



Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)¹

Session 2024-2025

Séance plénière du vendredi 4 avril 2025

Compte rendu

Sommaire



Pages

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

¹ Réunion conjointe du Parlement francophone bruxellois, du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Présidence de M. Bertin Mampaka Mankamba

La séance plénière est ouverte à 9h36.

*M. Ibrahim Donmez, premier vice-président
prend place au Bureau.*

M. le président.- Je déclare ouverte la séance plénière conjointe. Elle est exclusivement réservée à la présentation du rapport d'activité de la médiatrice bruxelloise.

EXCUSÉS

M. le président.- M. Geoffroy Coomans de Brachène, Mme Margaux De Ré, M. Soulaïmane El Mokadem, M. Matteo Segers, ainsi que M. Rudi Vervoort, ministre, ont prié d'excuser leur absence.

ORDRE DU JOUR

M. le président.- Au cours de sa réunion du 21 mars dernier, le Bureau élargi du Parlement francophone bruxellois et au cours de sa réunion du 26 mars dernier, 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 de la séance plénière de ce jour.

Quelqu'un demande-t-il la parole ? (Non)

Si personne ne demande la parole, l'ordre du jour de la séance plénière conjointe est adopté.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024
DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

PRÉSENTATION CONJOINTE

M. le président.- L'ordre du jour appelle la présentation du rapport d'activités 2024 de la médiatrice bruxelloise. Conformément à l'article 16 des décrets et ordonnances conjoints des 26 avril et 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.

La parole est à Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise, pour la présentation de son rapport d'activités.

Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise.- Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Députés, je suis particulièrement heureuse et honorée de votre présence nombreuse ce matin, même si j' imagine que d'autres points à l'agenda la motivent. Je salue également les membres de mon équipe qui sont dans la tribune.

Ma présentation comportera quatre parties. Je commencerai par une brève introduction pour resituer le contexte de l'institution, puisque nous nous trouvons au début d'une nouvelle législature et que la moitié des membres de ce Parlement ne nous a sans doute pas encore rencontrés. Je vous donnerai ensuite un aperçu des développements importants qu'a connus l'institution en 2024. Suivra une présentation des chiffres et des principaux constats de

l'année. Enfin, je terminerai par quelques défis à venir pour nous, mais aussi pour vous.

En 2022, sous la précédente législature, ce Parlement m'a chargée de mettre en place le tout nouveau service de médiation de la Région bruxelloise. La Région était à l'époque la dernière entité du pays à se doter d'un tel service. C'était une anomalie. Le réseau belge ombudsman.be, qui regroupe tous les médiateurs et ombudsmans des secteurs public et privé, avait régulièrement dénoncé cette situation. Il appelait les autorités bruxelloises à combler ce vide juridique et à offrir aux citoyens bruxellois le recours à un ombudsman indépendant.

Notre institution a ouvert ses portes le 1^{er} septembre 2022, et le rapport que j'ai l'honneur de vous présenter aujourd'hui clôture notre deuxième année complète d'activité.

Je me permets d'abord de rappeler brièvement pourquoi il est important d'offrir aux citoyens le recours à un ombudsman indépendant, et à quoi ce dernier est censé servir.

Nous recevons les plaintes des citoyens qui sont confrontés au mauvais fonctionnement d'une administration bruxelloise et ne parviennent pas à résoudre seuls leur situation. À travers nos interventions, nous contribuons donc à rétablir l'équilibre des forces entre l'autorité publique et les citoyens, surtout les plus vulnérables d'entre eux.

Par les outils de la conciliation et de la recommandation, nous aidons à corriger les atteintes aux droits fondamentaux ou à résoudre les situations inéquitables, qui découlent de mauvaises pratiques administratives.

Il s'agit donc d'une voie dite « soft » de résolution des litiges.

