l'Inspection médicale du travail du Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail.

Différentes protections ont été mises en place afin de permettre aux personnes qui s'estiment victimes de violence ou de harcèlement d'exposer leur situation sans craindre des représailles au niveau de leur situation professionnelle. Si vous êtes affilié·e à un syndicat, celui-ci est également habilité à vous accompagner dans la procédure.

Pour obtenir des informations générales sur le harcèlement et sur les mesures d'aide aux victimes, vous pouvez contacter les organismes suivants :

#### **CENTRE DE SERVICES INTERENTREPRISES - CESI**

Avue Konrad Adenauer 8  
1200 Bruxelles  
T : 02 771 00 25  
harcèlement@cesi.be  
www.cesi.be

#### **L'INSTITUT POUR L'ÉGALITÉ DES FEMMES ET DES HOMMES**

Rue Ernest Blerot 1  
1070 Bruxelles  
T : 02 233 44 00 ou 0800 12 800 (*gratuit*)  
egalite.hommesfemmes@iefh.  
belgique.be  
*Ne traite que les plaintes présentant  
une discrimination relative au sexe  
(ex. harcèlement relatif à une grossesse)*

#### ► **Insertion socio-professionnelle**

Si vous rencontrez des difficultés pour trouver un emploi, les Missions Locales peuvent vous aider. Elles proposent des formations, des séances d'apprentissage à la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation, etc.

#### **FÉDÉRATION BRUXELLOISE DES ORGANISMES D'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE - FEBISP**

Cantersteen  
Galerie Ravenstein 3  
1000 Bruxelles  
T : 02 537 72 04  
*À contacter pour trouver la mission  
locale la plus proche de chez vous*

### **3. AIDE AUX PERSONNES SANS ABRI**

Pour les demandes d'hébergement d'urgence, il est plus efficace de prendre contact avec un service social (Partie III, point 1, p.24) qui pourra aiguiller la personne vers un centre disposant d'une place et l'accompagner dans les démarches à effectuer.

#### ► **Pour obtenir les listes de maisons d'accueil**

#### **L'ASSOCIATION DES MAISONS D'ACCUEIL AMA**

T : 02 513.62 25

#### **CENTRE D'APPUJ - LA STRADA**

Rue de l'Association 15  
1000 Bruxelles  
T : 02 880 86 89  
*Pas d'aide individuelle*

#### ► **Hébergements d'urgence mixtes**

#### **SAMU SOCIAL**

0800 99 340  
(*Gratuit - 24h/24 et 7j/7*)

**CENTRE D'ACCUEIL D'URGENCE « ARIANE »**

Avenue du Pont de Luttre 132  
1190 Bruxelles  
T : 02 346 66 60

**PIERRE D'ANGLE**

Rue Terre Neuve 153  
T : 02 513 38 01  
*Ouvert de 20h à 8h du matin - 48 lits  
(priorité aux nouveaux-elles, puis à  
ceux-celles qui n'ont pas logé chez  
eux-elles la veille)  
Uniquement se laver et dormir,  
orientation vers un service social le  
lendemain*

**DISPOSITIFS D'URGENCE SOCIALE WALLONS**

Place Saint-Jacques 13  
4000 Liège  
T : 04 221 13 13

Rue Dagnelies 3  
6000 Charleroi  
T : 071 32 12 12

Rue du Bouzanton 1  
7000 Mons  
T : 065 41 23 00

**► Hébergements d'urgence  
pour hommes uniquement****ARMÉE DU SALUT**

Rue Bodeghem 27  
1000 Bruxelles  
T : 02 512 17 92

**FOYER GEORGE MOTTE**

Bvl d'Ypres 24  
1000 Bruxelles  
T : 02 217 61 36

**► Hébergement d'urgence  
pour femmes uniquement****PORTE OUVERTE**

Rue du Boulet 30  
1000 Bruxelles  
T : 02 513 01 08

**► Restaurant et vestiaire social****COMITÉ DE LA SAMARITAINE**

Rue de la Samaritaine 41/6  
1000 Bruxelles  
T : 02 513 06 26

**DOUCHE FLUX**

Rue des Vétérinaires 84  
1070 Bruxelles  
T : 02 319 58 27

**BIJ ONS - CHEZ NOUS**

Rue des Chartreux 60  
1000 Bruxelles  
T : 02 513 35 96

**NATIVITAS**

Rue Haute, 118  
1000 Bruxelles  
T : 02 512 02 35

**BABELKOT**

Rue Cans 12  
1050 Bruxelles  
T : 02 512 02 35

**► Soins médicaux****MÉDECINS DU MONDE CASO – DISPOSITIFS  
D'URGENCE SOCIALE**

Rue du Botanique 75  
1210 Bruxelles  
T : 02 225 43 13  
*Consultations libres le lundi à 13h,  
le jeudi à 9h et le vendredi à 13h*

Rue du Moulin 79  
7100 La Louvière  
*Consultations libres le mercredi  
de 9h à 12h*

Rue M. Bourtombois 6  
5000 Namur  
T : 0495 27 61 00  
*Consultations libres le jeudi de 10h à 12h*

**MÉDIBUS - BRUXELLES**

T : 0474 40 67 30  
*De 18h30 à 20h45  
Lundi à la Gare Centrale  
Mardi à la Gare du Midi  
Jeudi à la Gare du Nord*

**INFIRMIER·ÈRE·S DE RUE ASBL**

Rue Gheude 21-25/4  
1070 Bruxelles  
T : 02 265 33 00  
info@idr-sv.org  
www.infirmiersderue.org

## 4. LOGEMENT

Pour les questions relatives au logement, vous pouvez également vous référer à la partie services sociaux (Partie III, point 1, p.24).

Sans abri, logements d'urgences, voir le point précédent, p.26.

Si vous avez à subir des nuisances diverses liées au logement (voisinage, etc.) : vérifiez si votre Commune bénéficie d'un service de médiation. Ce service pourra vous aider à trouver une solution. Si votre commune ne bénéficie pas d'un tel service, reportez-vous au point aide juridique (Partie I, point 3, p.17-18). Si vous estimez être victime de discrimination dans l'accès à un logement, reportez-vous au point 15, discriminations (Partie III, p.40). Et dans les autres cas, prenez contact avec une des associations reprises ci-après. Certaines associations vous apporteront un conseil juridique ou une information, d'autres vous aideront dans la recherche d'un logement, d'autres encore pourront vous apporter une aide matérielle (prêts...).

#### ► Défense des locataires

##### **SOLIDARITÉS NOUVELLES CHARLEROI ASBL**

Boulevard Jacques Bertrand 8  
6000 Charleroi  
T : 071 30 36 77

Sn.secretariat@skynet.be

*Permanence téléphonique le mercredi  
de 10h à 12h*

*Permanence sur place le jeudi de 14h à 16h*

##### **ATELIERS DES DROITS SOCIAUX**

Rue de la Porte Rouge 4  
1000 Bruxelles  
T : 02 512 71 57

*Permanence 'droit du bail' le lundi  
de 13h à 16h, le jeudi de 9h à 12h et  
de 13h à 16h et le vendredi de 13h à 16h*

##### **SYNDICAT DES LOCATAIRES**

Square Albert 1<sup>er</sup> 32  
1070 Bruxelles  
T : 02 522 98 69  
syndicatdeslocataires@gmail.com

Rue Vandermeersch 53  
1030 Bruxelles  
T : 02 242 42 06  
syndicatdeslocataires@gmail.com

##### **SERVICE DE L'OFFICE NATIONAL DES LOCATAIRES**

Boulevard Brand Whitlock 92  
1200 Bruxelles  
T : 02 218 75 30  
officenationaldeslocataires@gmail.com

##### **LOGEMENT POUR TOUS - LPT**

Rue du Chimiste 34-36 - boîte 10  
1070 Bruxelles

T : 02 524 54 30

info@lpt.be

*Permanence le mardi de 9h à 12h et  
le jeudi de 13h30 à 17h*

#### ► Fonds publics d'aide au logement

##### **S.C.R.L. FONDS DU LOGEMENT**

##### **DE LA RÉGION DE BRUXELLES - CAPITALE**

Rue de l'Été 73  
1050 Bruxelles

T : 02 504 32 11

info@wffl.be

www.fondsdulogement.be

*Permanence du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h et de 12h45 à 16h*

##### **FONDS DU LOGEMENT WALLON**

Rue de Brabant 1

6000 Charleroi

T : 071 20 77 11

contact@flw.be

#### ► Logements sociaux

##### **SOCIÉTÉ DU LOGEMENT DE LA RÉGION**

##### **DE BRUXELLES - CAPITALE (SLRB)**

Rue Jourdan 45-55  
1060 Bruxelles

T : 02 533 19 11 ou 0800 84 055 (*gratuit*)

slrb@slrb.irisnet.be

www.slrbs.irisnet.be

*Recherche d'un logement social*

*Infos pour les locataires de logements  
sociaux : loyers, litiges*

##### **AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES - AIS**

Rue de Brabant 1

6000 Charleroi

T : 071 207 742

OFS@flw.be

##### **SOCIÉTÉ WALLONNE DU LOGEMENT (SWL)**

Rue de l'écluse 21

6000 Charleroi

T : 071 20 02 11

info@swl.be

http://www.swl.be/

## 5. (SUR)ENDETTEMENT

Si vous avez des problèmes de (sur) endettement et que vos ressources ne vous permettent pas d'y faire face, il existe bon nombre d'associations qui peuvent vous aider et vous soutenir :

négoier le rééchelonnement d'un gros crédit, règlement collectif de dettes, requête auprès du juge de paix, etc. Les CPAS (Partie III, point 1, p.24) disposent également de services de médiation de dettes. N'hésitez pas à les contacter, le plus tôt étant le mieux. Les associations d'aide sociale générale (p.25) sont également compétentes pour vous conseiller et vous accompagner.

