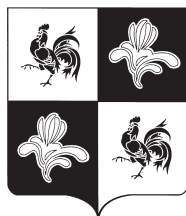


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



30 avril 2025

SESSION ORDINAIRE 2024-2025

PROPOSITION DE DÉCRET ET ORDONNANCES CONJOINTS

**de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune
et la Commission communautaire française
relative à la reconnaissance du droit à l'erreur dans les relations
entre les citoyens et les administrations publiques**

déposée par Mme Farida TAHAR et Mme Zakia KHATTABI

DÉVELOPPEMENTS

Dans un contexte de digitalisation et de complexification croissantes des démarches administratives, où la moindre erreur peut entraîner des sanctions à l'encontre des administrés, la reconnaissance d'un droit à l'erreur au bénéfice des usagers apparaît indispensable.

En effet, dans le cadre de leurs interactions avec les administrations, les citoyen.ne.s sont régulièrement confronté.e.s à des règles spécifiques, dont le non-respect, involontaire, peut avoir d'importantes conséquences. Parmi lesquelles, des sanctions, souvent lourdes, sans possibilité systématique pour l'administré.e de rectifier son erreur. Ces erreurs concernent tant les démarches personnelles des administré.e.s que celles, professionnelles, des entreprises. Cette situation génère frustration et incompréhension, et alimente une perte de confiance des citoyen.ne.s envers les administrations.

Ce risque d'erreur s'est accentué avec la transition numérique, fortement accélérée depuis la pandémie de Covid-19. Confrontées à l'urgence de proposer des services en ligne rapidement accessibles, les administrations ont massivement adopté les outils numériques. Bien que ceux-ci améliorent indéniablement le confort d'une partie de la population, ils présentent des limites. Nombre de citoyen.ne.s rencontrent désormais des difficultés dans leurs démarches, ce qui augmente le risque d'erreurs. En Belgique, près d'une personne sur deux est touchée par la fracture numérique, que celle-ci soit liée à un manque d'accès au matériel informatique ou à des difficultés d'usage (personnes en situation de pauvreté, âgées, isolées, en situation de handicap, etc.). Pour elles tout particulièrement, de simples erreurs non intentionnelles peuvent entraîner un non-recours aux droits :

« *« Je n'avais pas coché la bonne case », « J'ai été déclassée », nous lance, d'ailleurs, amère, Line, qui s'est un jour emberlificotée dans les méandres d'un formulaire en ligne. « Ils m'ont réclamé des allocations soi-disant indues. J'avais visiblement coché la mauvaise case. Vous savez, sur un vieux smartphone, ce n'est pas simple. Depuis, je me bats pour faire corriger mon erreur. Mais personne ne m'écoute. Je clique où pour récupérer mes droits ? »* » ⁽¹⁾.

À ce titre, rappelons qu'en Belgique, environ 50 % des personnes les plus défavorisées seraient concernées par ce phénomène de non-recours à leurs

droits ⁽²⁾. Et la Région bruxelloise est directement concernée par ces enjeux. Les citoyens y interagissent quotidiennement avec diverses autorités administratives pour des demandes variées en matière de fiscalité, d'environnement, d'urbanisme, d'emploi, de formation, etc. Dans cet exercice, les erreurs involontaires sont fréquentes et pourraient être facilement corrigées par la personne de bonne foi à l'origine de l'erreur, sans que celle-ci ne soit systématiquement sanctionnée.

Face à ce constat, Ombuds Bruxelles ⁽³⁾ plaide pour la reconnaissance du « droit à l'erreur » dans les relations entre citoyen.ne.s et services administratifs. Il rappelle qu'à l'instar de plusieurs autres pays européens, tels que la France (loi du 10 août 2018) ou les Pays-Bas (avis du Conseil d'État), qui ont déjà intégré ou envisagent d'intégrer cette notion, le Sénat de Belgique a approuvé une résolution allant dans ce sens le 17 décembre 2021.