Par ailleurs, la possibilité de déposer une plainte auprès d'un service de médiation est aussi un vecteur important de participation citoyenne. C'est ce que nous allons faire aujourd'hui : grâce aux nombreux récits que nous confient les usagers, notre service peut faire remonter aux décideurs politiques, à vous, les représentants de la population bruxelloise, les enseignements qui ressortent des plaintes, afin d'améliorer le fonctionnement des services publics. C'est un des objets de ce rapport annuel et des débats qu'il pourra nourrir dans les différentes commissions.

Enfin, ces dernières années, les ombudsmans ont également reçu la mission de veiller à l'intégrité publique dans les administrations via le mécanisme de protection des lanceurs d'alerte.

À travers ces trois actions, les ombudsmans obligent les administrations à rendre compte de leur fonctionnement et contribuent ainsi à augmenter leur transparence.

Il est évident que la mise en œuvre d'une telle institution dans le paysage bruxellois comporte de nombreux défis.

(poursuivant en néerlandais)

Lorsque j'ai pris mes fonctions, je me suis fixé trois objectifs majeurs pour ce premier mandat.

Premièrement, faire connaître l'institution à tous ceux qui pourraient avoir besoin de nous.

Deuxièmement, établir des relations saines et constructives avec les administrations. Ce sont nos principaux interlocuteurs. Ce n'est que par une enquête impartiale et un dialogue constructif que nous pourrions parvenir à l'apaisement et obtenir des résultats.

Enfin, Ombuds Brussels doit devenir un centre d'expertise dans le domaine de la bonne gouvernance et de l'intégrité, au service des décideurs politiques de la Région.

(poursuivant en français)

À mi-chemin de ce premier mandat et en début de cette nouvelle législature, où en sommes-nous ?

En ce qui concerne la notoriété d'Ombuds Bruxelles et sa saisine par les Bruxellois, nous constatons qu'ils sont de plus en plus nombreux à trouver le chemin de notre institution. En 2024, 1.305 plaintes ont été déposées, ce qui représente une augmentation de 26 % par rapport à 2023. Au cours de ce premier trimestre 2025, nous enregistrons une croissance assez vertigineuse de 80 %. Un des éléments qui joue indéniablement dans cette augmentation des plaintes est l'obligation pour les administrations depuis le 1^{er} octobre 2024 de nous mentionner dans toutes les décisions individuelles qu'elles prennent à l'égard des citoyens. Cela renforce donc la connaissance de notre institution auprès des citoyens au moment où ils peuvent en avoir besoin.

Nous constatons également une grande diversification dans l'objet des plaintes par rapport à mon exposé de l'année dernière. Aujourd'hui, elles vont du recouvrement du précompte immobilier à l'inscription au registre de la population ou à la délivrance des passeports, en passant par le traitement des primes Révolution, les amendes et les taxes pour logement inoccupé, l'octroi de subsides aux entreprises, l'aide sociale aux plus démunis, le paiement des allocations familiales, sans oublier les plaintes liées au stationnement ou à la zone de basses émissions.

Je salue le sens du dialogue et le travail efficace de mes collaborateurs qui parviennent chaque jour à établir de nombreuses conciliations avec l'administration dans ces dossiers.

Vous trouverez des exemples de situations concrètes dans notre rapport annuel. Je citerai ici le cas de Yaël qui se voyait refuser la prime Be Home auprès de Bruxelles Fiscalité pour l'année 2023. La raison de ce refus était que sa commune l'avait enregistrée dans les registres de la population au début de l'année 2023 au lieu de fin décembre 2022. La prime Be Home pour une année est tout de même assez importante pour un citoyen et nous avons finalement pu trouver une solution grâce à la médiation. La commune a corrigé la date d'inscription, car la demande de Yaël datait bien de décembre. Bruxelles Fiscalité pouvait donc lui accorder la prime. Un autre cas est celui de Katya qui avait perdu un mois d'aide sociale à cause d'un conflit de compétence entre deux CPAS, à la suite de son déménagement. Là aussi, nous avons pu résoudre la situation.

Bien sûr, chaque problème ne se prête pas à la recherche d'une solution individuelle, encore moins depuis l'augmentation des dossiers de 80 %. Chaque récit est toutefois pris au sérieux et permet d'alimenter la détection et l'analyse plus approfondie d'éventuels dysfonctionnements.