#### **GREPA (CENTRE D'APPUI AUX SERVICES DE MÉDIATIONS DE DETTES)**

Boulevard du Jubilé 153-155  
1080 Bruxelles  
T : 02 217 88 05  
[www.grepa.be](http://www.grepa.be)  
*Pour trouver le service le plus proche de chez vous à Bruxelles*

#### **En Wallonie**

*Pour trouver le service le plus proche de chez vous - T : 1718*  
*Permanence juridique par téléphone au 071 31 08 11*

## 6. L'ACCÈS À L'ÉNERGIE

L'accès à l'énergie (eau, gaz, électricité, mazout) est aujourd'hui une difficulté rencontrée par de nombreux ménages en raison de l'augmentation des prix constatée depuis plusieurs années. De plus en plus de personnes ont du mal à payer les factures, se retrouvant dans des situations d'endettement ou d'insalubrité. C'est pour cela que des services spécialisés en la matière ont vu le jour, à Bruxelles et en Wallonie.

Ces services offrent de l'information et des conseils, mais peuvent aussi vous accompagner dans des démarches auprès des distributeurs d'énergie. Généralement, ces services travaillent en collaboration avec les travailleurs sociaux d'une association d'aide ou d'un CPAS, et donc pas directement avec les bénéficiaires.

#### **INFOR GAZ ELEC ASBL**

Chaussée de Haecht 51  
1210 Bruxelles  
T : 02 209 21 90  
[www.infogazelec.be](http://www.infogazelec.be)  
*Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h (sauf le jeudi)*

En Wallonie - T : 081 390 626  
*Le lundi et le jeudi de 9h à 12h30*

En Flandre - T : 1700 (gratuit)  
*Du lundi au vendredi de 9h à 19h*

## 7. JEUNESSE ET DROITS DE L'ENFANT

L'enfance et la jeunesse sont des moments clefs dans la vie des individus. Cela nécessite donc une attention particulière, c'est pourquoi un large réseau institutionnel et associatif accorde son attention aux citoyens et citoyennes en herbes ! Nous proposons dans cette partie des acteurs soit généralistes, soit abordant une thématique spécifique à destination des publics jeunes.

#### **Les AMO - Associations d'aide en Milieu Ouvert**

Les AMO sont des associations de l'Aide à la Jeunesse au service des jeunes et des enfants. Elles leur proposent un accueil, une information et un accompagnement dans l'exercice de leurs droits et ce, de façon non contraignante et en toute confidentialité. Elles sont à la disposition des jeunes qui se posent des questions quant à leur scolarité, rencontrent des difficultés relationnelles ou familiales, qui voudraient s'impliquer dans un projet, etc.

Pour connaître l'AMO la plus proche de chez vous, consultez le site web de la Fédération Wallonie-Bruxelles consacré à l'Aide à la Jeunesse :  
<http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/>

Ou encore, prenez contact avec la FIPE :

#### **FIPE**

Rue Fernand Séverin 46  
1030 Bruxelles  
T : 0485 86 97 35  
[secretariatfipe@gmail.com](mailto:secretariatfipe@gmail.com)  
[www.lafipe.be](http://www.lafipe.be)

#### **SERVICE DROIT DES JEUNES - SDJ**

Rue Marché aux Poulets 30  
1000 Bruxelles  
T : 02 209 61 61  
[bruxelles@sdj.be](mailto:bruxelles@sdj.be)  
*Permanence le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 13h à 17h, à l'adresse suivante :*  
Rue Van Artevelde 155  
1000 Bruxelles

**SOS JEUNES-QUARTIER LIBRE ASBL**

Rue Mercelis 27  
1050 Bruxelles  
T : 02 512 90 20  
contact@sosjeunes.be  
Accueil 24h/24  
Possibilité d'hébergement temporaire

**SDJ NAMUR**

Rue du Beffroi 4  
5000 Namur  
T : 081 22 89 11

**SDJ CHARLEROI**

Boulevard Audent 26 - 5<sup>ème</sup> étage  
6000 Charleroi  
T : 071 30 50 41

**SDJ MONS**

Rue Tour Auberon 2  
7000 Mons  
T : 065 35 50 33

**SDJ LIÈGE**

Rue Lambert le Bègue 23  
4000 Liège  
T : 04 222 91 20

► **Difficultés en lien avec la scolarité  
et situations de décrochage scolaire**

Outre les AMO citées au point précédent,  
l'organisme ci-dessous pourra vous  
informer et vous conseiller afin  
d'empêcher votre décrochage scolaire  
ou celui de votre enfant.

**FÉDÉRATION FRANCOPHONE  
DES ÉCOLES DE DEVOIRS**

Place Saint-Christophe 8 - 2<sup>ème</sup> étage  
5000 Namur  
T : 081 222 99 38  
info@ffedd.be  
www.ffedd.be

► **Difficultés familiales**

**ALLO INFO FAMILLE**

T : 02 513 11 11  
Service d'écoute anonyme accessible  
à toutes et tous

**LIGUE DES FAMILLES ASBL**

Rue Emile de Béco 109  
1050 Bruxelles  
T : 02 507 72 11

**MAISON DE LA FAMILLE ASBL**

Rue de la Presse 14  
1000 Bruxelles  
T : 02 539 34 43

**ESPACE RENCONTRE BRUXELLES ASBL**

Chaussée Saint-Pierre 258A  
1040 Bruxelles  
T : 02 742 22 64  
bxl.espace.rencontre@gmail.com

► **Maltraitance**

**SERVICE D'ÉCOUTE POUR ENFANTS**

T : 103

**SOS INCESTE BELGIQUE ASBL**

Rue Hansen Soulie 76  
1040 Bruxelles  
T : 02 646 60 73 ou 0484 64 49 10

**SOS ENFANTS UCL**

Avenue d'Hippocrate 10  
1200 Bruxelles  
T : 02 764 20 90  
Urgences : 02 764 11 11

**SOS ENFANTS ULB**

Rue aux Laines 105  
1000 Bruxelles  
T : 02 535 34 25

**SOS ENFANT WALLONIE**

Namur - T : 081 22 54 15  
Charleroi - T : 071 33 25 81  
Liège - T : 04 342 27 25  
Luxembourg - T : 061 22 24 60

**COORDINATION DE L'AIDE AUX VICTIMES  
DE MALTRAITANCE**

Ministère de la Communauté  
française  
Boulevard Léopold II 44  
1080 Bruxelles  
www.yapaka.be  
Recherche de coordonnées,  
de documents ou d'informations  
sur le sujet (pas d'aide individuelle !)

► **Disparitions**

**CHILD FOCUS**

Avenue Houba de Strooper 292  
1020 Bruxelles  
T : 02 475 44 11 ou 116 000 (gratuit)  
16000@childfocus.be  
www.childfocus.be

► **Drogues/assuétudes**

**INFOR - DROGUES**

Rue du Marteau 19

1000 Bruxelles

T : 02 227 52 52

*Permanence téléphonique du lundi  
au vendredi de 8h à 22h*

*Le samedi de 10h à 14h*

**ALCOOLIQUES ANONYMES AA**

Bureau des Services Généraux

Boulevard Clovis 81

1000 Bruxelles

T : 02 511 40 30

info@alcooliquesanonymes.be

www.alcooliquesanonymes.be

► **Autorité publique**

**LE SERVICE DU DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL**

**AUX DROITS DE L'ENFANT**

Rue de Birmingham 66

1080 Bruxelles

T : 02 223 36 99

dgde@cfwb.be

www2.cfwb.be/dgde

► **Adoption**

**AUTORITÉ CENTRALE COMMUNAUTAIRE**

**(ACC)**

Service de l'Adoption

(Internationale)

Direction générale de l'aide à la  
jeunesse

Fédération Wallonie-Bruxelles

Boulevard Léopold II 44

1080 Bruxelles

T : 02 413 41 35

adoptions@cfwb.be

*Permanence téléphonique le lundi  
et le mercredi de 13h30 à 16h30  
et le vendredi de 9h30 à 12h*

**ONE - ADOPTION**

**(CONCERNANT LA BELGIQUE)**

Chaussée de Charleroi 113

1060 Bruxelles

T : 02 538 59 99

one.adoption@one.be

www.one.be/adoption

► **Mineurs en exil**

Se référer au chapitre Migration (Partie III,  
point 12, p.37).

► **Détention**

Se référer au chapitre Prisons (Partie III,  
point 16, p.41).

► **Prostitution**

Se référer au chapitre Traite des êtres  
humains (Partie III, point 13, p.39).

► **Droit aux relations familiales pour  
les enfants dont un parent est  
détenu**

Relais parents-enfants et les services  
d'aide aux justiciables, voir chapitre  
Prisons (Partie III, point 16, p.44).

## 8. VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES

Il sera sans doute aussi nécessaire de se  
référer aux autres chapitres de ce guide  
pour trouver l'orientation adéquate, en  
fonction de la problématique abordée  
(traite des êtres humains, prostitution,  
discriminations).

► **Services à destination des victimes  
de violences conjugales**

**LIGNE D'ÉCOUTE VIOLENCE CONJUGALE**

T : 0800 30 030

*Appel gratuit et confidentiel*

*Accessible du lundi au samedi de 9h à 19h*

*En cas d'urgence, appelez le 112*

**CENTRE DE PRÉVENTION DES VIOLENCES  
CONJUGALES ET FAMILIALES ASBL**

Avenue des Casernes 29

1040 Bruxelles

T : 02 539 27 44

info@cpvcf.org

www.cpvcf.org

**PORTE OUVERTE - OPEN DEUR**

Rue du Boulet 30

1000 Bruxelles

T : 02 513 01 08

*Possibilité d'hébergement*

► **Les Centres de planning familial**

Les Centres de planning familial sont  
spécialisés sur tout ce qui concerne les  
difficultés rencontrées par  
les femmes. Difficultés familiales,  
relationnelles, conjugales, affectives,  
sexuelles, etc.

Ils proposent un accompagnement  
psychologique, médical, social, juridique  
(ex. : avortement, séparation, divorce,  
mariage, MST, contraception, grossesse,  
violences dans le couple, etc).

