

# Les contacts indispensables pour votre carnet d'adresses

Voici une liste de quelques organisations,  
sites web et n° de téléphone incontournables  
quand on cherche des informations, des explications,  
des solutions à des problèmes d'ordre social, de santé, de budget, ...

# CONTENU DU DOCUMENT

- p.3 : les aides sociales générales
- p.4 : les aides à la lecture et écriture de courriers
- p.5 : Connaître et faire valoir ses droits
- p.6 : l'aide d'un avocat (conseils et infos)
- p.7 : l'aide d'un avocat (dossier et défense en justice)
- p.8 : en cas de dettes ?
- p.9 : en cas de conflit avec un huissier de justice
- p.10 : en matière d'énergie
- p.11 : en matière de téléphone/internet
- p.12 : argent, crédits, banque, épargne, ...
- p.13 : tout savoir sur les crédits
- p.14 : la face cachée du crédit ...
- p.15 : le site qui explique tout pour les jeunes ... et pour tout le monde !
- p.16 : en matière de logement
- pp.17, 18,19 : en matière d'impôts
- p.20 : tout ce qui concerne la vie à Bruxelles (culture, santé, enseignement, ...)
- p.21 : tout ce qui concerne la vie en Belgique (arriver en Belgique et tout découvrir)
- p.22 : tout sur les services sociaux et de santé
- p.23 : achats sur internet ou à l'étranger
- p.24 : pour se protéger sur internet
- p.25 : le problème d'être sans-abri !
- p.26 : l'accueil de 1<sup>ère</sup> nécessité
- p.27 : Infor - jeunes

# Les aides sociales

Pour toute question de type « social »

**ALLO ?  
AIDE SOCIALE**



**0800 35 243**

**NUMÉRO GRATUIT & ANONYME**

- Les Centres d'Action Sociale Globale (CASG)

<https://www.fdss.be/fr/type-of-member/casg/>

# Les aides à la lecture et à l'écriture de courriers

## Les écrivains publics à Bruxelles



- <http://www.espace-ecrivain-public.be/permanences/bruxelles/>

Ou également :

- <https://lacitedesecrits.be/ecrivains-publics/permanences/>

### **Bruxelles**

*Rue des Foulons 47-49  
1000 Bruxelles*

*Eve Leguèbe*

*02/366.40.75*

[courriel](#)

# Connaître et faire valoir ses droits

## Contact

### Espace Social Télé-Service

27-28 boulevard de l'Abattoir  
1000 Bruxelles

**Ouverture** du centre tous les  
jours ouvrables de 9h à 13h et  
14h à 17h pour les personnes  
ayant pris un rdv par téléphone  
ou pour une demande  
d'information.

Tél : 02 548 98 00  
Fax : 02 502 49 39

Le central téléphonique est  
fermé le jeudi après-midi et le  
vendredi après-midi

[espacesocial@tele-service.be](mailto:espacesocial@tele-service.be)

**Permanence sociale**  
de 9h à 13h



Rue de la Porte Rouge n°4,  
1000 Bruxelles,  
BELGIQUE  
Tél : 02 512 02 90  
E-mail : [secretariat@ladds.be](mailto:secretariat@ladds.be)  
NE 0455-568-804

## FREE CLINIC

### ADRESSE

**Chaussée de Wavre, 154A - 1050 Bruxelles**  
Tél. : 02/512.13.14  
Email : [info@freeclinic.be](mailto:info@freeclinic.be)  
Site internet : [www.freeclinic.be](http://www.freeclinic.be)

Tarif proportionnel aux revenus du consultant.  
Consultations sur rendez-vous uniquement.

## Lexie, votre assistante virtuelle

Je suis **Lexie**, la nouvelle juriste de Droits Quotidiens.

Je vous pose des questions. Grâce à vos réponses, je vous guide sur le site de Droits Quotidiens. Vous trouvez ainsi facilement la fiche ou la rubrique du site qui vous intéresse.

