



Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)

Session 2025-2026

Séance plénière du vendredi 24 avril 2026

Compte rendu

Sommaire



	Pages
SOMMAIRE	
EXCUSÉS	2
ORDRE DU JOUR	2
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024 DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE	
• <i>PRÉSENTATION CONJOINTE</i>	
<i>(ORATRICE : MME CATHERINE DE BRUECKER, MÉDIATRICE BRUXELLOISE)</i>	2
CLÔTURE	5

Présidence de M. Rudi Vervoort, président

La séance plénière est ouverte à 9h38.

M. le président du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.- La séance plénière conjointe est ouverte. Elle est exclusivement réservée à la présentation du rapport d'activité de la médiatrice bruxelloise.

La séance du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale débutera à l'issue de cette présentation.

M. le président du Parlement francophone bruxellois.- De même, je déclare la séance plénière conjointe ouverte.

EXCUSÉS

M. le président.- Mme Barbara Trachte a prié d'excuser son absence.

ORDRE DU JOUR

M. le président du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.- Lors de leurs réunions respectives des 3 et 20 avril derniers, le Bureau élargi du Parlement francophone bruxellois et le Bureau élargi du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune ont procédé à l'élaboration de l'ordre du jour des séances plénières conjointes de ce jour.

M. le président du Parlement francophone bruxellois.- Si personne ne demande la parole, l'ordre du jour est adopté.

L'ordre du jour appelle la présentation du rapport d'activité de la médiatrice bruxelloise. Conformément à l'article 16 des décret et ordonnance conjoints du 26 avril et du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois, la médiatrice a communiqué son rapport au Parlement.

Ce rapport d'activité sera disponible en version électronique à l'issue de sa présentation.

M. le président du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.- La parole est donc à Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025 DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

PRÉSENTATION CONJOINTE

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise.- Monsieur le président du Parlement bruxellois et de l'Assemblée réunie, Monsieur le président du Parlement francophone bruxellois, Mesdames et Messieurs les députés, c'est un honneur de vous présenter ici, pour la quatrième année consécutive, le bilan annuel des travaux d'Ombuds Bruxelles, réalisés à partir des constats et difficultés dont nous ont fait part les citoyens.

L'année 2025 a été marquée par un doublement du nombre de plaintes. J'y reviendrai plus en détail, mais je voudrais commencer cette présentation en remerciant l'équipe d'Ombuds Bruxelles pour l'investissement et la motivation avec lesquels elle a fait face à cet afflux, ainsi qu'au Parlement d'avoir préservé nos moyens en 2026, malgré le

contexte budgétaire difficile, pour pouvoir continuer à répondre aux besoins des Bruxelloises et Bruxellois.

En 2025, le contexte général a été marqué par une forte incertitude. Entre les conflits internationaux, les nombreuses réformes entamées à d'autres niveaux, l'essor de l'intelligence artificielle dans nos vies quotidiennes et les contraintes budgétaires, de nombreux citoyens ont le sentiment que l'avenir est de plus en plus imprévisible et incertain. À Bruxelles, cette impression a encore été renforcée par l'absence de gouvernement de plein exercice durant toute l'année.

Dans ce contexte, il est essentiel que les administrations soient accessibles et attentives aux difficultés des citoyens. Elles sont un refuge lorsque le contexte est difficile. Et lorsque les services publics dysfonctionnent, cela fragilise la confiance dans les autorités publiques, remet en cause la promesse d'égalité entre tous et met en danger la cohésion sociale.

La Région dispose déjà de plusieurs outils et textes pour encadrer et soutenir les relations entre les citoyens et les administrations. Néanmoins, ces dispositifs restent incomplets, dispersés dans différents textes, pas toujours correctement articulés entre eux, notamment pour ce qui a trait à leur champ d'application. Certains - je pense par exemple à la gestion des plaintes - nécessitent d'être modernisés.