Dans cette résolution, le droit à l'erreur était défini comme « *le fait d'ouvrir l'octroi automatique au droit à l'erreur au bénéfice de toute personne ayant méconnu, pour la première fois et de bonne foi, une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur dans ses contacts avec l'administration publique* » ⁽⁴⁾.

Dans le cas français, l'idée est de faire de la bienveillance administrative un principe, reconnaissant le contribuable comme étant de bonne foi *a priori*, et lui accordant le droit de commettre une erreur et de la réparer sans pénalité ou sanction :

« *Le droit à l'erreur, c'est la possibilité pour chaque Français de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer une sanction dès le premier manquement. C'est une présomption générale de bonne foi. Chacun doit pouvoir rectifier – spontanément ou à la demande de l'administration – une erreur, sans crainte. Il est alors possible de se tromper même si cette possibilité reste encadrée. La Loi ES-*

(1) <https://www.lesoir.be/510895/article/2023-05-02/jai-ete-de-classe-immersion-dans-le-monde-des-oublies-du-numerique>

(2) <https://www.equipespopulaires.be/analyse/lautomatisation-des-droits-en-voie-de-concretisation-avril-2022/>

(3) Institution parlementaire indépendante créée par les décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois, dont l'objectif est de « promouvoir une administration bruxelloise performante, intégrée, transparente et équitable, qui agit dans le respect des droits fondamentaux de toutes et tous » <https://www.ombuds.brussels/uploads/publications/Ombuds-Bruxelles-Rapport-annuel-2023-FR.pdf>

(4) <https://www.senate.be/www/webdriver?MltabObj=pdf&MlcolObj=pdf&MlnamObj=pdfid&MltypeObj=application/pdf&MlvalObj=117440988>

SOC permet ainsi de passer d'une administration de contrôle à une administration de conseil et d'accompagnement » ⁽⁵⁾.

La Région bruxelloise peut s'inscrire dans cette dynamique en instaurant une présomption de bonne foi. Cela permettrait aux personnes ou entreprises ayant commis une erreur non intentionnelle, sans tentative de dissimulation ni récidive manifeste, de la corriger sans être sanctionnées.

La reconnaissance d'un tel droit, en plus de limiter les risques socio-économiques, renforcerait la confiance entre l'administration et les citoyen.ne.s, et favoriserait une meilleure collaboration.

La présente proposition de décret et d'ordonnances conjoints consacre donc législativement le droit à l'erreur, en tant que droit administratif individuel, au même titre que le droit à la sécurité juridique ou encore le droit à un traitement dans un délai raisonnable.

Son application impliquera une motivation systématique en cas de refus d'octroi de ce droit. La correction d'une erreur devra également conduire à l'analyse d'autres dossiers similaires et, si l'erreur est récurrente, à une adaptation de la réglementation, des procédures ou des outils concernés, qu'ils soient numériques ou papier.

S'inspirant des recommandations d'Ombudsman.be et de la résolution du Sénat belge, cette proposition de décret et ordonnances conjoints vise à établir un cadre juridique régional permettant d'humaniser et de faciliter les démarches administratives pour tous les Bruxellois.es, en distinguant clairement l'erreur de la fraude et en instaurant un climat de confiance et de dialogue.

(5) <https://www.modernisation.gouv.fr/actualites/loi-essoc-faire-le-pari-dune-relation-de-confiance#:~:text=Chacun%20doit%20pouvoir%20rectifier%20%2D%20spontan%C3%A9ment,de%20conseil%20et%20d'accompagnement.>

PROPOSITION DE DÉCRET ET ORDONNANCES CONJOINTS

de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relative à la reconnaissance du droit à l'erreur dans les relations entre les citoyens et les administrations publiques

Article premier

Le présent décret et ordonnances conjoints règle une matière visée aux articles 39, 135 et 135*bis* de la Constitution, ainsi qu'aux articles 127 et 128 de la Constitution en vertu de l'article 138 de celle-ci.