Voici les questions juridiques pour lesquelles vous pouvez faire appel à moi :

- Séparation ou divorce ?
- Comment mettre fin à votre bail (Région wallonne) ?
- Les questions juridiques en lien avec la période de confinement (Coronavirus)
- L'aide juridique (ex pro deo)



<https://www.droitsquotidiens.be/fr>

J'aime 0

Tweeter

Partager

**Pour toute question d'ordre  
juridique : bail, contrat de travail,  
droits sociaux, contrat d'achat, ...**

Demander  
conseil/infos à  
un avocat  
= l'aide juridique  
de 1<sup>ère</sup> ligne

<https://cajdebruxelles.be/obtenir-une-aide-de-1ere-ligne>

**Attention l'organisation des permanences peut varier  
en fonction de la situation liée au Coronavirus**

**PERMANENCES TELEPHONIQUES A PARTIR DU 1ER JUILLET 2020**

Du lundi au vendredi, un avocat vous répondra aux numéros suivants :

02/511 54 83 - de 14h à 17h

02/519 83 38 – de 9h à 11h et de 14h à 16h

Demander  
l'aide d'un  
avocat,  
et payer en  
fonction  
de son budget  
personnel ...

**L'aide juridique dans la constitution et la défense d'un dossier  
est payante**

**Le coût est calculé en fonction des revenus et de la situation  
familiale et sociale de la personne.**

**Pour certaines personnes, à faibles revenus, l'aide juridique est  
gratuite !**

**<https://cajdebruxelles.be/acces-a-l-aide-de-2eme-ligne>**

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

Rue de la Régence, 63 (1er étage) - 1000 Bruxelles

**Tél :** 02/508.66.57

**Fax :** 02/514.16.53

**Mail :** [info@bajbxl.be](mailto:info@bajbxl.be)

**Site :** [www.barreaudebruxelles.be](http://www.barreaudebruxelles.be)

Ouvert du lundi au vendredi de 8.30 à 10.00 et lundi, mardi et jeudi de 13.30 à 15.00.

# En cas de dettes ?

Soit pour être orienté vers un service adéquat et recevoir des infos

- <http://www.mediationdedettes.be/-Difficultes-financieres-Besoin-d-Aide-?lang=fr>

L'asbl Centre d'appui – médiation de dettes

02/217.88.05



Soit pour une question juridique plus précise ...

## CONTACT

Permanences juridiques pour les questions liées au surendettement (au 02/217.88.05 ou par mail à [info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be)) accessible les :

- Mardi après-midi de 13h30 à 16h30
- Mercredi matin de 9h à 12h et après-midi de 13h30 à 16h30
- Jeudi après-midi de 13h30 à 16h30

Si vous avez besoin d'un conseil juridique sur une autre matière, nous vous invitons à vous mettre en rapport avec l'un des **services d'aide juridique** de la Région de Bruxelles-Capitale.

<https://www.ombudshuissier.be/>

**OMBUDSMAN**  
HUISSIERS DE JUSTICE

Introduire votre demand

En cas de  
conflit avec  
un huissier  
de justice !

### À VOTRE SERVICE

L'ombudsman pour les huissiers de justice vous aide à trouver une solution en cas de problème avec un huissier de justice. Il agit de manière indépendante et en toute impartialité. Vous pouvez faire appel gratuitement à lui.

SIGNALEZ VOTRE PROBLÈME

FAQ

<https://www.huissiersdejustice.be/lhuissier-de-justice/que-fait-lhuissier-de-justice>

#### Chambre nationale des huissiers de justice

Avenue Henri Jaspar 93  
1060 Saint-Gilles  
Belgique  
T. 02 538 00 92  
F. 02 539 41 11  
info@nkgb-cnjb.be

#### SAM-TES

Avenue Henri Jaspar 93  
1060 Saint-Gilles  
Belgique  
T. 02 533 98 00  
secretariat@sam-tes.be

# Pour faire des économies d'énergie ... eau, gaz, élec

**Se faire aider pour  
changer de fournisseur  
ou réclamer en cas de désaccord  
ou comparer les tarifs  
ou analyser ses factures, ...**



## Contact

02 209 21 90

[info@gazelec.info](mailto:info@gazelec.info)

Chaussée de Haecht 51 sonnette n°7  
1210 Bruxelles

## Horaires

Nous sommes ouverts tous les jours  
de 09h à 12h30 et de 13h30 à 17h à  
l'exception du jeudi matin  
(possibilité de prendre rendez-vous  
le samedi après-midi).