Pour obtenir les coordonnées du CPF le plus proche de chez vous, veuillez contacter les organismes suivants :

**FÉDÉRATION LAÏQUE DE CENTRES  
DE PLANNING FAMILIAL ASBL**

Rue de la Tulipe 34  
1050 Bruxelles  
T : 02/502 82 03  
flcp@planningfamilial.net  
www.planningfamilial.net

**FÉDÉRATION DES CENTRES PLURALISTES  
DE PLANNING FAMILIAL ASBL**

Avenue Emile de Béco 109  
1050 Bruxelles  
T : 02 514 61 03  
www.fcppf.be

► **Services à destination des auteur·e·s  
de violences conjugales**

On pourra y trouver, entre autres, des informations et des formations à l'égard des professionnel·le·s, la possibilité d'une participation à un travail en réseau avec les services d'accueil de victimes, les services de police, les services judiciaires et des services psycho-médico-sociaux en général.

**PRAXIS ASBL**

Rue Puits-en-Sock 63 - boîte 22/32  
4020 Liège  
T : 04 228 12 28  
liege@asblpraxis.be  
www.asblpraxis.be

Rue du Marteau 19  
1000 Bruxelles  
T : 02 217 98 70  
bruxelles@asblpraxis.be

Rue du Temple 46  
7100 La Louvière  
T : 064 34 19 00  
hainaut@asblpraxis.be

► **Violences sexuelles et mutilations  
génitales**

**GROUPEMENT POUR L'ABOLITION  
DES MUTILATIONS SEXUELLES  
FÉMININES - GAMS - BELGIQUE**

Rue Gabrielle Petit 6  
1080 Bruxelles  
T : 02 219 43 40  
http://gams.be/

Antennes du GAMS :  
Anvers et Gand - T : 0493 40 52 90  
Liège et Verviers - T : 0470 54 18 99  
Namur - T : 0493 49 29 50

**INTACT**

Rue des Palais 159  
1030 Bruxelles  
contact@intact-association.org  
www.intact-association.org

## 9. SANTÉ ET DROITS DES PATIENT·E·S

► **Accès aux soins de santé**

L'assurance maladie invalidité est une assurance obligatoire. Les organismes assureurs accordent à leurs membres, sous certaines conditions et sous contrôle de l'INAMI, une intervention dans les frais médicaux, une indemnité en cas d'incapacité de travail ou d'invalidité (maladie, accident...), en cas de grossesse et également une allocation pour d'éventuels frais funéraires. Ils représentent également leurs assuré·e·s dans divers conseils, comités et commissions institués à l'INAMI. Certain·e·s assureur·e·s proposent des assurances complémentaires qui, elles, ne sont pas obligatoires : primes, remboursements complémentaires, mouvements associatifs, défense des membres...

Si vous êtes salarié·e ou sans emploi, vous ne devez rien faire (sauf bien sûr être inscrit·e auprès d'une mutuelle !) : les cotisations sociales prélevées sur votre salaire/allocations vous assurent l'accès aux soins de santé.

Vous trouverez ci-dessous les coordonnées des unions nationales de mutuelles. Chaque mutuelle dispose de nombreuses antennes dans toute la Belgique.

**ALLIANCE NATIONALE DES MUTUALITÉS  
CHRÉTIENNES**

Chaussée de Haecht 579 - boîte 40  
1031 Bruxelles  
T : 0800 10 987 (*gratuit*)  
alliance@mc.be

**UNION NATIONALE  
DES MUTUALITÉS SOCIALISTES**

Rue du Midi 111  
1000 Bruxelles  
T : 02 506 96 11  
info@socmut.be

**UNION NATIONALE  
DES MUTUALITÉS NEUTRES**

Chaussée de Charleroi 145  
1060 Bruxelles  
T : 02 538 83 00  
info@unmn.be

**UNION NATIONALE  
DES MUTUALITÉS LIBÉRALES**

Rue de Livourne 25  
1050 Bruxelles  
T : 02 542 86 00  
info@mut400.be

**UNION NATIONALE  
DES MUTUALITÉS LIBRES**

Route de Lennik 788A  
1070 Bruxelles  
T : 02 778 92 11  
info@mloz.be

**CAISSE AUXILIAIRE D'ASSURANCE  
MALADIE-INVALIDITÉ (CAAMI)**

Rue du Trône 30  
1000 BRUXELLES  
T : 02 229 34 80  
info@caami-hziv.fgov.be

► **Accès aux soins de santé lorsqu'on  
n'a pas/plus de mutuelle**

En cas d'urgence, qu'on n'ait pas de titre de séjour en règle et/ou très peu de moyens financiers, il ne faut jamais hésiter à appeler les secours ou à se rendre aux urgences d'un hôpital. Les médecins ont l'obligation de vous venir en aide et de vous soigner quelle que soit votre situation administrative ou financière !

Certaines personnes en situation précaire n'ont pas la possibilité de bénéficier complètement de la protection issue du système de soins de santé mais des services spécialisés existent.

**Pour les personnes sans domicile fixe, voir point 3, aide aux personnes sans abris, p.26.**

**Pour les personnes en séjour irrégulier ou précaire, voir point 12, immigration, p.37.**

► **Le droit des patient-e-s**

Depuis 2002, la Belgique dispose d'une loi sur les droits des patient-e-s. Son objectif vise l'amélioration de la qualité des prestations des soins de santé ainsi que l'amélioration de la qualité de la relation essentielle entre un-e patient-e et un-e prestataire de soins. On y traite du droit à l'information sur son état de santé mais aussi du droit de ne pas savoir, de l'accès au dossier médical, de la protection de la vie privée et de la possibilité de désigner une personne de confiance ou encore du droit à la médiation des plaintes.

Au niveau de votre entourage, votre médecin traitant, votre assistant-e social-e, des membres de votre famille, votre avocat-e, une personne de confiance... peuvent vous aider si vous avez l'impression que vos droits ne sont pas respectés. N'hésitez pas à leur en parler. Les mutuelles (voir début du chapitre) disposent également d'un service juridique.

Le SPF Santé Publique a rédigé une brochure présentant le contenu de la loi de façon claire et didactique. Cette brochure est à l'attention tant des patient-e-s que des prestataires de soins. N'hésitez pas à la consulter sur le site web du SPF : [www.health.belgium.be/fr](http://www.health.belgium.be/fr)

► **Le droit à la médiation des plaintes**

Si vous estimez que vos droits en tant que patient-e ne sont pas respectés par un-e prestataire de soins, la médiation peut être une voie efficace pour rétablir le dialogue et la confiance. Une médiation vise à faire émerger une solution amiable et nécessite la volonté des parties. Cette démarche peut s'effectuer en étant accompagné-e par la personne de confiance qui aurait été désignée. En cas d'échec de la médiation, les autres voies de recours devront être présentées au-à la patient-e.

Il existe différents types de médiation :

**Le service de médiation local**

Chaque hôpital met obligatoirement

à disposition un service de médiation des plaintes. Pour savoir où se trouve le service de médiation et connaître les heures de permanence, il suffit de s'adresser à l'accueil du lieu où le·a patient·e est pris·e en charge.

#### **La Plate-Forme de concertation en santé mentale**

Si le prestataire de soins exerce dans un hôpital psychiatrique, une initiative d'habitation protégée ou maison de soins psychiatrique, le ou la médiateur·rice compétent·e fait partie d'une Plate-Forme de concertation en santé mentale à laquelle est rattaché le service de soins.

Pour connaître le moyen de prendre contact avec la Plate-Forme, il faut contacter le service fédéral de médiation dont les coordonnées se trouvent ci-dessous.

#### **Le service de médiation fédéral**

Ce service de médiation fédéral a les mêmes missions que les services de médiations locaux mais pour traiter les plaintes concernant les structures et les professionnel·le·s pour lesquels aucun service spécifique de médiation n'existe. Les plaintes doivent être adressées uniquement par écrit :

#### **SERVICE DE MÉDIATION FÉDÉRAL « DROITS DU PATIENT »**

SPF Santé public - DG Soins de santé  
Place Victor Horta 40/10  
1060 Bruxelles  
T (Francophones) : 02 524 85 21  
mediation-droitsdupatient@santé.  
belgique.be  
T (Néerlandophones) : 02 524 85 20  
bemiddeling-patientenrechten@  
gezondheid.belgie.be

En cas d'échec de la médiation, le·a patient·e pourra introduire une plainte auprès du juge d'instruction du Tribunal de Première instance et/ou à l'Ordre des médecins (si celle-ci concerne exclusivement un médecin). Il est vivement conseillé de se faire accompagner par un·e avocat·e (Partie II, à l'aide juridique, p.15) dans sa démarche.

#### **ORDRE DES MÉDECINS**

Conseil national  
Place de Jamblinne de Meux 34-35  
1030 Bruxelles  
T : 02 743 04 00  
www.ordomedic.be

#### **Quelques associations de défense des droits des patient·e·s**

##### **LIGUE DES USAGERS DES SERVICES DE SANTÉ - LUSS ASBL**

Avenue Sergent Vrithoff 123  
5000 Namur  
T : 081 74 44 28  
luss@luss.be  
Bruxelles - T : 02 734 13 30  
Liège - T : 04 247 30 57

##### **PSYTOYENS - CONCERTATION DES USAGERS EN SANTÉ MENTALE**

Place Emile Dupont 1  
4000 Liège  
info@psytoyens.be  
T : 0498 11 46 24

##### **ERREURS MÉDICALES ASBL**

Rue Remparts des Moines 53  
1000 Bruxelles  
T : 02 514 31 91  
info@erreurs-medicales.be  
www.erreurs-medicales.be  
*Prendre rendez-vous en téléphonant  
du lundi au vendredi de 9h à 17h*

#### **► La santé mentale**

##### **LIGUE BRUXELLOISE FRANCOPHONE POUR LA SANTÉ MENTALE**

Rue du Président 53  
1050 Bruxelles  
T : 02 511 55 43  
lbfsm@skynet.be

##### **LIGUE WALLONE POUR LA SANTÉ MENTALE**

Chemin de Dorinne 2  
5501 Lisogne  
T : 0479 76 85 19  
lwsm@proximus.be  
www.lwsm.be

##### **SIMILES BRUXELLES ASBL**

Rue Malibran 49  
1050 Bruxelles  
T : 02 511 99 99  
www.wallonie.similes.org/bruxelles/

Rue Lairesse 15  
4020 Liège  
T : 04 344 45 45

##### **L'AUTRE LIEU - R.A.P.A**

Rue de la Clé 5  
1000 Bruxelles  
T : 02 230 62 60

Info@lautreliu.be  
www.autreliu.be

### ► Le droit de mourir dans la dignité

**ASSOCIATION POUR LE DROIT DE MOURIR  
DANS LA DIGNITÉ - ADM D**

Rue du Président 55  
1050 Bruxelles  
T : 02/ 502 04 85  
info@admd.be

*Il existe des antennes partout  
en Wallonie*

### ► Travail et santé

Le travail et les conditions qui y sont liées peuvent avoir une influence non négligeable sur la santé. En effet, un travail peut présenter des conditions difficiles et donc des risques plus ou moins grands (ex : utilisation de produits chimiques ou toxiques, utilisation d'engins dangereux...). Le·a travailleur·euse exposé·e à ces risques peut être dans un état de santé incompatible avec les travaux qui lui sont demandés et représenter parfois aussi un danger pour les autres. L'exposition à ces risques se trouve à l'origine de la création de la Médecine du Travail.