C'est pourquoi Ombuds Bruxelles plaide pour l'adoption d'un code bruxellois des relations entre les usagers et les services publics. Ce code devrait rassembler, simplifier et améliorer les dispositifs qui encadrent les interactions des administrations avec les citoyens. Cela permettrait de renforcer la bonne administration et la confiance dans les institutions bruxelloises.

Cette proposition découle des constats que nous avons réalisés depuis l'ouverture de l'institution en 2022, qui sont confortés par les résultats de l'année 2025 : plus de 2.500 plaintes de citoyens, soit le double par rapport à l'année précédente. Cette augmentation se poursuit en ce début d'année 2026, puisque nous enregistrons pour ce premier trimestre une augmentation de 70 % par rapport à la même période de l'année dernière.

Au-delà des incertitudes précédemment évoquées, qui ont amené de plus en plus de citoyens à nous contacter, il faut évidemment mentionner aussi que la voie vers Ombuds Bruxelles a été facilitée par les administrations. En effet, celles-ci sont de plus en plus nombreuses à mentionner la possibilité de saisir Ombuds Bruxelles sur leurs décisions individuelles, comme prévu dans les décret et ordonnance conjoints relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises. C'est une bonne chose, mais cela contribue également à des saisines prématurées, ce que nous aurons l'occasion d'expliquer plus en détail en commission.

Nous tenons à saluer la collaboration constructive des administrations, dont la grande majorité ont joué le jeu loyalement, et ont accepté d'entrer en dialogue avec notre équipe pour trouver des solutions.

En 2025, nous avons pu résoudre ensemble la moitié des dossiers évoqués ; 6 % des cas sont restés sans solution après discussion ; dans les autres cas, la plainte n'était pas fondée et nous avons pu apaiser le citoyen en lui apportant

les clarifications nécessaires, ce qui fait aussi partie de notre rôle de conciliation.

À la suite d'un atelier que nous avons organisé en 2023, nous constatons que certains services de plaintes des administrations ont intégré notre grille des normes de bonne administration dans leur examen des plaintes et s'appuient sur celle-ci pour apporter des solutions en cas d'erreurs ou de dysfonctionnement. C'est notamment le cas du service de plaintes de Bruxelles Environnement.

En 2025, nous avons ouvert 30 dossiers de lanceurs d'alerte, qui voulaient signaler des faits d'atteinte à l'intégrité au sein de leur administration, ou demander à être protégé contre des représailles après un signalement. Vous trouvez désormais le résumé anonymisé de nos rapports intégrité sur notre site internet.

(poursuivant en néerlandais)

Le rôle d'un service de médiation ne se limite pas à la résolution de litiges individuels. Nous avons également pour mission de formuler des recommandations visant à garantir les droits des citoyens et à améliorer le fonctionnement des services publics.

En 2025, Ombuds Bruxelles a formulé 40 recommandations sur la base de plaintes de citoyens et d'enquêtes menées à la suite de signalements de lanceurs d'alerte. Ainsi, cette année, nous avons, par exemple, formulé huit recommandations concernant le stationnement, sur lesquelles je reviendrai plus tard.

La moitié des 40 recommandations précitées a déjà été mise en œuvre. Certaines recommandations nécessitent plus de temps, par exemple celles qui exigent la formation d'un nouveau gouvernement. C'est notamment le cas de nos recommandations concernant la zone de basses émissions (LEZ). Je suis donc convaincue que le débat à ce sujet pourra désormais avancer.

Sur les 27 recommandations des années précédentes, sept sont encore en suspens, dont quatre ont été acceptées, mais doivent encore être mises en œuvre. En trois ans, seules deux recommandations ont été rejetées, dans le cadre de dossiers individuels, avec une réponse motivée de l'administration. Le nombre de rejets de nos recommandations est donc particulièrement faible.

Je tiens tout particulièrement à souligner l'excellente coopération des services publics concernant nos recommandations en matière d'intégrité, qui ont toutes été mises en œuvre.