- Le service-énergie du CPAS de votre commune
- La permanence téléphonique de [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) :

Permanence téléphonique SocialEnergie :  
02 526 03 00  
Du lundi au vendredi, de 9h30 à 16h30 (excepté jours fériés)

- Les comparateurs en ligne :  
[www.monenergie.be](http://www.monenergie.be)  
<https://www.brugel.brussels/outils/brusim-2>
- La newsletter de Sibelga :  
[www.energuide.be](http://www.energuide.be)

Pour payer moins cher  
ses factures  
de téléphone, internet, ...

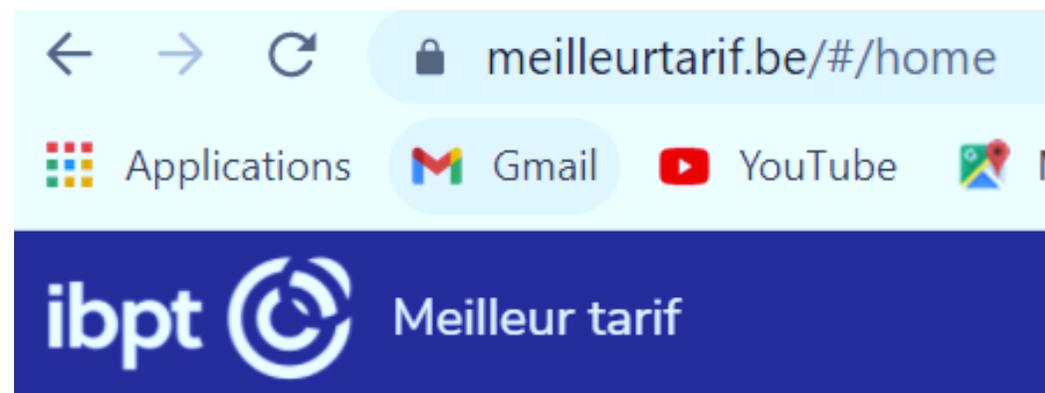
**Se faire aider pour :**

- **changer de fournisseur**
- **ou faire une réclamation**
- **ou comparer les tarifs**
- **ou analyser ses factures, ...**

 Mesfournisseurs.be

 **02-669 80 80**

En semaine jusqu'à 17.00h



# Certains sites web sont bien faits !

Pour tout savoir sur la gestion de l'argent, les crédits, les comptes en banque, l'épargne, le prêt hypothécaire, ...

<https://www.wikifin.be/fr>

[Calculateurs, conseils pratiques, checklists](#)

[Budget, payer, emprunter et assurer](#)

[Famille](#)

[Épargner et investir](#)

[Hériter](#)

[Pension et préparation de la retraite](#)

[Impôts, emplois et revenus](#)

[Logement et emprunt hypothécaire](#)

**wikifin.be**

Wikifin.be est un site internet qui veut vous aider dans vos décisions financières. Il met gratuitement à votre disposition une information indépendante, fiable et pratique. Il est sans aucun lien avec les acteurs financiers privés.

[En savoir plus sur Wikifin](#)

**wikifin School**

Wikifin School met gratuitement à disposition des enseignants du matériel pédagogique varié et des formations pour les aider à faire de l'éducation financière et à la consommation responsable en classe.

[Vers Wikifin School](#)

**wikifin Lab**

Le Wikifin Lab est un centre d'éducation financière interactif et digital dans lequel les élèves du secondaire expérimentent diverses situations financières de la vie quotidienne.