### **CESI ASBL**

Avenue Konrad Adenauer 8  
1200 Bruxelles  
T : 02 771 0025

## 10. ADMINISTRATION DES BIENS ET DE LA PERSONNE

Depuis septembre 2014, une loi relative à l'administration des biens et de la personne rassemble les anciennes formes de protection des personnes adultes qui ne sont pas ou plus en mesure d'assumer des décisions ou de gérer le patrimoine. L'administration provisoire, la tutelle ou la minorité prolongée sont désormais reprises dans une seule et même loi visant tout la protection de la personne, ses biens, sa santé, sa dignité.

C'est surtout la philosophie générale qui a changé : toute personne, même si elle souffre d'un handicap de quelque nature que ce soit, doit pouvoir conserver la plus grande autonomie possible. La loi part

désormais des facultés de la personne plutôt que de son incapacité : que peut-elle encore décider elle-même, pour quelles décisions doit-elle se faire aider et quelles sont les décisions qu'il vaut mieux prendre à sa place ?

Le SPF Justice a rédigé une **brochure présentant les droits des personnes**, la procédure de désignation de l'administrateur·rice, son rôle et ses limites, ceux du·de la Juge de Paix, de la personne de confiance, etc. Elle peut être consultée et téléchargée sur le site web du SPF Justice [www.justice.belgium.be](http://www.justice.belgium.be) ou de la Fondation Roi Baudouin : [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

La loi fait la différence entre la protection extra judiciaire et la protection judiciaire :

### ► La protection extra judiciaire

Cette protection permet aux personnes qui disposent encore de leurs facultés à prendre des décisions, de rédiger un mandat et de désigner un·e mandataire apte à gérer leur patrimoine, lorsqu'elles ne seront plus en capacité de le faire elles-mêmes.

Cette disposition ne concerne que la gestion du patrimoine et donc pas ce qui touche à la personne.

Le mandat doit être obligatoirement rédigé lorsque la personne est encore en mesure d'exprimer sa volonté et précisé les actes pour lesquels le ou la mandataire obtient un droit. Il peut être rédigé sous seing privé mais il est préférable de passer devant un notaire pour s'assurer qu'il est correctement rédigé et sera d'application le moment venu.

### ► La protection judiciaire

Cette protection est donc celle qui remplace l'administration provisoire. Elle peut concerner tant les biens que des dispositions relatives à la vie de la personne (lieu de résidence, accès aux soins de santé, travail, mariage, etc.). Cela peut concerner toute personne adulte qui en raison d'un état de santé physique ou mentale ou d'un handicap, n'est pas en mesure d'exprimer toute sa volonté et/ou de gérer ses biens. Il y a donc lieu de la protéger.

Un·e proche de la personne, son médecin ou encore le Procureur du

Roi traitant peut requérir le-a Juge de Paix pour qu'il-elle désigne un-e administrateur-riche de la personne. Autrement dit, le ou la Juge de Paix examine ce que cette personne peut encore faire elle-même et ce qu'elle ne peut plus faire, de manière définitive ou non. Il la déclare incapable pour les actes qu'elle ne peut plus accomplir de manière autonome et il désigne un-e administrateur-riche. Pour cet examen, le ou la Juge de Paix doit partir des compétences de la personne, de ce qu'elle est capable de faire afin de limiter la protection et de maintenir la personne la plus autonome possible. La réglementation permet donc d'aménager un régime de protection, davantage individualisé, qui tient compte des besoins de la personne à protéger.

À la requête devant la Justice de Paix, doit être joint un certificat médical circonstancié établi moins de 15 jours avant l'introduction de la requête. Un certificat type existe et il oblige le ou la médecin à préciser l'incidence de l'état de la personne quant à la gestion de sa vie quotidienne.

L'administration peut être prévue pour une durée déterminée ou indéterminée. Elle est évaluée au plus tard après deux ans. La décision d'y mettre un terme ne sera pas prise à la légère, puisqu'elle revient à priver une personne vulnérable de toute forme de protection. Si la personne protégée veut mettre fin à l'administration, elle doit apporter la preuve qu'elle est désormais capable de prendre en charge ses intérêts toute seule. Le-a juge de paix entendra aussi l'administrateur-riche et demandera que l'évolution de l'état de santé soit attestée par un certificat médical circonstancié. Le juge décidera souvent d'instaurer une période d'essai.

#### ► Associations d'aide en matière d'administration de la personne

Le chapitre Santé et Droits des patient·e·s (partie III, point 9, p.32-33) vous renseignera les coordonnées d'associations pouvant vous être utiles. Les personnes âgées pourront trouver des informations utiles dans le chapitre qui leur est consacré (Partie III, point 11, p.36).

Il vous est également possible d'obtenir les informations concernant vos droits en matière d'administration des biens et de la personne auprès du Bureau d'Aide Juridique (Partie II, point 3, p.18-19) de votre arrondissement judiciaire ou tout autre service juridique.

## 11. PERSONNES ÂGÉES

### ► Aide et soins à domicile

Nous vous suggérons de vous adresser soit à votre mutuelle, soit au service social de votre commune ou encore au Centre Public d'Action Sociale (CPAS) (Partie III, point 1, p.24), afin d'envisager une demande d'aide.

D'autres organismes peuvent également vous fournir des informations à ce sujet :

#### **CENTRALES DE SERVICES À DOMICILE ASBL (CSD) - BRUXELLES ET WALLONIE**

Rue Saint-Bernard 43  
1060 Bruxelles  
T : 02 537 98 66  
info@csdbxl.be

### ► Situations de solitude

#### **TÉLÉ-ACCUEIL**

T : 107 (*gratuit*)

### ► Situations de maltraitance

#### **CAPAM - CENTRE D'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES MALTRAITÉES**

T : 0800 30 330 (*gratuit*)  
Du lundi au vendredi de 9h à 17h  
Liège - T : 04 345 09 81  
Brabant wallon - T : 02 387 59 00  
Luxembourg - T : 061 65 81 11  
Hainaut - T : 069 56 04 39  
Namur - T : 081 30 57 43  
Charleroi - T : 071 70 27 81

#### **INFOR HOMES**

Boulevard Anspach 59  
1000 Bruxelles  
T : 02 219 56 88  
inforhomes@misc.irisnet.be  
www.inforhomes-asbl.be

#### **SENOAH ASBL (INFOR HOME WALLONIE)**

T : 081 22 85 98  
info@senoah.be  
www.senoah.be

### ► Intergénérationnel

#### ENTR'ÂGES ASBL

Bulevard de la Révision 65  
1070 Bruxelles  
T : 02 544 17 87

## 12. IMMIGRATION

La migration est un phénomène humain qui existe depuis toujours mais son traitement a évolué avec le temps et les contextes socio-économiques. Être une personne étrangère en Belgique de nos jours n'est pas forcément facile tous les jours, d'autant que la politique en la matière s'est progressivement durcie. Néanmoins, être étranger-ère ne signifie pas être sans droit.

Que l'on soit une personne venue pour étudier, rendre visite à sa famille, pour demander une protection internationale, des droits sont reconnus aux personnes. Une multitude d'acteur-ric-e-s institutionnel-le-s ou associatif-ve-s existent afin d'aider les personnes étrangères à les connaître et les faire valoir.

La LDH a publié un Guide pratique et d'orientation des personnes migrantes, il est consultable et téléchargeable sur le site web : [www.liguedh.be](http://www.liguedh.be). Des exemplaires papiers peuvent également être commandés en envoyant un email à [ldh@liguedh.be](mailto:ldh@liguedh.be).

Nous reprenons ci-dessous une liste non-exhaustive d'organisations compétentes en matière d'aide aux personnes migrantes :

### ► Administration

#### OFFICE DES ÉTRANGERS

World Trade Center  
Chaussée d'Anvers 59B  
1000 Bruxelles  
T : 02 793 80 00  
[infodesk@ibz.fgov.be](mailto:infodesk@ibz.fgov.be)  
<https://dofi.ibz.be/sites/dvzoe/fr/Pages/home.aspx>

### ► Institution

#### MYRIA - CENTRE FÉDÉRAL DES MIGRATIONS

Rue Royale 138  
1030 Bruxelles  
T : 02 212 30 00 ou 0800 14 912 (*gratuit*)

[myria@myria.be](mailto:myria@myria.be)  
[www.myria.be](http://www.myria.be)  
*Permanence téléphonique le lundi  
et le jeudi de 9h30 à 12h30*

### ► Coordinations

#### COORDINATION ET INITIATIVES POUR RÉFUGIÉS ET ÉTRANGERS - CIRE

Rue du Vivier 80-82  
1050 Bruxelles  
T : 02 629 77 10  
[cire@cire.be](mailto:cire@cire.be)  
[www.cire.be](http://www.cire.be)

#### VLUCHTELINGENWERK

Kruidtuinstraat 75  
1210 Brussel  
T : 02 225 44 00  
[www.vluchtelingenwerk.be](http://www.vluchtelingenwerk.be)  
Helpdesk juridique en NL :  
T : 02 205 00 55

### ► Associations d'aide et d'accompagnement

Ces associations sont spécialisées en droit des étrangers. Elles pourront apporter une information, un conseil ou un accompagnement dans les démarches relatives à une procédure de séjour, de protection internationale, de permis de travail, d'équivalence de diplôme, etc. Elles se composent généralement d'équipes pluridisciplinaires : assistant-e social-e, juriste, psychologue, etc. Ces professionnel-le-s sont soumis au secret professionnel, travaillent à partir de vos demandes, vos besoins et n'entrent en contact avec l'Office des Étrangers qu'avec votre accord préalable.

