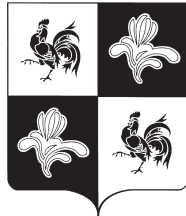


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



19 mai 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
instaurant un droit à l'erreur dans les démarches administratives en région bruxelloise**

déposée par Mme Amélie PANS, Mme Loubna AZGHOUD,
M. Gaëtan Van GOIDSENHOVEN et M. Ismail LUAHABI

DÉVELOPPEMENTS

Les démarches administratives se sont complexifiées ces dernières années, notamment en raison de la numérisation croissante des services publics. Cette complexité, conjuguée à un langage administratif souvent peu accessible, accroît les risques d'erreurs involontaires de la part des citoyens et des entreprises. Ces erreurs, bien que commises de bonne foi, peuvent entraîner des conséquences disproportionnées: refus de droits, sanctions pécuniaires, irrecevabilité d'une demande ou encore exclusion de dispositifs publics.

Actuellement, aucun texte général en Région de Bruxelles-Capitale ne consacre explicitement un droit à l'erreur applicable à l'ensemble des administrations régionales. Cette lacune laisse à chaque service public le soin d'apprécier les situations au cas par cas, avec une tendance fréquente à appliquer la réglementation de manière rigide. Le médiateur bruxellois relève ainsi que les démarches de plus en plus complexes (formulaire en ligne, procédures numériques, ...) multiplient le risque d'erreurs involontaires de la part des usagers, dues à une incompréhension ou une simple inadvertance, sans intention de tromper. Ces erreurs peuvent trouver leur origine dans la complexité du langage administratif, la multiplicité des règles ou même l'intervention de tiers (ex. une école tardant à fournir un document, une association intermédiaire, etc.). Dans sa recommandation générale de 2023, le médiateur a explicitement invité les autorités régionales à développer des mécanismes permettant aux citoyens de corriger de telles erreurs de bonne foi dans leurs interactions avec les services publics.

Le droit à l'erreur désigne la possibilité, pour un citoyen ou une entreprise de bonne foi, de régulariser une erreur commise dans le cadre d'une démarche administrative sans encourir de sanction pécuniaire ni perdre un droit ou un avantage en résultant. Autrement dit, l'administration accorde à l'utilisateur le bénéfice du doute lors d'un premier manquement non intentionnel, et lui permet de corriger son erreur dans un délai raisonnable. Ce principe repose sur la confiance *a priori* envers l'utilisateur. Il appartient alors à l'administration de prouver la mauvaise foi éventuelle, plutôt qu'au citoyen ou à l'entreprise de prouver sa bonne foi. Le droit à l'erreur ne constitue ni une «licence à l'erreur» pour récidiver impunément, ni un droit au retard systématique dans les obligations. Ainsi, les retards volontaires ou omissions délibérées restent naturellement sanctionnables. Ce droit ne vise donc que les erreurs involontaires commises dans le dédale administratif, en excluant bien sûr la fraude et la récidive intentionnelle.

Ce droit constitue un corollaire essentiel des principes de bonne administration, de proportionnalité et de sécurité juridique consacrés notamment à l'article 52, § 1^{er}, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Il vise à instaurer un équilibre plus juste et plus humain dans les relations entre administration et citoyen.

Les conséquences de ces erreurs sont parfois disproportionnées. On parle de sanction disproportionnée lorsqu'une personne est punie de manière excessive au regard de l'erreur qu'elle a commise. Cela peut être, par exemple, une amende très élevée ou une mesure lourde alors que l'erreur était minime, sans intention de nuire, et qu'elle a été corrigée rapidement. Le droit à l'erreur vise précisément à éviter ce type de réactions excessives de l'administration lorsque la personne a agi de bonne foi. Ombuds Bruxelles cite des exemples concrets comme la perte d'une prime à la rénovation pour un ménage à la suite d'une case mal cochée dans un formulaire, l'exposition à une sanction financière automatique pour une déclaration erronée, ou le nonaccès à un droit social à cause d'une pièce manquante. Dans un cas, une citoyenne bruxelloise a commis une erreur involontaire en encodant son statut de propriété lors d'une demande de prime Rénovation – erreur qui la classait dans une catégorie de revenus défavorable. Malgré sa bonne foi évidente, l'administration a refusé de corriger les données, prétextant l'impossibilité technique de modifier un formulaire après soumission. Le médiateur a donc été saisi et a dénoncé une application stricte de la procédure numérique «sans égard au droit à l'erreur dont devraient bénéficier les citoyens». Dans une autre affaire, l'administration Urban a refusé de suivre une recommandation individuelle du médiateur visant à permettre la régularisation d'une omission manifeste de bonne foi.