Les cinq thèmes les plus abordés en 2025 sont le stationnement, l'aide sociale, les primes Rénovation, les affaires citoyennes dans les communes et la fiscalité. Par ailleurs, nous constatons une forte augmentation du nombre de plaintes concernant le logement.

Nous avons travaillé de manière structurelle sur le stationnement et je tiens à remercier parking.brussels pour sa collaboration constructive, qui a débouché sur une série d'améliorations, par exemple en matière de stationnement sur les places de recharge pour véhicules électriques.

Cette approche a en outre donné lieu à sept recommandations et à une adaptation de notre méthode de travail en matière de réclamations relatives au

stationnement. Nous souhaitons ainsi encourager tant parking.brussels que les communes, qui n'ont pas délégué leur politique de stationnement, à mieux traiter les réclamations concernant les redevances. Par ailleurs, nous voulons promouvoir des améliorations structurelles dans le contrôle régional du stationnement. Sur la base des nouvelles plaintes, nous assurerons le suivi des recommandations et verrons si le traitement des contestations relatives aux redevances de stationnement par l'administration s'améliore.

Par ailleurs, nous constatons une augmentation du nombre de plaintes concernant les délais de traitement dans certains CPAS, où le délai de 30 jours pour prendre une décision en matière d'aide sociale est systématiquement dépassé. En tant que service de médiation, nous ne pouvons intervenir et apporter notre aide que de manière limitée dans de tels cas. Nous observons toutefois des signes indiquant que ce problème continuera de s'aggraver au sein des CPAS bruxellois en 2026.

En matière d'intégrité, nous avons reçu des signalements de lanceurs d'alerte concernant diverses affaires : des soupçons d'irrégularités dans les marchés publics de la STIB, des problèmes de facturation entre le SIAMU et le Centre de formation des pompiers de Bruxelles, un soupçon de maltraitance dans une maison de repos qui a depuis été fermée, un éventuel traitement de faveur lors de promotions, ou un soupçon de manquement de la part d'un service d'inspection local. Toutes nos recommandations issues de ces enquêtes ont été mises en œuvre.

(poursuivant en français)

Dans ce rapport 2025, vous découvrirez que trois *focus* transversaux servent de fil conducteur, sous la forme de pictogrammes. Le premier décrit la manière dont les plaintes sont traitées à la source par les différentes administrations. Le deuxième attire votre attention sur les causes et les conséquences des erreurs commises par les usagers dans leurs relations avec les administrations. Enfin, le troisième pointe les malentendus qui découlent du langage utilisé par les services publics. Nous voulons ainsi montrer qu'au-delà des administrations et des politiques publiques particulières, des enseignements généraux se dégagent et confirment des signaux déjà évoqués dans nos rapports précédents.

Le traitement des plaintes par les administrations doit absolument être amélioré, ce qui nécessite de renforcer la qualité des réponses fournies aux usagers et d'assurer un meilleur accès aux services de plaintes. Beaucoup de ces services ne sont pas conformes à la stratégie « Bruxelles numérique » et orientent leurs usagers exclusivement vers un formulaire en ligne pour l'introduction d'une plainte.

À cet égard, dans le rapport sur le stationnement, nous recommandons à parking.brussels de renforcer le contrôle interne des réponses fournies par son service de réclamations, et de proposer un accompagnement au guichet et par téléphone pour introduire une contestation lorsque la personne ne souhaite pas ou ne peut pas utiliser le formulaire en ligne. Je tiens à rappeler que l'ordonnance « Bruxelles numérique » garantit ces trois canaux alternatifs, comme l'a rappelé la Cour constitutionnelle.

Le deuxième pictogramme concerne les erreurs des usagers. Comme vous le savez, nous plaidons, avec les

médiateurs des autres niveaux de pouvoir, pour l'introduction du droit à l'erreur en matière administrative. Les plaintes le montrent clairement : le facteur principal d'erreur provient soit d'un manque de clarté de l'information fournie par l'administration, soit de la numérisation des procédures.