[Découvrez le Wikifin Lab](#)

# Certains sites web sont bien faits !

Pour tout savoir sur les crédits à la consommation : avantages et risques

<https://www.journeesanscredit.be/cestquoi.php>

<https://www.journeesanscredit.be/infoconso.php>

📞 Presse : 081/73.40.86

🕒 Le 29 novembre 2019 : visite chez la Ministre de l'Economie et Table-ronde



Accueil



J.S.C



Campagnes



Info Conso



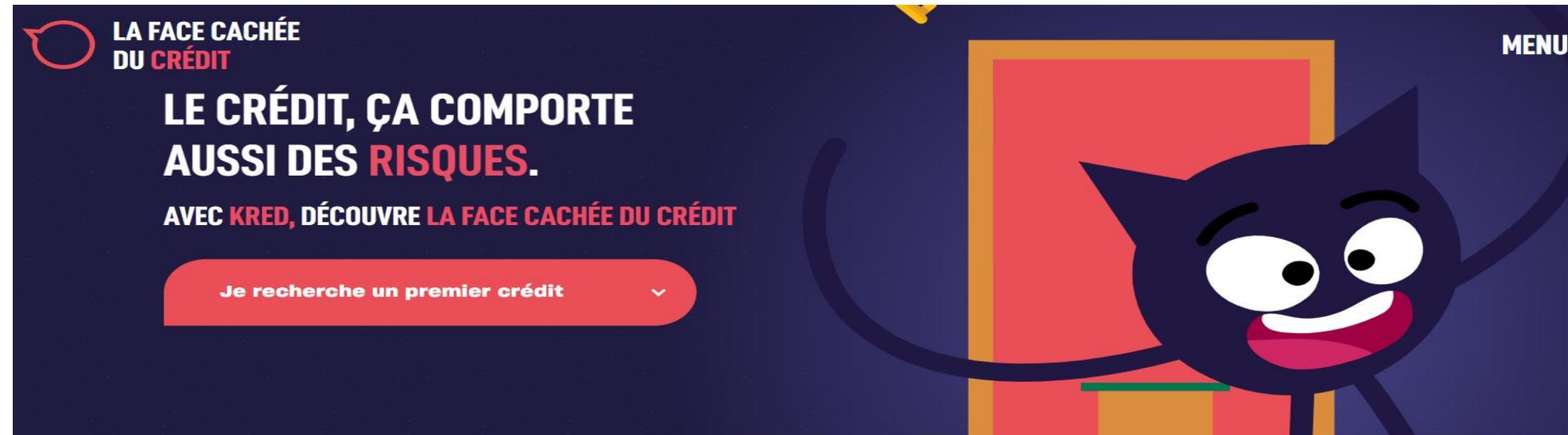
Contact



# Certains sites web sont bien faits !

Pour tout savoir sur les crédits à la consommation : avantages et risques

<https://lafacecacheeducredit.be/>



LA FACE CACHÉE  
DU CRÉDIT

LE CRÉDIT, ÇA COMPORTE  
AUSSI DES RISQUES.

AVEC KRED, DÉCOUVRE LA FACE CACHÉE DU CRÉDIT

Je recherche un premier crédit

MENU

The screenshot shows a dark blue website header. On the left is a red speech bubble icon. The main text is in white and red. A red button with white text is prominent. On the right, a cartoon blue cat with large white eyes and a red mouth is peeking out from behind a red door frame. The word 'MENU' is in white in the top right corner.

# Certains sites web sont bien faits !

<https://www.bruxelles-j.be/>

Un site qui explique, apporte des informations et rend accessibles un tas de questions difficiles ... pour tout le monde !



Certains sites web  
sont bien faits !

En matière de logement :  
insalubrité, aide au déménagement,  
aide à la garantie locative,  
prêt hypothécaire social, primes, ...

logement.brussels   
tout sur le logement en région de bruxelles-capitale



Accueil

Louer

Acheter et vendre

Construire et rénover

Qui fait quoi ?