Nous mettons tout en œuvre pour garantir le seuil d'accessibilité à notre service le plus bas possible, et nous offrons une diversité de canaux pour nous contacter.

D'ailleurs, chaque jour, des citoyens remercient nos collaborateurs de l'accueil et se réjouissent de pouvoir parler à quelqu'un pour faire part de leurs problèmes.

(poursuivant en néerlandais)

En matière d'intégrité, nous avons également constaté une forte augmentation du nombre de dossiers de lanceurs d'alerte. En 2024, nous avons reçu 24 signalements et 12 demandes de protection de lanceurs d'alerte. C'est trois fois plus qu'en 2023. Cela montre que nous gagnons progressivement la confiance du personnel des services publics bruxellois.

En matière de coopération avec les administrations, nous avons poursuivi notre « roadshow » pour expliquer notre mission et notre fonctionnement. Cette année, nous nous sommes principalement concentrés sur les communes et les CPAS.

(poursuivant en français)

Lors de ces rencontres, nous tentons de convaincre nos administrations partenaires de développer leurs processus internes de gestion des plaintes pour les rendre accessibles et efficaces. En 2024, nous avons pu observer des progrès notables sur le terrain. Cependant, beaucoup de services aux niveaux local et régional ont encore une grande marge de développement pour apporter une réponse de qualité aux citoyens et éviter qu'ils ne doivent, in fine, s'adresser à nous.

La collaboration avec les administrations permet également d'engranger des améliorations structurelles. Sur les 22 recommandations que nous avons formulées en 2024, douze sont déjà suivies et deux sont en cours d'exécution. Je citerai, par exemple, une recommandation adressée à parking.brussels, qui avait pour but que les redevances de stationnement soient notifiées dans un délai maximal de quatorze jours, ce qui est désormais le cas.

Quant au troisième objectif de ce mandat, qui consiste à faire d'Ombuds Bruxelles un centre d'expertise en matière de bonne administration et d'intégrité, nous avons misé sur deux axes.

D'une part, nous construisons une équipe solide et compétente dans les différentes matières régionales, mais aussi dans le domaine de la sauvegarde des droits fondamentaux et de l'intégrité publique. Cette entreprise exige des procédures de recrutement, la formation de l'équipe et l'élaboration d'un statut qui ont monopolisé beaucoup d'énergie en 2024. Nos actions portent cependant leurs fruits. Lors de nos derniers recrutements, nous avons constaté que nous attirons de plus en plus de profils de qualité. Le défi principal consiste à réunir et à garder au sein d'une petite équipe les différents domaines d'expertise nécessaires.

D'autre part, nous avons mené nos premières enquêtes thématiques et réalisé plusieurs enquêtes en matière d'intégrité.

(poursuivant en néerlandais)

Notre service a mené huit enquêtes en 2024 : deux enquêtes thématiques et deux enquêtes d'intégrité. L'enquête sur les nuisances sonores du métro a déjà été soumise au Parlement et a fait l'objet de discussions en commission et d'interpellations au gouvernement. Nous finalisons

actuellement une enquête sur le fonctionnement de la zone de basses émissions, dont le rapport sera soumis au Parlement avant l'été.

Notre département Intégrité, qui ne compte que deux auditeurs spécialisés, a mené six enquêtes, dont trois sont déjà terminées. Vous en trouverez un bref résumé dans le rapport annuel.

(poursuivant en français)

À côté de cela, nous avons aussi lancé des enquêtes structurelles à partir des plaintes, qui ont débouché sur des analyses et des recommandations dans des domaines aussi diversifiés que le respect des droits de l'enfant par un service de l'état civil, ou la vérification des conditions imposées par un service de la population pour vérifier la résidence effective lors d'une domiciliation. Nous avons ainsi pu amener une commune à abandonner une condition illégale qu'elle avait imposée pour accepter une inscription au registre de la population.

