Signaler un problème dans une institution ou un service agréé

Dernière mise à jour 14/01/2026

De manière générale, les associations qui offrent un service à la population mettent tout en œuvre pour que leurs bénéficiaires soient satisfaits. Que cela concerne un service spécifiquement destiné aux personnes en situation de handicap ou non.

Cependant, il peut arriver qu'une situation soit problématique, et que vous sentiez que quelque chose ne va pas au sein de l'association qui vous aide. Cela peut être une situation de conflit, un soin ou une aide qui n'est pas apporté ou pas correctement, un comportement déplacé…

La discussion et l'évaluation

La première chose à faire est de tenter d'**utiliser les voies internes** : rencontrer la direction, le service social, une personne de confiance au sein de l'association qui vous aide. Certaines associations, souvent plus importantes, disposent d'un service de médiation. Bien souvent, rencontrer les responsables et parler ouvertement des problèmes permet de désamorcer les situations difficiles.

Parlez-en également autour de vous : auprès de vos proches, de votre service d'accompagnement, d'un assistant social ou de votre médecin. Ces personnes vous connaissent et sauront vous conseiller dans votre situation difficile.

Utilisez également les **processus d'évaluation interne** au sein de l'institution où il y a un problème : cela permet de faire remonter des informations, un sentiment ou

une situation problématique. En principe, les associations sont obligées de recueillir régulièrement l’avis de leurs bénéficiaires concernant leurs prestations. Cela peut prendre la forme d’une enquête, de groupes de parole, de réunions ou d’entretiens parfois avec une personne externe.

Le Service PHARE (COCOF) soutient l’**ASBL CapSmile**. CapSmile développe depuis plusieurs années **les « Livrets Smile** », un outil qui permet aux personnes en situation de handicap de donner leur avis sur l'aide qu'elles reçoivent dans leur vie quotidienne. Il existe pour l'instant 25 livrets, qui couvrent chacun un thème sur lequel les personnes peuvent se prononcer : mes repas, mon logement, mon sommeil, ma santé, mon projet de vie, mes enfants, mes déplacements, mon argent, mon travail…

Ces livrets s'adressent à toutes personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge et leur handicap (intellectuel et/ou moteur et/ou sensoriel). En principe ils sont utilisés à l’initiative des associations, pour les aider dans leur processus d’évaluation interne.

Adresses utiles

CapSmile

4700 Eupen

CapSmile
Marktplatz, 2-4
4700 Eupen
Belgique

Site internet (http://www.capsmile.be/)
Formulaire de contact (https://www.capsmile.be/#contact)

Les services « Inspection »

La plupart du temps, les associations qui sont agréées et reçoivent un subventionnement d'un organisme public (par exemple le Service PHARE ou Iriscare) sont tenues de respecter certaines normes de fonctionnement. L'objectif pour l'autorité publique est de s'assurer que l'association fonctionne bien, et qu'elle exerce convenablement la mission qui lui est attribuée. Si des manquements sont observés, l'association pourrait être sanctionnée.

Ce sont les services Inspection des organismes publics qui contrôlent les associations et la manière dont elles exercent les missions qui leur sont confiées.

En tant que bénéficiaire des associations agréées et subventionnées, si vous constatez ou êtes victime d'un manquement dans le fonctionnement de l'association, vous pouvez vous adresser au service Inspection de l'organisme public qui agrée et subventionne. Celui-ci va alors analyser l'information que vous lui confiez, et donnera la suite utile à votre demande, en prenant notamment contact avec l'association.

Ci-dessous, vous trouverez les coordonnées des services Inspection des principaux organismes publics à Bruxelles :

- Le service Inspection de la COCOF ;
- Le service Inspection d'Iriscare ;
- Le service de plaintes de la COCOM ;
- Le service de médiation scolaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour des plaintes concernant toutes les écoles, quel que soit le réseau.

Adresses utiles

Commission Communautaire Française (COCOF) - Service Inspection

1030 Bruxelles

Commission Communautaire Française (COCOF) - Service Inspection
Rue des Palais, 42
1030 Bruxelles
Belgique

Site internet (https://ccf.brussels/nos-services/bien-etre-et-sante/plainte-au-service-inspection/)
02/800.83.50
inspection@spfb.be

Iriscare - Service Inspection

1040 Etterbeek

Iriscare - Service Inspection
Rue Belliard, 71 boîte 2
1040 Etterbeek
Belgique

Site internet (https://www.iriscare.brussels/fr/iriscare-fr/contact/plaintes/institutions-et-services-finances-agrees-et-ou-conventionnes-par-iriscare/)
02/435.64.33
plaintes@iriscare.brussels

Commission communautaire commune (COCOM) - Service des Plaintes

Site internet (https://www.vivalis.brussels/fr/plainte)

Fédération Wallonie-Bruxelles - Service de médiation scolaire

1080 Molenbeek-Saint-Jean

Fédération Wallonie-Bruxelles - Service de médiation scolaire
Rue Adolphe Lavallée, 1
1080 Molenbeek-Saint-Jean
Belgique

Site internet (http://enseignement.be/index.php?page=4264)
02/690.84.65
mediationscolaire@cfwb.be

Dernière mise à jour 14/01/2026