Contact

Recherche

Rechercher

<https://logement.brussels/contact/horaire-des-guichets>

#### Primes et aides

Allocation de relogement

Allocation loyer pour candidats-locataires  
inscrits sur les listes du logement social

Allocation loyer pour locataires de  
logements communaux et des CPAS

Prime à la rénovation de l'habitat

Prime à l'embellissement des façades

Primes énergie

Primes et aides communales

Prêt vert bruxellois

Prêts du Fonds du Logement

Prêts des sociétés de crédit social

Subventions patrimoine immobilier protégé  
et petit patrimoine

Pour mieux  
comprendre  
tout ce qui  
concerne les  
impôts

[https://finances.belgium.be/fr/particuliers/declaration\\_impot](https://finances.belgium.be/fr/particuliers/declaration_impot)

## CONTACT

### CONTACT GÉNÉRAL

#### APPELEZ-NOUS

**02 572 57 57** (tarif normal) ([vie privée](#))

*Pour toute question simple ou pour toute question technique concernant nos applications : chaque jour ouvrable de 8h30 à 17 h.*

*Pour toute question complexe nécessitant l'examen de votre dossier : contactez votre [bureau local](#).*

<https://www.wikifin.be/fr/impots-emploi-et-revenus>

wikifin  
Pour vos questions d'argent

Chercher

Wikifin Lab Wikifin School

Budget, payer, emprunter et assurer Famille Épargner et investir Hériter Pension et préparation de la retraite Impôts, emploi et revenus Logement et emprunt hypothécaire

Accueil > Impôts, emploi et revenus

Dernière mise à jour 15 janvier 2021

**Impôts, emploi et revenus**

Déclaration d'impôts

Et pour les problèmes de paiement/remboursement ? Il faut contacter le receveur des contributions (infos sur votre avertissement-extrait de rôle annuel)

<https://finances.belgium.be/fr/particuliers/payer-ou-C3%AAtre-rembours-C3%A9/difficult-C3%A9s-de-paiement>

# Pour se préparer à faire face aux impôts à payer ou à recevoir en remboursement ...



Il est possible de faire une simulation (un calcul pour avoir une estimation) sur le site « Taxonweb.be » :  
<https://finances.belgium.be/fr/E-services/Tax-on-web>

## Comment obtenir le calcul de mon impôt ?

**Avant l'envoi de votre déclaration :** cliquez sur « Calculez votre impôt » dans le menu en haut de la page. Attention, il s'agit d'une estimation. Dans certains cas, le calcul définitif de votre impôt indiqué dans votre avertissement-extrait de rôle (note de calcul) pourra être différent.

**Après l'envoi de votre déclaration :** dans Tax-on-web, sous « Mes documents », cliquez sur le bouton « Calculer » à côté de votre déclaration.

**Rien ne s'affiche ?** Votre navigateur bloque sans doute les pop-ups (fenêtres contextuelles). Ouvrez le pop-up via la notification qui s'affiche en haut ou en bas de votre écran ou modifiez les paramètres de votre navigateur.

Dans certains cas spécifiques, nous ne pouvons pas calculer le montant de votre impôt pour l'instant. Cela n'a aucun impact sur votre déclaration, vous pouvez l'envoyer sans attendre. Le calcul de votre impôt sera prochainement disponible dans Tax-on-web.

# Demander une aide ou des infos pour remplir sa déclaration d'impôts ...

## Soit :

contacter par téléphone le Contact center du SPF Finances

+32 (0)2/572 57 57 (tarif ordinaire)

chaque jour ouvrable de 8h à 17h

## Soit :

se rendre à la permanence d'un fonctionnaire de l'administration fiscale.