Ces situations illustrent bien les lacunes actuelles. En l'absence de reconnaissance formelle, les administrations bruxelloises peinent à adopter une approche indulgente et proportionnée, ce qui érode la confiance des citoyens et des entreprises. Plusieurs considérations systémiques renforcent cet état de fait : une culture administrative marquée par la crainte de la fraude, une méconnaissance du principe de proportionnalité, l'absence d'outils de régularisation interne, des plateformes numériques verrouillées et une insécurité juridique qui freine la bienveillance administrative.

Pourtant, la reconnaissance du droit à l'erreur s'inscrit dans le prolongement naturel des principes

de bonne administration et de proportionnalité. Cette reconnaissance participerait de la logique de simplification, d'amélioration du service public et de renforcement de la confiance mutuelle, déjà poursuivis par la Région. Elle permettrait également d'éviter des contentieux inutiles et de concentrer les efforts sur les vrais cas de fraude, sans confondre maladresse et malveillance.

Plusieurs initiatives politiques et juridiques appuient d'ailleurs cette orientation. Ainsi, le Sénat avait déjà adopté une résolution le 17 décembre 2021 (7-244 ⁽¹⁾) et plaidé en faveur de l'instauration d'un droit à l'erreur dans les contacts entre citoyens et administrations. Plus récemment, la résolution du 18 mars 2025 ⁽²⁾ adoptée par le Réseau belge des Ombudsmans (Ombudsman.be) appelait à la reconnaissance explicite de ce droit à tous les niveaux de pouvoir, et à son inscription dans les textes législatifs, afin de garantir aux usagers la possibilité de corriger une erreur de bonne foi dans leurs démarches. Enfin, l'Accord de coalition fédérale du Gouvernement Arizona mentionne également la mise en place de ce droit comme un objectif structurant de sa politique administrative, traduisant ainsi une volonté politique partagée de faire évoluer la culture des services publics vers plus de bienveillance, de clarté et de proportionnalité.

À l'étranger, le droit français a été précurseur avec la loi n° 2018-727 du 10 août 2018, dite « ESSOC », instaurant un droit à la régularisation en cas d'erreur de bonne foi dans les démarches administratives. Ce modèle repose sur le principe que c'est à l'administration de prouver la mauvaise foi, et non à l'utilisateur de démontrer sa bonne foi, tout en excluant les récidives ou les fraudes. La réforme s'est accompagnée d'un portail recensant les erreurs les plus fréquentes, afin d'informer et de guider les usagers dans leurs démarches, et ainsi prévenir les malentendus et les sanctions injustifiées. En chiffres ⁽³⁾, le droit à l'erreur a été utilisé dans près de 2 millions de situations, le tout sans pénalités, et a permis de réduire les litiges de 15 % grâce à des mécanismes comme la médiation administrative. Ce qui pourrait contribuer à désengorger les justices de paix et les tribunaux en Région bruxelloise.

Aux Pays-Bas, des initiatives similaires ont vu le jour à la suite d'un scandale au sujet des allocations familiales, ce qui a profondément ébranlé la confiance entre les citoyens et l'administration. Dans cette affaire, des milliers de familles ont été injustement accusées de fraude par les autorités fiscales, entraînant des conséquences humaines, sociales et financières dramatiques. Ce scandale a mis en lumière les dangers d'une administration rigide, fondée sur la présomption de faute, au détriment des principes de proportionnalité et d'équité.