En février, nous avons été auditionnés sur le droit à l'erreur en commission interparlementaire, sur la base de deux propositions déposées par des députées de cette assemblée. Nous avons souligné les conséquences disproportionnées encourues par les citoyens pour de petites erreurs souvent involontaires et inconscientes.

J'attire votre attention sur le fait qu'une grande diversité de secteurs de l'action publique est concernée, et non uniquement la fiscalité ou les pouvoirs locaux. Je rappelle, par exemple, que Bruxelles Économie et Emploi a refusé la liquidation d'un subside à une petite entreprise en raison d'une erreur de date dans le formulaire de demande, alors que le dossier contenait toutes les pièces justificatives nécessaires pour établir que les conditions de délais étaient respectées.

Enfin, la troisième thématique transversale de notre rapport concerne la communication de l'administration. Le langage technico-juridique utilisé dans la plupart des communications officielles empêche les citoyens de comprendre clairement leurs droits et obligations. Cette situation est source de nombreuses plaintes et de pertes d'accès aux droits qui pourraient être évitées. Vous trouverez dans le rapport le cas de Gérard notamment, qui n'a pas renouvelé son inscription sur la liste d'attente pour un logement social, sans avoir compris que cette omission lui ferait perdre son allocation loyer.

Pour l'année 2026, qui sera la dernière de ce mandat, ma priorité consiste à consolider l'expertise de l'équipe et la performance de l'institution, indispensables pour gérer la quantité de saisines que nous recevons, ainsi que la diversité des matières dans lesquelles nous intervenons. Nous avons également défini en équipe les chantiers que nous voulons encore mener à bien pour atteindre les objectifs stratégiques que j'avais fixés pour ce mandat. Je pourrai détailler ces chantiers en commission si vous le souhaitez.

Je rappelle ces objectifs. D'abord, il s'agit de faire connaître Ombuds Bruxelles aux Bruxelloises et Bruxellois qui peuvent en avoir besoin, en particulier les publics les plus vulnérables. Ensuite, nous entendons construire des relations constructives avec les administrations régionales et locales. Nous avons achevé notre programme de rencontres de toutes les administrations locales. Enfin, nous visons la construction d'un centre de connaissances en matière d'intégrité et de bonne administration.

Concernant le fonctionnement des services publics, Ombuds Bruxelles se concentrera notamment sur la capacité des administrations bruxelloises de continuer à assurer l'universalité du service public. Cela implique que chacun - et plus particulièrement ceux qui se situent à la marge - doit pouvoir accéder à ses droits.

Nous accorderons aussi une attention particulière à l'application raisonnée et éthique de l'intelligence artificielle dans les services publics, en garantissant le maintien de l'humain dans la boucle.

Par ailleurs, nous procéderons à une évaluation triennale du système de dénonciation des atteintes suspectées à l'intégrité et de protection des lanceurs d'alerte, comme cela est prévu par les décret et ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois.

Ensemble, avec toute son équipe et avec votre soutien, Ombuds Bruxelles continuera à œuvrer pour garantir une administration bruxelloise équitable et intègre, à l'écoute et au service des citoyens.

La déclaration de politique régionale propose des réformes ambitieuses. Nous attirons toutefois votre attention sur l'importance de veiller à ce que ces réformes soient soutenables, à ce que les administrations puissent tenir le rythme de leur mise en œuvre, mais aussi sur l'importance d'éviter les transferts de charges et de responsabilités vers les usagers, qui se reportent, in fine, sur les pouvoirs locaux et le secteur social.