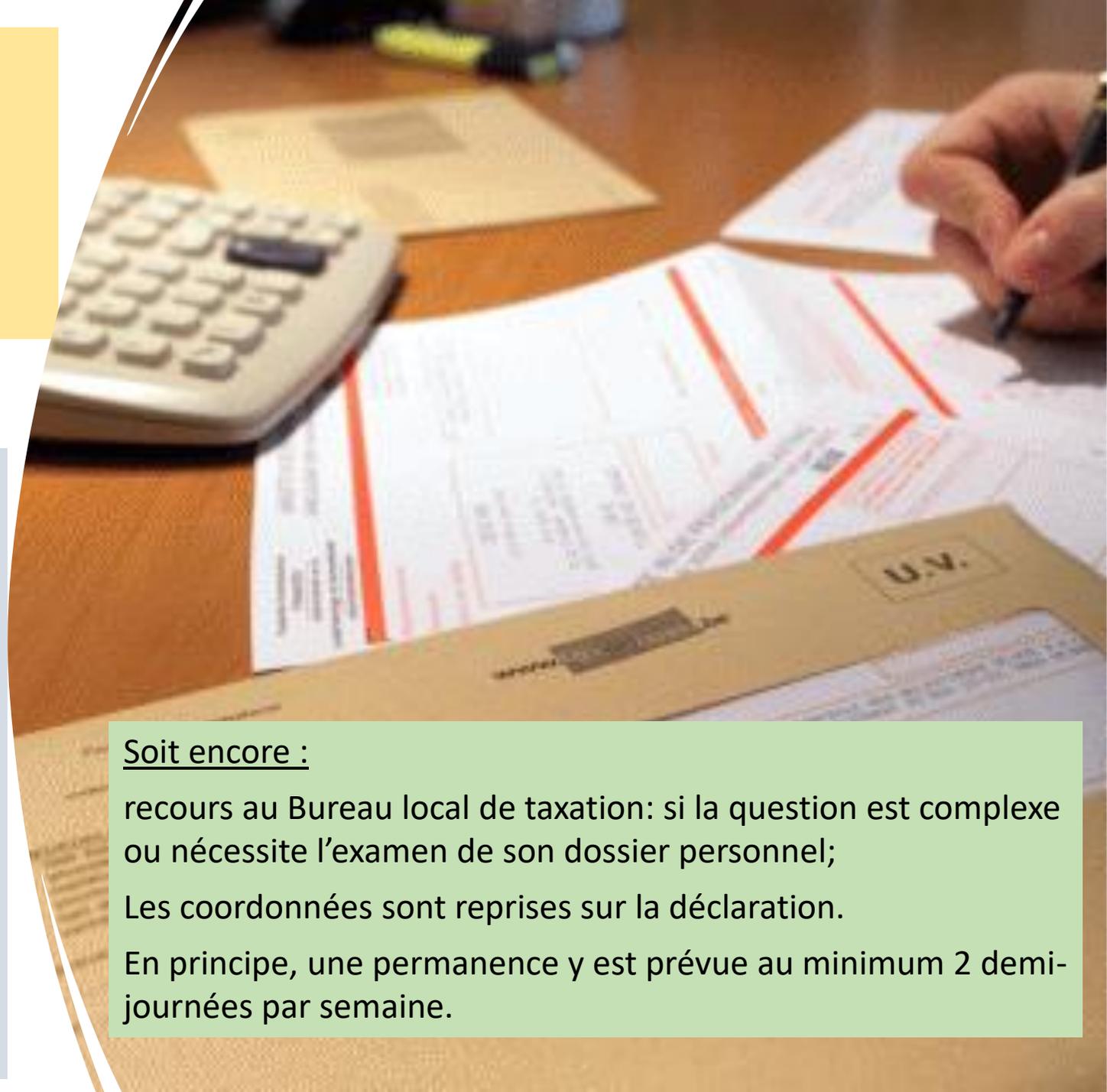
Les permanences sont organisées, pendant la période de remplissage des déclarations d'impôt, dans certaines communes et certains centres commerciaux.

## Soit encore :

recours au Bureau local de taxation: si la question est complexe ou nécessite l'examen de son dossier personnel;

Les coordonnées sont reprises sur la déclaration.

En principe, une permanence y est prévue au minimum 2 demi-journées par semaine.



# Certains sites web sont bien faits !

LE site web pour les bruxellois ...  
sur tous les thèmes possibles :  
culture, santé, travail/emploi, logement, primes, ...

<https://be.brussels/>

VIVRE À  
BRUXELLES

CULTURE,  
TOURISME &  
LOISIRS

MOBILITÉ &  
TRANSPORTS

TRAVAILLER &  
ENTREPRENDRE

ENSEIGNEMENT  
& FORMATION

A PROPOS DE  
LA RÉGION

Recherche



NL  
EN  
FR

be chez vous  
be.brussels 

Je suis un Citoyen ▼

Comment be.brussels peut vous aider ?

Rechercher 

# Certains sites web sont bien faits !

LE site qui explique et vulgarise tout ce qu'il faut connaître pour bien vivre en Belgique ...