#### SIREAS

Rue du Champ de Mars 5  
1050 Bruxelles  
T : 02 649 99 58  
[sireas@sireas.be](mailto:sireas@sireas.be)

Rue Lambert le Bègue 8  
4000 Liège  
T : 04 223 58 89  
*Permanence le mardi et le jeudi  
de 9h à 12h*

Rue Nanon 98  
5000 Namur  
T : 081 39 06 52

**A.D.D.E. ASBL**

Rue du Boulet 22  
1000 Bruxelles  
T : 02 227 42 42

*Permanence sociale le mardi et  
le jeudi de 9h à 11h*

*Permanence juridique par téléphone  
au 02 227 42 41 :*

*Questions séjour le lundi de 9h à 12h  
et le mercredi de 14h à 17h*

*Question droit familial international  
le lundi et le jeudi de 14h à 17h*

**API - ACCUEIL ET PROMOTION  
DES IMMIGRÉS**

Rue Léon Bernus 35  
6000 Charleroi  
T : 071 31 33 70

*Permanence lundi et jeudi de 9h à  
11h30*

**► Mineur·e Étranger·ère  
Non-Accompagné·e (MENA)**

Tout enfant de moins de 18 ans qui se trouve en-dehors de son pays d'origine et qui est séparé de ses deux parents ou de son·sa tuteur·rice, sera considéré·e comme MENA et devra bénéficier d'une protection spécifique en raison de sa minorité.

Le Service des Tutelles dépendant du SPF Justice est responsable de mettre en œuvre cette protection :

**SERVICE DES TUTELLES - SPF JUSTICE**

Boulevard de Waterloo 115  
1000 Bruxelles  
tutelles@just.fgov.be  
T : 078 15 43 24

*Accessible par téléphone 24h/24 et 7j/7  
pour le signalement d'un·e mineur·e  
non-accompagné·e*

**PLATEFORME MINEURS EN EXIL - SDJ**

Rue Marché aux Poulets 30  
1050 Bruxelles  
T : 02 210 94 91  
mineursenexil@sdj.be  
www.mineursenexil.be

**► Santé**

Avoir accès aux soins de santé peut être compliqué lorsqu'on dispose d'un titre de séjour précaire ou lorsqu'on n'en a simplement plus.

Néanmoins, d'une part, il existe des associations qui se sont spécialisées dans l'accès aux soins pour les

personnes étrangères et d'autre part, l'Aide Médicale urgente dispensée par les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) (Partie III, point 1, p.24) est accessible aux personnes dites « sans-papiers ». Donc si vous êtes une personne « sans-papiers » vous ne devez pas renoncer à vous soigner, vous y avez droit !

Ci-dessous, nous renseignons des associations spécialisées envers un public « migrant·e·s » mais les associations renseignées dans la rubrique santé, p.32 sont également accessibles à toutes et tous sans condition de titre de séjour.

**MÉDIMMIGRANT**

Rue Gaucheret 164  
1030 Bruxelles

T : 02 274 14 33 ou 0800 14 960 (*gratuit*)

info@medimmigrant.be

www.medimmigrant.be

*Permanence téléphonique le lundi,*

*jeudi et vendredi de 10h à 13h et*

*le mardi de 14h à 18h*

**► Questions relatives à la santé  
mentale des personnes en exil****ULYSSE ASBL**

Rue de l'Ermitage 52  
1050 Bruxelles

T : 02 533 06 70

**CENTRE DE SANTÉ MENTALE EXIL**

Avenue de la Couronne 282

T : 02 534 53 30

exil.asbl@skynet.be

**TABANE ASBL**

Rue Saint-Léonard 510  
4000 Liège

T : 04 228 14 40

tabane@skynet.be

**► Centres fermés et expulsions**

Si vous connaissez une personne détenue en centre fermé, il est important de prendre contact avec l'avocat·e en charge de son dossier de séjour. Si cette personne n'a pas d'avocat·e, prenez rapidement contact, soit avec la LDH, soit avec l'une des associations renseignées plus haut.

Le Guide Pratique et d'orientation des personnes migrantes que la LDH a édité renseigne également de l'information à ce propos. Il est consultable sur le site web : [www.liguedh.be](http://www.liguedh.be)

### 13. TRAITE DES ÊTRES HUMAINS ET ESCLAVAGE MODERNE

Par traite des êtres humains, on vise l'exploitation de personnes maintenues dans une position de faiblesse dans différents secteurs d'activités énumérés par la loi : prostitution, pornographie enfantine, mendicité, mise au travail dans des conditions contraires à la dignité humaine (construction, textile, horeca, travail domestique, etc.), prélèvement d'organes, obligation de commettre des infractions sous la contrainte.

Sous certaines conditions, la loi organise une protection et propose un titre de séjour aux victimes de traite. Il est obligatoire de s'adresser à un centre spécialisé (coordonnées plus bas).

L'esclavage moderne vise des cas d'abus de la position de faiblesse de certaines personnes. C'est le cas par exemple des marchands de sommeil, qui n'hésitent pas à louer une chambre à certaines personnes à des prix très élevés, profitant du fait que ces personnes sont en état de faiblesse : elles n'ont souvent pas de papiers et ne peuvent donc pas se plaindre auprès de la police. Il ne s'agit pas de traite des êtres humains aux yeux de la loi, mais ce type de comportement est néanmoins punissable.

#### ► **Organisme de protection et d'accompagnement des victimes**

##### **MYRIA - CENTRE FÉDÉRAL DES MIGRATIONS**

Rue Royale 138  
1030 Bruxelles  
T : 02 212 30 00 ou 0800 14 912 (*gratuit*)  
myria@myria.be  
www.myria.be  
*Permanence téléphonique le lundi  
et le jeudi de 9h30 à 12h30*

**Coordonnées des centres spécialisés  
dans l'aide aux victimes de traite  
humaine :**

##### **PAG-ASA**

Rue des Alexiens 16B  
1000 Bruxelles  
T : 02 511 64 64 (24h/24)  
pag.asa@skynet.be

##### **MINOR NDAKO VZW**

Volgelenzangstraat 76  
1070 Brussel  
T : 02 503 56 29  
info@minor-ndako.be  
www.minor-ndako.be

##### **PAYOKE VZW**

Leguit 4  
2000 Antwerpen  
T : 03 201 16 90 (24h/24)  
trafficking@payoke.be

##### **SURYA ASBL**

Rue Rouveroy 2  
4000 Liège  
T : 04 232 40 30

#### ► **Autres organismes compétents**

##### **COMITÉ BELGE CONTRE L'ESCLAVAGE MODERNE - CCEM**

Rue du Congrès 46  
1000 Bruxelles  
T : 02 379 24 68 ou 0475 915 337  
ctms.ccem@freebel.net  
www.esclavagemoderne.org

##### **FAIRWORK**

Rue Gaucheret 164  
1030 Bruxelles  
T : 02 274 14 31 ou 0800 12 019 (*gratuit*)  
*Permanence téléphonique le lundi et  
le mercredi de 9h à 13h et le jeudi  
de 13h à 16h*

#### ► **Mineur·e·s**

##### **CHILD FOCUS**

Avenue Houba de Strooper 292  
1020 Bruxelles  
T : 110  
www.childfocus.be

##### **ESPERANTO - CENTRE CACHÉ POUR MINEURS VICTIMES DE LA TRAITE DES ÊTRES HUMAINS**

B.P. 25  
6500 Beaumont  
T : 078 15 38 91  
*Centre d'accueil ouvert communautaire.  
Accueille, héberge, accompagne et  
oriente les MENA*

#### ► **Prostitution**

##### **ESPACE P**

Rue des Plantes 116  
1030 Bruxelles  
T : 02 219 98 74  
espacepbl@hotmail.com

Rue Souverain-Pont 50  
4000 Liège  
T : 04 221 05 09  
espacepliege@gmail.com

Rue du Lombard 19  
5000 Namur  
T : 0478 366 293 ou 081 34 65 66  
espacepnamur@gmail.com

Rue Désandrouin 3  
6000 Charleroi  
T : 071 30 98 10  
espacecharleroi@gmail.com

Rue de La Seuwe 15  
7000 Mons  
T : 065 84 70 09  
espacemons@hotmail.com

Rue de Bastogne 88  
6700 Arlon  
T : 0474 13 86 54  
espaceparlon@gmail.com

#### ENTRE 2 ASBL

Rue Gheude 49  
1070 Bruxelles  
T : 02 217 84 74

Rue Desandrouin 13  
6000 Charleroi  
T : 071 31 40 42 ou 0474 25 90 44

Brabant Wallon - T : 0470 58 73 47  
La Louvière - T : 0477 31 53 41

## 14. DÉFENSE DES GENS DU VOYAGE

#### CENTRE DE MÉDIATION DES GENS DU VOYAGE EN WALLONIE ASBL - CMGVW - LA VERDINE

Rue Borgnet 12  
5000 Namur  
T : 081 24 18 14  
gensduvoyage@skynet.be  
www.cmgv.be

#### COMITÉ NATIONAL DES GENS DU VOYAGE (ASSOCIATION DES GENS DU VOYAGE)

Rue d'Ascotte 41 - boîte 45  
7090 Braine-Le-Conte  
comitenational@korkoro.org  
www.korkoro.org

#### MIROIR VAGABOND

Vieille Route de Marenne 2  
6990 Bourdon  
T : 084 31 19 46

## 15. DISCRIMINATIONS

On parle de discrimination lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre alors qu'elles se trouvent dans des situations comparables et que cette différence de traitement n'est pas justifiable. La loi belge est assez large et interdit les discriminations sur les bases suivantes : l'origine sociale ou ethnique, la (prétendue) race, la couleur de peau, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, le handicap, une caractéristique physique ou génétique et l'origine sociale.