Article 2

Pour l'application du présent décret et ordonnances conjoints et de ses arrêtés d'exécution, on entend par :

1° Autorités publiques :

- pour la Région de Bruxelles-Capitale : les entités visées à l'article 3, 1°;
- pour la Commission communautaire française : les entités visées à l'article 3, 2°;
- pour la Commission communautaire commune : les entités visées à l'article 3, 3°;

2° Administration : l'ensemble des services, institutions et organismes publics visés à l'article 3, selon les compétences de chaque entité;

3° Gouvernement : le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale;

4° Collège : le Collège de la Commission communautaire française;

5° Collège réuni : le Collège réuni de la Commission communautaire commune;

6° Usager : toute personne physique ou morale qui entre en relation avec les autorités publiques dans le cadre d'une procédure administrative;

7° Procédure administrative : l'ensemble des démarches, formalités et interactions entre un usager et une administration, en vue de l'adoption d'une décision administrative ou de la gestion d'une affaire administrative.

Article 3

Le présent décret et ordonnances conjoints s'applique à l'ensemble des administrations, institutions et organismes publics suivants, selon les compétences de chaque autorité publique :

1° pour la Région de Bruxelles-Capitale :

- les services du Gouvernement;
- les organismes d'intérêt public régionaux;
- les communes, les centres publics d'action sociale (CPAS) et les intercommunales;
- tout service administratif agissant pour le compte ou dans le cadre des politiques de la Région ou des autorités locales;

2° pour la Commission communautaire française :

- les services du Collège;
- les organismes d'intérêt public de la Commission communautaire française;
- tout service administratif agissant pour le compte ou dans le cadre des politiques du Collège;

3° pour la Commission communautaire commune :

- les services du Collège réuni;
- les organismes d'intérêt public communs;
- tout service administratif agissant pour le compte ou dans le cadre des politiques du Collège réuni.

Article 4

Un droit à l'erreur est reconnu à tout usager dans ses relations avec les administrations.

Ce droit consiste en la possibilité, pour un usager ayant méconnu, pour la première fois et de bonne foi, une règle applicable ou ayant commis une erreur

dans une procédure administrative, de corriger cette erreur dès qu'il en a connaissance et en tout cas dans un délai raisonnable, ou après en avoir été invité à le faire par l'administration dans le délai que celle-ci lui a indiqué, sans encourir de sanction.

Article 5

Le bénéfice du droit à l'erreur est subordonné aux conditions suivantes :

- 1° l'erreur peut être rectifiée, régularisée ou peut amener à une reconsidération du dossier dans un délai raisonnable;
- 2° l'erreur ne constitue pas une tentative de fraude ou de dissimulation volontaire;
- 3° l'erreur ne porte pas atteinte à la santé publique, à la sécurité publique ou à l'environnement;
- 4° l'erreur ne cause pas un préjudice aux droits de tiers;
- 5° l'erreur commise et sa rectification ne contreviennent pas à l'objet ou à l'esprit de la réglementation.

Article 6

La bonne foi de l'utilisateur est présumée.

La charge de la preuve de la mauvaise foi, de la récidive manifeste ou de l'intention frauduleuse incombe à l'administration.

Article 7

L'utilisateur doit régulariser sa situation de sa propre initiative dès qu'il a connaissance de son erreur ou après y avoir été invité par l'administration, dans le délai qu'elle lui aura fixé, et en tout cas dans un délai raisonnable. L'administration veille à informer clairement l'utilisateur de son droit à régulariser et des modalités concrètes d'exercice de ce droit ainsi qu'à en faire la publicité.

Article 8

Les dispositions du présent décret et ordonnances conjoints s'appliquent nonobstant toute disposition contraire figurant dans une réglementation ou législation existante, sauf si cette disposition est plus favorable à l'utilisateur.

Article 9

Le Gouvernement, le Collège ou le Collège réuni, selon les compétences de chaque autorité publique, adopte les mesures nécessaires à la mise en œuvre du présent décret et ordonnances conjoints, notamment en matière :

- 1° d'orientation des services;
- 2° de formation des agents publics;
- 3° d'information du public;
- 4° de suivi et d'évaluation de l'application du droit à l'erreur.

Farida TAHAR
Zakia KHATTABI