<https://www.vivreenbelgique.be/>

## VIVRE EN BELGIQUE

RESSOURCES ET INFORMATIONS UTILES POUR VIVRE EN BELGIQUE

Recherche...

LOGEMENT

SANTÉ ET FAMILLE

L'ENSEIGNEMENT

EMPLOI

LA PROTECTION SOCIALE

LES IMPÔTS

ASSURANCES

VIE QUOTIDIENNE

SÉJOUR EN BELGIQUE

INSTITUTIONS BELGES

VIVRE ENSEMBLE

À LA DÉCOUVERTE DE LA BELGIQUE



# Je veux tout savoir sur les services sociaux et de santé!

<https://social.brussels/>



Bruxelles Social  
social.brussels

MON ACCÈS AUX ORGANISATIONS  
ET SERVICES SOCIAUX-SANTÉ ACTIFS  
EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

## Les secteurs d'activités



COVID-19 : AIDES ET ACCESSIBILITÉ



AIDE AUX PLUS DÉMUNIS



AIDE AUX SANS-ABRI



LOGEMENT



AIDE AUX AUTEURS DE FAITS PUNISSABLES



AIDE AUX VICTIMES



INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE



PETITE ENFANCE (0-3 ANS)



ENFANTS ET JEUNES (3-18 ANS)



AIDE À LA JEUNESSE



FAMILLE



SENIORS



PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



PROMOTION DE LA SANTÉ



SANTÉ PHYSIQUE



SANTÉ MENTALE



ASSUÉTUDES



ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ



ASILE, MIGRATION ET VIVRE ENSEMBLE



ORIENTATION SEXUELLE ET IDENTITÉ DE GENRE (LGBTQIA)



COORDINATIONS ET SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS



AIDE SOCIALE GÉNÉRALE PUBLIQUE ET PRIVÉE

# Si j'ai un problème avec un achat sur internet, à l'étranger ...

<https://www.cecbelgique.be/>

Centre européen des consommateurs

## Voyages

Préparer son voyage

Voyage en avion

Voyage en train, bateau et bus

Hébergement et time-sharing

Voyages à forfait

## Achats sur Internet

Passer commande

Problème de livraison

Produit défectueux

Annuler un achat

Acheter sur une plateforme

## Achats par téléphone

Recevoir un appel commercial

Problème de livraison

Produit défectueux

Annuler un achat

Ventes forcées par téléphone

## Achats sur place

Achats en magasin

Achat hors établissement

Sécurité des produits

Consommation durable

## Voiture

Acheter une voiture en Europe

Louer une voiture

Rouler en Europe

## Garantie

Garantie légale de 2 ans

Garantie fabricant

Extension de garantie payante

## Arnaque & Tromperie

Arnaque et fraude

Pratiques trompeuses

Contrefaçon

Les sociétés piège à éviter !

## Services en Europe

Paiement

Assurance

Soins de santé

Télécommunication

Musique, films en ligne et e-books



Safeonweb.be

Rue de la Loi 18 | B-1000 Bruxelles | Belgique  
info@safeonweb.be

Safeonweb.be a pour ambition d'informer rapidement et efficacement les citoyens belges en matière de sécurité informatique, des plus récentes et plus importantes menaces numériques et de sécurité sur Internet.

Certains sites web sont  
faits aussi  
pour nous protéger!

<https://protegezvousenligne.be/>

Le phishing est une forme d'escroquerie où les fraudeurs vous envoient un message contenant un lien vers un faux site web. Si vous y introduisez vos codes bancaires personnels, ils auront libre accès à votre compte.