Un mouvement en faveur d'un droit à l'erreur administratif s'est alors amorcé, porté notamment par des juristes, des chercheurs et certains responsables politiques. Un professeur, spécialiste du droit administratif à l'Université de Tilburg et juge suppléant, a d'ailleurs plaidé pour l'intégration d'un véritable droit à la régularisation dans la législation néerlandaise. Selon lui, la restauration de la confiance démocratique ne peut venir que d'un changement de posture de l'administration elle-même, en choisissant de faire confiance aux citoyens et aux entreprises, tout en adoptant une attitude empathique, adaptée aux réalités vécues. Concrètement, une première version d'un projet de loi est déjà en préparation, visant à inscrire le « droit de se tromper » dans la loi générale sur le droit administratif (Algemene wet bestuursrecht).

Enfin, cette proposition s'inscrit dans la continuité de la résolution sénatoriale (7-244), adoptée pour promouvoir une administration plus accessible et bienveillante envers ses citoyens. Elle vise également à intégrer un modèle inspiré des meilleures pratiques internationales tout en répondant aux attentes locales.

Par cette approche globale, il s'agit non seulement d'améliorer la qualité du service public mais aussi d'encourager une meilleure coopération entre administration et usagers tout en réduisant la charge administrative et judiciaire liée aux erreurs rectifiables. Cette réforme apportera une meilleure sécurité juridique aux usagers et contribuera à instaurer une relation plus sereine entre l'administration et les citoyens.

(1) <https://www.senate.be/www/?MIval=/dossier&LEG=7&NR=244&LANG=fr>

(2) Résolution du 18 mars 2025.

(3) <https://www.ucmvoice.be/2024/12/03/le-droit-a-l-erreur-vers-une-fiscalite-plus-juste-pour-les-pme-belges/>

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 1^{er}

Cet article n'appelle aucun commentaire.

Article 2 *Objet*

L'objectif de cet article est clair: instaurer un droit à l'erreur pour les citoyens et entreprises interagissant avec l'administration. Il précise que ce droit s'applique uniquement aux erreurs commises pour la première fois et de bonne foi, ce qui évite les abus. Ce principe favorise une relation bienveillante entre l'administration et ses usagers, tout en promouvant une approche proportionnée dans la gestion des sanctions.

Article 3 *Définitions*

Cet article vise à encadrer juridiquement les notions clés du décret et des ordonnances conjoints, afin de garantir une application cohérente et uniforme du droit à l'erreur au sein des administrations bruxelloises.

En posant ces bases dès le début du texte, l'article 3 contribue à la sécurité juridique, en évitant toute ambiguïté sur les bénéficiaires du droit à l'erreur et les institutions visées.

Le caractère « manifestement disproportionné » d'une sanction peut être apprécié à la lumière du principe de proportionnalité prévu à l'article 52, § 1^{er}, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne qui prévoit que « toute limitation de l'exercice des droits et libertés reconnus par la présente Charte doit être prévue par la loi, respecter leur contenu essentiel et, dans le respect du principe de proportionnalité, être nécessaire et répondre effectivement à des objectifs d'intérêt général reconnus par l'Union ou au besoin de protection des droits et libertés d'autrui. ».

Article 4 *Champ d'application*

Cet article définit précisément le périmètre d'application du droit à l'erreur. Il inclut les administrations, les organismes d'intérêt public, les communes, et tout autre organisme exerçant des missions de service public au niveau régional. Les exclusions (atteinte à

la santé publique, sécurité publique, environnement, réitération dans un délai inférieur à deux ans, ou irrecevabilité explicite) sont bien définies et inspirées des pratiques françaises. Ces limitations garantissent que le droit à l'erreur ne compromet pas des enjeux critiques ou la cohérence réglementaire.