Par exemple, un propriétaire ne peut pas refuser un locataire sur base de sa religion ou de son orientation sexuelle. Sauf exceptions, un employeur ne peut pas refuser un stage ou un emploi en fonction de l'origine ethnique de la personne candidate. Un restaurateur ne peut pas refuser de servir quelqu'un sur base de sa couleur de peau.

#### ► Racisme, conviction religieuse ou philosophique, origine, couleur de peau, nationalité

#### MOUVEMENT CONTRE LE RACISME, L'ANTISÉMITISME ET LA XÉNOPHOBIE - MRAX

Rue de la Poste 37  
1210 Bruxelles  
T : 02 209 62 50  
www.mrax.be  
*Du lundi au vendredi de 9h à 17h  
Bureau des plaintes en matière de  
racisme et de discrimination*

#### CENTRE INTERFÉDÉRAL POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DE LUTTE CONTRE LE RACISME - UNIA

Rue Royale 138  
1000 Bruxelles  
T : 02 212 30 00 ou 0800 12 800 (*gratuit*)  
unia@unia.be  
www.unia.be

Brabant wallon - Hainaut Sud  
T : 0470 66 46 89  
bwnsud@unia.be

Huy - Waremme - Namur - Luxembourg  
T : 0498 77 10 46 ou 0470 66 44 88  
huynamur@unia.be

Liège - Verviers  
T : 0479 99 28 21  
liegverviers@unia.be

Eupen  
T : 0478 78 74 71  
ostbelgien@unia.be

Wallonie Picarde - Hainaut Centre  
T : 0479 99 28 63  
wapihc@unia.be

#### > Sexe/genre

##### L'INSTITUT POUR L'ÉGALITÉ DES FEMMES ET DES HOMMES

Rue Ernest Blerot 1  
1070 Bruxelles  
T : 02 233 44 00 ou 0800 12 800 (*gratuit*)

#### > Handicap

##### ASSOCIATION SOCIALISTE DE LA PERSONNE HANDICAPÉE ASBL - ASPH

Rue Saint Jean 32-38  
T : 02 515 02 65  
asph@solidaris.be  
www.asph.be

##### MOUVEMENT DE PERSONNES MALADES, VALIDES ET HANDICAPÉES - ALTEO

Secrétariat général Altéo  
Chaussée de Haecht 579 - BP 40  
1031 Bruxelles  
T : 02 246 42 26  
www.alteo-asbl.be

Le Centre Unia (p.40) est également compétent concernant des plaintes en matière de discrimination sur la base d'un handicap.

#### > Orientation sexuelle

##### FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS LGBTQ+ RAINBOW HOUSE

Rue Marché au Charbon 42  
1000 Bruxelles  
T: 02 503 59 90  
www2.fagl.be  
fagl@fagl.be  
info@fagl.be

#### TELS QUELS

Rue Haute 46-48  
1000 Bruxelles  
T : 02 502 00 70  
info@telsquels.be  
www.telsquels.be

## 16. PRISONS

Se retrouver détenu·e en prison (préventive ou non) n'est pas une situation sans risque en regard des droits fondamentaux. En effet, la Belgique compte près de 20 établissements pénitentiaires dont une large majorité présente une surpopulation chronique, de l'insalubrité du bâti et un manque crucial de personnel qualifié. Régulièrement, le personnel de prison part en grève, ce qui a des conséquences directes quant au traitement des détenu·e·s et leurs conditions (ex. 23h/24 en cellule, pas d'accès aux douches, suspensions des visites de proches, annulations des transferts vers les Cours et Tribunaux, etc.).

Si vous êtes détenu·e ou si vous avez un·e proche détenu·e, sachez qu'il existe autour de l'univers carcéral des acteurs qui peuvent vous aider ! Tout d'abord l'avocat·e qui est l'interlocuteur·rice privilégié·e afin de faire valoir les droits fondamentaux devant les juridictions. Aussi, chaque prison doit disposer en son sein d'un service social, un service médical.

Enfin, des services externes (indépendants de la direction et du SPF Justice) sont directement accessibles par les détenu·e·s qui en font la demande, soit via la boîte aux lettres de la prison, soit par téléphone, soit via un·e proche à l'extérieur. Ces services peuvent apporter une aide très variée : socio-juridique, administrative, psychologique, formation, préparation de la sortie, orientation vers des services spécialisés.

En 2016, le « **Guide du Prisonnier en Belgique** » (Marie-Aude Beernaert, Philippe Mary et Marc Nève, Ed. Luc Pire, Bruxelles, 2016) fut mis à jour. Cet ouvrage décrit l'ensemble de l'univers carcéral et du dispositif

pénal qui l'entoure. Avant, pendant, après la détention, les droits des prisonnier·ère·s, le rôle de l'avocat·e, du Tribunal d'Application des Peines (TAP), les conditions d'accès à la libération conditionnelle, etc.

#### ► Surveillance et vigilance

Chaque établissement pénitentiaire est surveillé par une « Commission de Surveillance », organe indépendant chargé de vérifier et de contrôler le traitement réservé aux détenu·e·s et le respect des règles en matière carcérale. Bien que ses membres (bénévoles) ne disposent pas de pouvoir pour modifier des décisions prises à l'encontre d'un·e détenu·e, ils pourront néanmoins, interpellier la direction, les autorités et agir en tant que médiateur·rice.

La Commission est accessible aux détenu·e·s qui en font la demande via la boîte aux lettres spécifique et exclusive (strictement réservée aux membres de la Commission) présente dans chaque aile. Le ou la membre de la Commission en permanence aura accès à l'ensemble de l'établissement : cellule, cellule d'isolement, promenade, parloirs, etc.

Aux côtés des Commissions de Surveillance, l'Observatoire International des Prisons (OIP) est actif en Belgique. Cette asbl militante s'est donnée une double mission, d'une part, lever la part d'ombre qui entoure le monde carcéral et d'autre part, de rassembler des personnes soucieuses du respect des droits fondamentaux dans les différents lieux de détention (ex. : prisons, défense sociale). L'OIP ne prend pas en charge de dossiers individuels et ne dispose pas de mandat officiel pour effectuer des visites de contrôle, contrairement aux Commissions de Surveillance. Néanmoins, la base du travail de dénonciation et d'interpellation des pouvoirs publics se fait grâce à des témoignages venant de l'intérieur.

Pour obtenir les coordonnées des Commissions de Surveillance, se rendre sur le site web du Conseil central de surveillance pénitentiaire : [www.ccsp-ctrig.be](http://www.ccsp-ctrig.be)

#### Pour écrire à l'OIP :

##### **OBSERVATOIRE INTERNATIONAL DES PRISONS BELGIQUE**

Rue du Boulet 22  
1000 Bruxelles  
oip@oipbelgique.be  
oipbelgique.be/fr

#### ► Fédérations des services d'aide aux justiciables et détenu·e·s

##### **FÉDÉRATION BRUXELLOISE DES INSTITUTIONS POUR DÉTENUS ET EX-DÉTENUS - FIDEX**

Avenue Albert 29  
1190 Bruxelles

##### **COORDINATION DES ASSOCIATIONS ACTIVES EN PRISON - CAAP**

Rue du Commerce 68A  
1040 Bruxelles  
T : 02 513 67 10  
info@caap.be  
www.caap.be

#### ► Services d'aide aux justiciables et détenu·e·s

##### **SERVICE LAÏQUE D'AIDE SOCIAL AUX JUSTICIABLES DE L'ARRONDISSEMENT DE BRUXELLES II - ASBL SLAJBII**

Avenue Ducpétiaux 148  
1060 Bruxelles  
T : 02 537 54 93  
info@aideauxdetenus.be  
*Permanence de 8h30 à 17h  
(Répondeur 24h/24)*  
Forest, Berkendael et Saint-Gilles

##### **APO (ACCUEIL PROTESTANT)**

Rue Cans 12  
1050 Bruxelles  
T : 02 500 10 16  
www.csp-psc.be  
Forest, Berkendael et Saint-Gilles

##### **AUTREMENT ASBL**

Chaussée de Waterloo 41  
1060 Bruxelles  
T : 02 534 28 44  
*Permanences du lundi au vendredi  
de 9h à 17h*

##### **OFFICE DE RÉADAPTATION SOCIALE - ORS**

Boulevard Anspach 41  
1000 Bruxelles  
T : 02 209 34 00

**SERVICE DE RÉINSERTION SOCIALE**

Rue de la Bonté 4A \*- boîte 6  
1000 Bruxelles  
T : 02 511 77 05  
srs.dsr@gmail.com

**LA TOULINE**

Avenue du Burllet 4A  
1400 Nivelles  
T : 067 22 03 08  
contact@latouline.be  
Nivelles et Ittre

**ASJ NAMUR**

Rue Armée Gauchy 20B  
5000 Namur  
T : 081 74 08 14  
asj.namur@belgacom.net  
Namur et Andenne

**ARBOR ET SENS ASBL**

Rue Camille Henry 77-79  
5500 Dinant  
T : 082 22 73 78  
Dinant et Namur

**AIDE ET RECLASSEMENT**

Rue Rioul 22-24  
4500 Huy  
T : 085 21 67 89  
info@aideetreclassement.be  
www.aideetreclassement.be  
Andenne, Huy et Marneffe

**ORS ESPACE LIBRE**

Rue Léon Bernus 27  
6000 Charleroi  
T : 071 27 88 00  
espacelibreasbl@hotmail.com  
Jamioulx

**RÉSILIENCE ASBL**

Avenue de l'Hôpital 54  
7000 Mons  
T : 065 35 53 96  
asj.mons@skynet.be  
Mons

**ASJ TOURNAI I ET II**

Puits de l'Eau 10 - boîte 3  
7500 Tournai  
T : 069 77 73 43  
Tournai et Leuze

**SAJ LIÈGE I**

En Féronstrée 129  
4000 Liège  
T : 04 223 43 18  
asjliege@skynet.be  
www.asj-liege.be  
Lantin et EDS de Paivfe