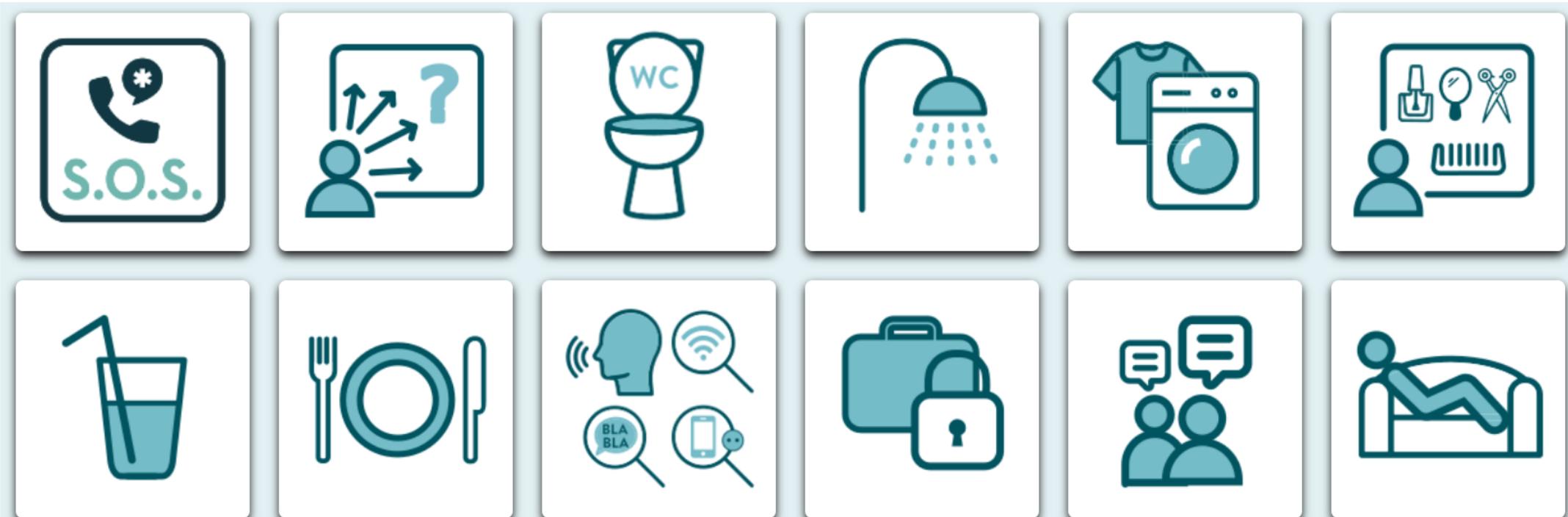
Ne vous laissez pas induire en erreur. Votre banque ne vous demandera jamais vos codes bancaires personnels via un lien. Si vous recevez un tel message, c'est une arnaque !

# Que faire en cas de grande précarité, sans-abrisme, ... ?

<https://survivinginbrussels.be/app/fr/>



*Toutes les informations utiles pour les personnes en situation de précarité.*



# Que faire en cas de grande précarité, de sans-abrisme, ... ?

---

## Bruss'Help

### Contact

 15 rue de l'Association  
Bruxelles  
1000  
Belgique

 02 880 86 89

Les horaires de notre cellule Orientation sont adaptés à partir du mercredi 2/06/21. Notre permanence recevra les appels aux créneaux suivants :

- Lundi – mardi - jeudi : 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Mercredi et vendredi : 13h30 à 17h00 (fermeture de 9h à 13h30)

La cellule Orientation reste accessible au 02/880.86.89 ou via [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org).

**Note importante :** Merci de ne pas laisser de message sur la boîte vocale mais bien de recontacter en cas de ligne occupée ou de nous envoyer un mail.

# Pour les jeunes qui ont besoin de comprendre comment ça fonctionne et à qui demander de l'aide ....

**INFOR JEUNES**  
BRUXELLES

Accueil À propos Contact Recherche Youtube Inscription newsletter

L'équipe d'IJBXL est là pour répondre à toutes tes questions !  
Contacte-nous au 02 514 41 11 , par mail, par tchat de 10h à 17h, ou passe nous voir dans [la permanence](#) la plus proche de chez toi ! *Gratuit, anonyme, sans rendez-vous.*

Jobs étudiants  
Liens utiles  
Nos permanences  
Soutenez-nous

Études et formations Travail Logement Mes droits sociaux Citoyenneté Service Orientation  
Bien-être et sexualité Mobilité internationale Loisirs et vacances Animations Nos dossiers Assistance juridique