(poursuivant en néerlandais)

J'en viens maintenant aux chiffres et observations les plus importants de 2024. Cette année-là, les plaintes ont augmenté de 26 % et nous avons reçu trois fois plus de signalements de lanceurs d'alerte. Pour ce qui est de la répartition linguistique, 20 % des plaintes étaient en néerlandais et 76 % en français. Les autres plaintes étaient principalement en anglais.

Nous recevons les plaintes principalement par e-mail. Ce canal est clairement préféré au formulaire web. Une cinquantaine de personnes ont déposé une plainte au guichet, par téléphone ou par courrier.

En ce qui concerne les administrations concernées, nous avons constaté une augmentation du nombre de plaintes relatives aux autorités locales. Celles-ci représentent désormais 40 % des plaintes. Cette hausse s'explique entre autres par le transfert de la fonction de médiateur de la commune et du CPAS de Schaerbeek vers notre service.

Les plaintes portent sur toutes sortes d'aspects de la vie des citoyens, tels que la mobilité et le stationnement, la fiscalité, l'aide sociale, les affaires civiles, l'urbanisme, le logement, l'économie et l'emploi ou les allocations familiales. Les services publics le plus en contact avec les citoyens sont logiquement aussi ceux qui génèrent le plus de plaintes. Les services régionaux concernés sont parking.brussels et Bruxelles Fiscalité. Au niveau local, ce sont surtout les communes les plus peuplées, à savoir la Ville de Bruxelles, Schaerbeek et Anderlecht.

La moitié des dossiers introduits en 2024 étaient recevables. Dans les autres cas, les plaintes étaient généralement irrecevables, car les parties concernées n'avaient pas encore contacté le service public en question. Ombuds Brussels est, en effet, un service de deuxième ligne qui agit en tant que médiateur lorsque les citoyens ont déjà déposé une plainte auprès de l'administration et n'ont pas reçu de réponse satisfaisante.

Cependant, nous avons remarqué que dans la plupart des cas, soit les gens n'avaient pas trouvé les coordonnées du service des plaintes soit ils n'avaient pas trouvé de canal approprié pour déposer leur plainte, par exemple parce que le service public ne fournit pas de ligne téléphonique, mais seulement un formulaire web, alors que le citoyen veut pouvoir expliquer son problème à l'oral. La numérisation des

services publics crée donc une barrière entre les autorités et les citoyens. Nos collaborateurs en contact direct avec la population (front-office) font un travail fantastique en leur expliquant quotidiennement la bonne voie à suivre.

(poursuivant en français)

Pour les plaintes recevables, nous avons pu obtenir une conciliation dans 21 % des cas. Une plainte sur quatre était non fondée, mais l'explication fournie aux citoyens a permis d'apaiser les relations avec les administrations. Pour le reste des plaintes, nous avons soit demandé une correction, soit entamé un monitoring de la problématique.

Parmi les plaintes recevables, nous constatons que le manque de contact humain avec les administrations est source de nombreuses difficultés pour les usagers. Comme tous nos collègues médiateurs en Belgique, nous observons que la numérisation croissante des procédures administratives fait peser une charge et une responsabilité de plus en plus lourdes sur les citoyens.

Qu'il s'agisse de demander une prime ou de remplir un formulaire, les citoyens ne bénéficient plus de l'accompagnement d'un agent de l'administration, dont c'est le métier. Ils doivent se débrouiller seuls, ou avec l'aide d'un tiers, dont ce n'est pas le rôle, face à une plateforme numérique où les instructions sont souvent complexes et rarement expliquées en langage clair. Le risque d'erreur s'en trouve accru et, lorsqu'une erreur se produit, nous constatons qu'il est généralement très compliqué, voire impossible, de la corriger. C'est l'objet de notre recommandation d'instaurer un droit à l'erreur dans les démarches administratives.