**SAJ LIÈGE II**

Rue Saint-Lambert 84  
4040 Herstal  
T : 04 264 91 82  
Lantin et EDS de Paivfe

**ASJ VERVIERS**

Rue de la Chapelle 69  
4800 Verviers  
T : 087 30 10 89  
sasj.verviers@skynet.be  
Lantin

**ASJ LUXEMBOURG**

Av. de Bouillon 45  
6800 Libramont  
T : 061 29 24 95  
asj-lux@skynet.be  
Saint-Hubert

**CAL LUXEMBOURG**

Rue de l'Ancienne Gare 2  
6800 Libramont  
T : 061 22 50 60  
courrier@cal-Luxembourg.be  
Arlon, Saint-Hubert et  
Marche-en-Famenne

**ASJ ARLON**

Centre administratif de l'État  
Bloc II B - Bureau 326  
Place des Fusillés  
6700 Arlon  
T : 063 60 23 32  
Arlon

**► Réinsertion socio-professionnelle****A.D.E.P.P.I.**

Chaussée d'Alseberg 303  
1190 Bruxelles  
T : 02 223 47 02  
adeppi@skynet.be  
www.adeppi.be

**A.P.R.E.S ASBL**

Chaussée d'Alseberg 303  
1190 Bruxelles  
T : 02 219 57 90  
secretariat@apresasbl.be

**ARPÈGE-PRÉLUDE ASBL**

Quai de la Boverie 2  
4020 Liège  
T : 04 344 11 93  
info@arpege-prelude.be

**CIEP - NAMUR - ANDENNE**

Place de l'Ilon 17  
5000 Namur  
T : 081 83 05 11  
ciep.namur@lilon.be

**► Santé en prison****CENTRE MÉDICAL ENADEN – UNITÉ  
AMBULATOIRE**

Rue Saint Bernard 114  
1060 Bruxelles  
T : 02 534 63 73  
*Visite en prison à la demande  
à Bruxelles*

**CENTRE D'ACCUEIL POST-PÉNITENTIAIRE  
INFOS AUX TOXICOMANES - C.A.P. - I.T.I.**

Avenue Albert 29  
1190 Bruxelles  
T : 02 538 47 90  
Bruxelles et Brabant wallon

**CAP FLY**

Rue du Ruisseau 17  
4000 Liège  
T : 04 228 07 04  
Lantin

**► Enfant dont un parent est détenu·e  
(ou les deux)**

Ce service renforce, accompagne  
la relation entre l'enfant et les parents  
détenu·e·s : entretiens individuels et  
familiaux, accompagnement des enfants  
lors des visites, groupes de parole,  
service bénévole de navetteurs.

**RELAIS PARENTS-ENFANTS**

Rue de Bordeaux 62A  
1060 Bruxelles  
T : 02 538 63 06  
info@relaisenfantsparents.be

**► Assistance aux Belges détenu·e·s  
à l'Étranger****SPF AFFAIRES ÉTRANGÈRES**

Rue des Petits Carmes 15  
1000 Bruxelles  
T : 02 501 81 11

**17. SERVICES D'AIDE AUX  
VICTIMES**

Ces services procurent à court, moyen  
ou long terme, gratuitement et à  
toute personne qui en fait la demande  
une aide psychologique adaptée aux  
conséquences de l'événement subi, ainsi  
qu'une aide dans les démarches d'ordre  
administratif, social et juridique.

**COORDONNÉES DES SERVICES D'AIDE  
AUX VICTIMES, À BRUXELLES  
ET EN WALLONIE**

Place des Fusillés  
Bloc II bur. 44  
6700 Arlon  
T : 063 60 23 32

Place Cardinal Mercier  
1090 Bruxelles  
T : 02 423 14 50

Rue Tumelaire 80  
6000 Charleroi  
T : 071 86 15 12

Rue Camille Henry 77  
5500 Dinant  
T : 082 22 73 78

Rue Saint Lambert 84  
4040 Herstal  
T : 04 264 91 82

Rue du Parc 79  
4000 Liège  
T : 04 340 37 90

Rue Rioul 22-24  
4500 Huy  
T : 085 21 65 65

Avenue de Bouillon 45  
6800 Libramont  
T : 061 29 24 95

Avenue de l'Hôpital 54  
7000 Mons  
T : 065 35 53 96

Rue Armée Grouchy 20B  
5000 Namur  
T : 081 74 08 14

Avenue Burllet 4A  
1400 Nivelles  
T : 067 22 03 08

Rue Puits de l'Eau 2-10  
7500 Tournai  
T : 069 77 73 43

Rue de la Chapelle 69  
4800 Verviers  
T : 087 33 10 89

## 18. RAPPORTS AVEC LES FORCES DE L'ORDRE

Le métier de policier·ère est un métier difficile, parfois ingrat. En outre, le·a policier·ère est détenteur·rice de pouvoirs importants lui permettant de porter légalement atteinte aux droits fondamentaux des individus (usage de la force, limitation de la liberté d'aller et venir, contrôle d'identité, etc.). La combinaison de ces deux paramètres peut parfois donner lieu à des dérapages.

Encourager les victimes d'abus à porter plainte de manière systématique est essentiel afin d'éviter que des comportements illégaux perdurent et d'enrayer le sentiment d'impunité, tant dans le chef de la victime que dans celui de l'auteur·e.

À cet égard, la récolte de preuves et de témoignages s'avère souvent déterminante. Il convient dès lors de ne pas la négliger. En outre, il convient également de garder à l'esprit que le dépôt d'une plainte va mettre en branle une procédure longue et fastidieuse. Il faut donc s'armer de patience et de courage pour en voir l'aboutissement. Si ce processus est long et compliqué, il n'en est pas moins indispensable. En effet, le métier de policier·ère est indispensable pour garantir l'État de droit en démocratie. Il convient donc de s'assurer que les détenteur·rice·s de ce pouvoir soient irréprochables.

### ► Ressources sur les droits face à la police

Connaître ses droits face à la police n'est pas une chose acquise pour une large majorité de la population. Pourtant, c'est un point de départ essentiel pour éviter que des dérapages ne se produisent. C'est pourquoi, nous renseignons ici deux sources d'informations et de conseils pertinentes :

Depuis 2013, la LDH a mis à disposition des citoyen·ne·s un **site web traitant des abus et violences policières** : [www.obspol.be](http://www.obspol.be)

Ce site a plusieurs objectifs : informer quant au droit de porter plainte pour les victimes, la possibilité de laisser son témoignage en tant que victime ou témoin d'abus policiers, analyser les faits d'abus afin de faire dégager des tendances. Avec cet outil de soutien et d'analyse, la LDH alimente son travail de plaidoyer en faveur d'une police respectueuse des droits fondamentaux.

En 2014, est sorti un ouvrage intitulé « **Quels droits face à la police : Manuel juridique et pratique** » (Mathieu Beys, Ed. Couleurs livres, Bruxelles, 2014) qui présente en 500 questions/réponses les questions que nous sommes amené·e·s à nous poser quant à nos droits face à la police, au quotidien (ex. : contrôle d'identité, fouille, accès à un lieu ou un espace public) ou à titre exceptionnel (ex. : perquisition au domicile, violence physique de la part de la police, méthodes particulières de recherche, etc.). Une grande partie des chapitres et des questions de l'ouvrage sont repris sur le site web :

[www.quelsdroitsfacealapolice.be](http://www.quelsdroitsfacealapolice.be)

Régulièrement, la LDH publie des outils d'information à propos des droits face à la police (ex. : filmer la police, passeport solidarité), n'hésitez pas à consulter le site web : [www.liguedh.be](http://www.liguedh.be)

### ► Réagir en cas d'abus policier : quelques conseils

Toutes les situations d'abus ne peuvent être décrites de façon exhaustive et la réponse à apporter devra s'adapter aux circonstances précises des faits. Nous proposons ci-dessous quelques points d'attention à avoir lorsqu'on a fait l'objet d'un abus de la part de la police. Ces informations ne se suffisent pas à elles-mêmes ! Les étayer avec les ressources proposées au point précédent et/ou l'avis d'un·e avocat·e, sera souvent indispensable.

- **Rédiger le récit** de la façon la plus détaillée possible : mettre par écrit les faits vécus en tant que victime, en précisant la chronologie, les noms,

les lieux, le nombre de policier·ère·s présent·e·s, etc.

- **Consulter un·e médecin** et lui demander un certificat médical circonstancié mettant en évidence les faits et les blessures.
- **Prendre des photos** des éventuels coups et blessures.
- **Prendre contact** avec les éventuels témoins des faits.
- **Consulter un·e avocat·e** afin d'obtenir des conseils et un soutien dans les démarches liées aux plaintes éventuelles.
- **Consulter une association spécialisée** ; abus sur mineur·e, à caractère raciste, parce que vous êtes sans-papiers, etc. (voir p.47).
- Lorsqu'il y a eu privation de liberté, écrire au Chef de corps pour **exiger une copie de l'ensemble des documents** relatifs à la privation de liberté.

Ces étapes constituent une base pour le dépôt d'une plainte car celle-ci doit disposer de pièces matérielles et de soutien (juridique essentiellement) pour avoir des chances d'aboutir !

#### ► Déposer plainte

Pour déposer plainte contre un·e policier·ère ou plusieurs, il existe plusieurs voies différentes qui peuvent être cumulées par le·a plaignant·e. Nous proposons un rapide tour d'horizon et pour plus de détails, nous vous renvoyons au point informant des ressources spécialisées en la matière p.45.

#### Porter plainte au commissariat

**de police** : Il est tout à fait possible de porter plainte contre la police en se rendant dans un commissariat. Néanmoins, nous constatons régulièrement que les citoyen·ne·s se rendant dans un commissariat pour cette raison essuient un ou plusieurs refus. C'est illégal ! Ceci étant, nous déconseillons vivement de déposer une plainte dans le commissariat où sont actif·ve·s les policier·ère·s en question. Aussi, **si vous êtes une personne sans-papiers**, ne vous rendez pas seul·e au commissariat. L'agent de police prenant votre plainte devra vous identifier et pourrait prendre contact avec l'Office des Étrangers. Cette administration prévenue

de votre présence dans un commissariat, malgré que cela soit en tant que victime, pourrait délivrer un nouvel ordre de quitter le territoire (OQT) avec une décision de maintien en centre fermé. De victime de violences policières, vous deviendriez d'auteur·e d'un délit pénal (art. 75 Loi du 15/12/80).