(poursuivant en néerlandais)

Il est impératif qu'un changement de culture s'opère au sein des services publics afin de préserver la confiance des usagers. Comme je l'ai déjà évoqué au début de mon intervention, une telle évolution pourrait être encouragée par un code bruxellois des relations entre le citoyen et l'administration, regroupant, simplifiant et complétant, si nécessaire, toutes les dispositions relatives aux relations entre les services publics et leurs utilisateurs. Je parle ici de transparence administrative, d'applications numériques, de gestion des plaintes, mais aussi de l'instauration du droit à l'erreur ou de l'utilisation d'un langage clair.

Un tel code pour la Région bruxelloise faciliterait la vie des services publics et des citoyens, tout en montrant clairement qu'un changement de culture est en cours dans les relations entre les citoyens et l'administration. Ombuds Bruxelles est prêt à contribuer à cette discussion.

Je vous remercie de votre attention et me tiens à votre disposition pour approfondir ce sujet avec vous en commission et vous fournir toutes les précisions souhaitées.

(Applaudissements sur tous les bancs)

M. le président du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.- Les travaux relatifs au rapport d'activité 2025 de la médiatrice en séance plénière du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune de ce jour sont clôturés.

M. le président du Parlement francophone bruxellois.- Pour rappel, en sa réunion du 3 avril 2026, le Bureau élargi du Parlement francophone bruxellois a décidé de renvoyer la discussion générale de ce rapport, pour ce qui concerne les compétences de la Commission communautaire française, dans la commission des Affaires générales, du Budget, de la Culture, des Crèches, de la Fonction publique, de la Politique d'aide aux personnes handicapées, des Relations internationales et des compétences résiduelles. Les questions posées à la Médiatrice seront donc développées lors de cette réunion.

Cette réunion sera convoquée prochainement. Une convocation sera adressée aux membres du Parlement francophone bruxellois en bonne et due forme.

M. le président du parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.- La discussion de ce rapport d'activité aura également lieu ultérieurement en commission des Finances et des Affaires générales du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et en commission des Affaires bicommunautaires générales de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Il revient au président du Parlement francophone bruxellois le privilège de clôturer cette séance plénière conjointe consacrée au rapport d'activité de la médiatrice.

M. le président du Parlement francophone bruxellois.- La séance plénière conjointe est close.

La séance plénière conjointe du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et du Parlement francophone bruxellois est levée à 10h01.

CLÔTURE

M. le président du Parlement francophone bruxellois.- La séance plénière conjointe est close.

La séance plénière conjointe du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, de l'Assemblée réunie de la Commission

communautaire commune et du Parlement francophone bruxellois est levée à 10h01.

Membres du Parlement présents à la séance : Leila Agic, Latifa Aït-Baala, Loubna Azghoud, Abdourahmane Baldé, Bruno Bauwens, Kristela Bytyçi, Martin Casier, Angelina Chan, Bernard Clerfayt, Marie Cruysmans, Francis Dagrín, Octave Daube, Louis de Clippele, Ariane de Lobkowicz, Ludivine de Magnanville Esteve, Jonathan de Patoul, Margaux De Ré, Françoise De Smedt, Elhadj Moussa Diallo, Ibrahim Donmez, Anne-Charlotte d'Ursel, Amin El Boujdaini, Isabelle Emmerly, Aline Godfrin, Jamal Ikazban, Hasan Koyuncu, Emel Köse, Fadila Laanan, Mounir Laarissi, Stéphanie Lange, Ismail Luahabi, Bertin Mampaka Mankamba, Alain Maron, Danaé Michaux Maimone, Petya Obolensky, Hennis Oflu, Mohammed Ouriaghli, Amélie Pans, Patricia Parga Vega, Yannick Piquet, Marisol Revelo Paredes, Oliver Rittweger de Moor, Françoise Schepmans, Matteo Segers, Calvin Soiresse Njall, Farida Tahar, Mehdi Talbi, Sevket Temiz, Gaëtan Van Goidsenhoven, Rudi Vervoort, Manon Vidal, Olivier Willocx et Yusuf Yildiz.