J'en arrive aux défis et enjeux à venir. À côté des avancées engrangées, les défis restent encore nombreux pour contribuer à une administration bruxelloise responsable, intègre et équitable. Pour Ombuds Bruxelles, pour notre service, il s'agira de maîtriser l'augmentation des saisines. À cette fin, nous devons encore affiner notre politique de traitement des plaintes pour investir nos ressources essentiellement là où nous avons de l'impact.

Actuellement, sur la base des constats effectués en 2024, nous avons entamé un suivi plus approfondi et un monitoring des plaintes sur les thématiques suivantes :

- la délivrance des autorisations d'exploiter un taxi à la suite de la réforme de 2022 ;
- le traitement des primes Rénolution ;
- le recouvrement des dettes fiscales et, plus particulièrement, les conséquences de la non-réception des courriers de Bruxelles Fiscalité par les contribuables, entraînant l'envoi de la contrainte par huissier ;
- l'articulation entre les mesures locales et régionales de lutte contre les logements inoccupés ;
- la discordance entre les renseignements urbanistiques et le cadastre.

Je serai à votre disposition pour exposer ces constats plus en détail lors des discussions en commission.

Comme évoqué il y a quelques instants, les administrations doivent renforcer la gestion interne des plaintes. Trop de problèmes nous parviennent alors qu'ils auraient dû être résolus à la source. Pour cela, nous demandons aux administrations de réintroduire plus de contact humain avec les usagers lorsqu'un problème survient et de pratiquer une

écoute vraie et sincère de leurs difficultés. Cela passe par des réponses en langage clair et personnalisé, ainsi qu'un suivi des plaintes récurrentes, pour éviter que les problèmes se reproduisent.

Nous insistons auprès de vous pour mettre en œuvre notre recommandation de 2023 qui demande aux autorités bruxelloises d'adopter des décret et ordonnance conjoints sur la gestion des plaintes pour remplacer l'ordonnance de 2003, dépassée, et pour harmoniser la gestion des plaintes au niveau des Commissions communautaires et des pouvoirs locaux.

Les procédures de plaintes sont mal renseignées, pas assez accessibles, et certains services ne respectent pas l'ordonnance « Bruxelles numérique » en offrant seulement un formulaire ou une plateforme en ligne pour communiquer avec l'administration. Cela contribue au nombre élevé de plaintes irrecevables chez nous.

Le troisième défi est la politique d'intégrité, qui doit encore être renforcée dans les administrations, tant concernant la prévention que la détection. Pour cela, il faut concrétiser la mise en place de canaux de signalement internes accessibles et suffisamment outillés pour traiter les signalements. Lorsqu'un lanceur d'alerte arrive chez nous, c'est parce que les pare-feu internes n'ont pas fonctionné et que sa parole n'a pas été prise en compte. Les signalements pris au sérieux par l'organisation aident celle-ci à rendre ses processus de contrôle internes plus robustes.

Enfin, j'en appelle à vous pour concrétiser le droit à l'erreur en Région bruxelloise. J'avais déjà exposé cette recommandation au Parlement sous la précédente législature. Des mesures que vous, législateur, adoptez à l'attention des citoyens ou des entreprises manquent leur cible parce que les procédures sont trop complexes et que ceux qui doivent en bénéficier subissent des conséquences disproportionnées à la suite d'une petite erreur dans un formulaire ou l'envoi d'un mauvais document. En instaurant un droit à l'erreur en faveur des administrés, vous donnerez aux administrations le cadre légal nécessaire pour qu'elles permettent aux citoyens, lorsqu'ils ont commis une erreur de bonne foi dans une démarche, de la corriger.

(poursuivant en néerlandais)

Il ne s'agit pas d'un concept ou d'une idée saugrenue : ce droit existe en France depuis 2018, permettant la correction de dix mille dossiers par an. Il est actuellement en cours d'introduction aux Pays-Bas. Tous les médiateurs d'autres autorités publiques sont arrivés à la même conclusion et se sont joints à nous dans cette démarche. Nous avons récemment publié une résolution commune dans laquelle nous appelons tous les parlements de ce pays à introduire ce droit par loi, décret ou ordonnance.