Lors de ce dépôt de plainte, il est impératif de **se déclarer personne lésée** car de cette façon, le Parquet sera tenu de vous informer des suites qu'il donne à votre plainte (poursuite, classement sans suite, etc.).

#### Porter plainte au Comité P : Le

Comité Permanent de contrôle des forces de police est un organe chargé par le Parlement de veiller au bon fonctionnement des services de police (locaux et fédéraux). Dans ce cadre, les personnes estimant avoir fait l'objet d'un abus de la part de la police peuvent y déposer plainte. En fonction des circonstances, le Comité P transmettra la plainte soit, au contrôle interne de la zone de police concernée, soit au Parquet. Il est possible aussi que le Comité P se charge d'auditionner les personnes.

Le Comité P ne pourra pas dédommager la victime mais uniquement recommander des sanctions disciplinaires aux policier·ère·s délinquant·e·s et/ou transférer le dossier à la Justice (Parquet).

#### COMITÉ P- COMITÉ PERMANENT DE CONTRÔLE DES SERVICES DE POLICE

Rue de la Presse 35/1  
1000 Bruxelles  
T : 02 286 28 11  
info@comitep.be  
www.comitep.be

Porter plainte à l'Inspection générale de la police fédérale et locale : L'AIG est un organe interne au SPF Intérieur, il dépend donc directement de son ministre. Sa mission est d'inspecter le fonctionnement des services de police et d'agir en tant que médiateur. De cette façon, l'AIG doit examiner les plaintes introduites par les citoyen·ne·s ou les policier·ère·s.

**INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE  
FÉDÉRALE ET DE LA POLICE LOCALE - SPF  
INTÉRIEUR**

Boulevard du Triomphe 174  
1160 Bruxelles  
T : 02 676 46 11  
info@aigpol.be  
www.aigpol.be

**Porter plainte auprès d'un·e Juge  
d'Instruction :**

En cas de violences physiques graves, cette option peut s'avérer être la plus porteuse car c'est la seule garantie judiciaire qu'un·e juge indépendant·e soit désigné·e. Néanmoins, cela requiert d'être correctement soutenu·e et représenté·e par un·e avocat·e spécialisé·e en droit pénal et de disposer d'éléments de preuves matérielles solides. Cela peut se cumuler à une constitution de partie civile afin de réclamer des dommages et intérêts.

**► Associations à consulter**

La LDH dispose d'une permanence téléphonique de réorientation des demandes d'aide individuelles qui peut être contactée pour des questions relatives aux droits face à la police, au dépôt d'une plainte ou autre. Cette permanence se tient du lundi au vendredi (sauf le jeudi) de 10h à 12h au 02 209 62 80.

En cas d'abus ou de violences à caractère raciste, xénophobe ou discriminant, prendre contact avec les associations spécialisées mentionnées p.40.

En cas d'abus ou de violences sur un·e mineur·e, prendre contact avec les associations spécialisées mentionnées p.29-31.

Si vous êtes une personne sans-papiers, n'hésitez pas à en parler à votre avocat·e ou une association spécialisée en droits des étranger·ère·s mentionnées p.37-38.

## 19. VIE PRIVÉE

La notion de vie privée est un concept particulièrement flou, qui fait l'objet de diverses interprétations. En effet, il n'existe pas de définition juridique de la vie privée. Les composantes de la vie privée n'ont pas fait l'objet d'une définition ou d'une énumération

limitative afin d'éviter de restreindre la protection aux seules prévisions légales. On peut considérer cependant comme privés l'intimité (identité sexuelle, état de santé, opinions politiques et religieuses, appartenance ethnique, relations sexuelles et amoureuses, relations personnelles, sociales, appartenance syndicale, vie professionnelle...), la vie privée familiale, le domicile, la correspondance privée, les atteintes à l'honneur et à la réputation... Elle recouvre donc une multitude de situations.

En Belgique, les principales menaces pesant sur la vie privée ont souvent (mais pas seulement) trait au développement des nouvelles technologies et à leur utilisation par les autorités administratives ou policières. Ainsi, peuvent poser problème l'utilisation de la carte d'identité électronique ou d'autres types de cartes à puce, le développement anarchique de la vidéosurveillance, la croissance constante des techniques permettant aux services de police de stocker et d'analyser nos conversations téléphoniques et notre fréquentation du réseau internet, la multiplication des bases de données de tous types, etc.

La principale instance compétente en vue de garantir le respect du droit à la vie privée des citoyen·ne·s est la Commission de protection de la vie privée. Toutefois, il convient de rappeler que le droit au respect de la vie privée est un principe consacré par la Constitution et par la Convention européenne des droits de l'Homme. Il est dès lors possible de se plaindre de toute violation de ce droit devant les cours et tribunaux de l'ordre judiciaire.

**► Questions relatives à l'obtention et  
rétentions de données à caractère privé**

**COMMISSION DE PROTECTION  
DE LA VIE PRIVÉE- CPVP**

Rue de la Presse 35  
1000 Bruxelles  
T : 02 274 48 00  
commission@privacycommission.be  
www.privacycommission.be  
*Permanence téléphonique le lundi et le  
jeudi de 13h à 16h30, le mardi de 8h30  
à 12h et de 13h à 16h30, le mercredi et  
le vendredi de 8h30 à 12h*

► **Vie privée et détention**

Commission de Surveillance (Partie III, point 12, p.42) et l'avocat·e (Partie I, point 3, p.15).

► **Vie privée et visites domiciliaires dans le cadre d'enquêtes sociales (chômage, CPAS)**

**COLLECTIF SOLIDARITÉ CONTRE L'EXCLUSION ASBL**

Chaussée de Haecht 51-53  
1210 Bruxelles  
T : 02 535 93 50  
info@asbl-csce.be  
www.asbl-csce.be

**RÉSEAU WALLON DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ASBL**

Rue Marie-Henriette 12  
5000 Namur  
T : 081 31 21 17  
bureau@rwlp.be  
www.rwlp.be

## 20. LIBERTÉ D'EXPRESSION

La liberté d'expression est fondamentale en démocratie. Elle est garantie par la Constitution et plusieurs conventions internationales contraignantes, à commencer par la Convention européenne des droits de l'Homme.

Elle peut prendre des formes très variées : prise de position publique, publications papier ou sur internet, manifestation, droit de manifester sa religion, etc. Si l'État a le devoir de garantir à ses citoyen·ne·s la possibilité d'exercer cette liberté, elle n'est cependant pas absolue : elle est notamment limitée par l'interdiction de propos racistes ou qui incitent à la haine et peut être modalisée à certaines conditions restrictives, la liberté devant rester la règle.

► **Médias**

**LE CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'AUDIOVISUEL - CSA**

Conseil supérieur de l'audiovisuel  
Rue Royale 89  
1000 Bruxelles  
T : 02 349 58 80  
info@csa.be  
www.csa.be

**JURY D'ÉTHIQUE PUBLICITAIRE - JEP**

Rue Bara 175  
1070 Bruxelles  
T : 02 502 70 70  
info@jep.be  
www.jep.be

► **Extrême-droite**

**RÉSISTANCES - L'OBSERVATOIRE DE L'EXTRÊME DROITE**

**REVUE ANTI-FASCISTES BELGE**  
info@resistances.be  
www.resistances.be

**LES TERRITOIRES DE LA MÉMOIRE**

Boulevard de la Sauvenière 33-35  
4000 Liège  
T : 04 232 70 60  
accueil@territoires-memoire.be  
www.territoires-memoire.be

► **Liberté de culte et d'expression religieuse**

MRAX et UNIA; voir chapitre discriminations (Partie III, point 11).

► **Liberté de manifester**

En cas de réponse négative d'une autorité à une demande de manifestation, un recours est possible devant le Conseil d'État, éventuellement en extrême urgence.

**LIGUE DES DROITS HUMAINS**

Rue du Boulet 22  
1000 Bruxelles  
T : 02 209 62 80  
ldh@liguedh.be  
www.liguedh.be

## 21. LES SECTES

Par organisation sectaire nuisible, la loi entend : « Tout groupement à vocation philosophique ou religieuse, ou se prétendant tel, qui, dans son organisation ou sa pratique, se livre à des activités illégales dommageables, nuit aux individus ou à la société ou porte atteinte à la dignité humaine ». Le caractère nuisible d'un groupement sectaire est examiné sur la base des principes contenus dans la Constitution, les lois, décrets et ordonnances et les Conventions internationales de sauvegarde des droits de l'Homme ratifiées par la Belgique.

**CENTRE D'INFORMATIONS ET D'AVIS  
SUR LES ORGANISATIONS SECTAIRES  
NUISIBLES**

Rue Haute 139  
1000 Bruxelles  
T : 02 504 91 63  
[www.ciaosn.be](http://www.ciaosn.be)  
*Dépend du Ministère de la justice  
Informations et conseils juridiques  
gratuits*

**ASSOCIATION DE VICTIMES DE PRATIQUES  
ILLÉGALES DE LA MÉDECINE**

Rue de la Vignette 82  
1160 Bruxelles  
T : 02 673 34 34  
[www.prevensectes.com/pavpim.htm](http://www.prevensectes.com/pavpim.htm)

**SOS SECTES**

Rue de Marconi 85  
1190 Bruxelles  
T : 02 345 96 32  
[www.sos-sectes.org](http://www.sos-sectes.org)

## **22. DÉFENSE DES CONSOMMATEURS**

**DIRECTION GÉNÉRALE DU CONTRÔLE  
ET DE LA MÉDIATION**

SPF Economie, PME,  
Classes Moyennes et Énergie  
Boulevard Roi Albert II 16 - 3<sup>ème</sup> étage  
1000 Bruxelles  
T : 02 277 54 85  
[eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

**TEST-ACHAT**

T : 02 542 33 33  
*Permanence téléphonique du lundi au  
vendredi de 9h à 12h30 et de 13h à 17h*