Le droit à l'erreur a désormais été inscrit dans l'accord de coalition fédéral sur la fiscalité. En Flandre, la ministre de la Gouvernance publique a récemment annoncé qu'elle souhaitait inclure ce droit dans le décret flamand de gouvernance. Travaillons donc également sur le droit à l'erreur à Bruxelles. C'est un outil puissant pour renforcer la relation de confiance entre les citoyens et les autorités.

(poursuivant en français)

Bruxelles ne doit pas rester à la traîne sur ce sujet. J'en appelle donc au législateur bruxellois pour qu'il instaure le droit à l'erreur dans les démarches administratives. Il s'agit d'un outil puissant pour renforcer la relation de confiance

entre les citoyens et les autorités publiques. Je souligne également que c'est un sujet sur lequel le Parlement pourrait prendre l'initiative, sans devoir attendre la mise en place d'un gouvernement.

Pour conclure, je remercie toute l'équipe d'Ombuds Bruxelles pour la motivation, la loyauté et la bienveillance avec lesquelles chacune et chacun s'est investi en 2024 pour répondre aux attentes placées dans notre institution. Ensemble, et avec votre soutien, nous nous emploierons à faire encore mieux en 2025.

Merci pour votre attention.

(Applaudissements)

M. le président.- Merci Madame De Bruecker pour ce rapport exhaustif, qui a certainement éveillé l'intérêt de l'ensemble des parlementaires.

Les travaux relatifs au rapport d'activités 2024 de la médiatrice bruxelloise en séance plénière de ce jour sont clôturés.

Pour rappel, en sa réunion du 21 mars 2025, 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 et résiduelles, de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives. Les questions posées à la médiatrice seront donc développées lors de cette réunion.

La réunion est fixée au mercredi 9 avril prochain à 14h30. Une convocation en bonne et due forme a été adressée aux membres du Parlement francophone bruxellois.

(poursuivant en néerlandais)

La discussion de ce rapport d'activité aura également lieu ultérieurement en commissions du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Je remercie Mme Catherine De Bruecker et son équipe pour leur travail.

CLÔTURE

M. le président.- Mesdames et Messieurs, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

La séance est levée à 10h03.

Membres du Parlement présents à la séance : Leila Agic, Mustapha Akouz, Abdourahmane Baldé, Clémentine Barzin, Bruno Bauwens, Sofia Bennani, Kristela Bytyci, Martin Casier, Angeline Chan, Geoffroy Coomans de Brachène, Marie Cruysmans, Aurélie Czekalski, Francis Dagrin, Octave Daube, Christophe De Beukelaer, Louis de Clippele, Ariane de Lobkowicz, Ludvine de Magnanville Esteve, Jonathan de Patoul, Françoise De Smedt, Alain Deneef, Moussa Diallo Elhadj, Ibrahim Donmez, Mihaela Drozd, Anne-Charlotte d'Ursel, Amin El Boujdaini, Hanina El Hamamouchi, Soulaïmane El Mokadem, Nadia El Yousfi, Isabelle Emmerly, Marc-Jean Ghyssels, Aline Godfrin, Jamal Ikazban, Cécile Jodogne, Gladys Kazadi, Zakia Khattabi, Sadik Köksal, Hasan Koyuncu, Fadila Laanan, Ahmed Laaouej, Karine

Lalieux, Stéphanie Lange, Ismail Luahabi, Joëlle Maison,
Bertin Mampaka Mankamba, Gisèle Mandaila, Danaé
Michaux Maimone, Petya Obolensky, Hennan Oflu,
Mohammed Ouriaghli, Amélie Pans, Patricia Parga Vega,
John Pitseys, Marisol Revelo Paredes, Oliver Rittweger

de Moor, Françoise Schepmans, Calvin Soiresse Njall,
Farida Tahar, Mehdi Talbi, Hicham Talhi, Sevkett Temiz,
Gaëtan Van Goidsenhoven, Cécile Vaincel, Manon Vidal,
Olivier Willocx et Yusuf Yildiz.