Article 5 *Application*

Les conditions d'application du droit à l'erreur sont énoncées ici de manière détaillée. L'article insiste sur la possibilité de régularisation, la bonne foi présumée du citoyen (sauf preuve contraire), et le respect des droits des tiers. Ces critères visent à assurer une mise en œuvre équilibrée et équitable du droit à l'erreur tout en préservant l'esprit des réglementations concernées.

Les conditions d'application du droit à l'erreur doivent être interprétées à la lumière du principe de proportionnalité, conformément aux exigences de la bonne administration.

Article 6 *Obligation de motivation*

L'article 6 impose à toute autorité administrative un devoir de motivation formelle en cas de refus d'application du droit à l'erreur. Cette obligation vise à garantir la transparence administrative et à permettre à l'administré de comprendre les raisons précises pour lesquelles sa situation ne bénéficie pas de la protection offerte par l'ordonnance.

Afin d'assurer une application cohérente et complète du droit à l'erreur sur l'ensemble du territoire régional, les communes bruxelloises sont expressément incluses dans le champ d'application de cette obligation de motivation, dès lors qu'elles agissent dans le cadre d'une compétence réglementée ou financée par la Région, la Commission communautaire française ou la Commission communautaire commune.

Cette inclusion permet d'éviter des traitements différenciés entre les citoyens en fonction de l'autorité avec laquelle ils interagissent.

Article 7
Application

Ce passage confère au Gouvernement de Bruxelles-Capitale, au Collège de la Commission communautaire française et au Collège réuni de la Commission communautaire commune le pouvoir d'adopter des arrêtés pour adapter le droit à l'erreur aux spécificités des différents secteurs régionaux (fiscalité, aides économiques, urbanisme, environnement, etc.). Cette flexibilité permet une mise en oeuvre pragmatique et adaptée aux réalités locales tout en respectant les objectifs généraux de l'ordonnance.

Article 8
Suivi et évaluation

Les administrations concernées sont tenues d'assurer un suivi annuel de l'application du droit à l'erreur et de transmettre un rapport au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, à l'Assemblée de la Commission communautaire française et à l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune. Cela garantit une évaluation continue et permet d'identifier les éventuelles lacunes ou abus dans la mise en oeuvre. Ce mécanisme renforce la transparence et offre une base pour ajuster les politiques si nécessaire.

Article 9
Information des usagers

Cet article n'appelle pas de commentaire.

Article 10
Entrée en vigueur

Cet article fixe un délai avant l'entrée en vigueur du décret et ordonnances conjoints après leur publication au Moniteur belge. Ce laps de temps permet aux administrations concernées de se préparer à appliquer ces nouvelles dispositions et d'adopter les arrêtés nécessaires.

PROPOSITION DE DÉCRET ET ORDONNANCES CONJOINTS

de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française instaaurant un droit à l'erreur dans les démarches administratives en région bruxelloise

Article 1^{er}

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*bis* en vertu de l'article 138 de la Constitution.

Article 2

Objet

Un droit à l'erreur est reconnu à toute personne physique ou morale, dans ses relations avec les autorités administratives relevant de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française. Ce droit permet à toute personne ayant, pour la première fois et de bonne foi, méconnu une règle applicable ou commis une erreur matérielle ou formelle dans le cadre d'une démarche administrative, de la régulariser dans un délai raisonnable sans encourir de sanction disproportionnée.

Article 3

Définitions

Pour l'application du présent décret et ordonnances conjoints, on entend par :

- 1° sanction disproportionnée : toute mesure punitive, administrative ou financière dont la gravité excède manifestement la nature, l'importance ou les conséquences de l'erreur commise de bonne foi, notamment lorsque cette sanction ne tient pas compte du caractère non intentionnel de l'erreur, de son absence d'effet préjudiciable ou de la diligence manifestée par l'auteur pour la corriger;
- 2° droit à l'erreur : droit de corriger des erreurs administratives involontaires, commises de bonne foi, dans leurs interactions avec les administrations publiques. Ce droit vise à éviter des conséquences disproportionnées, telles que des amendes ou la perte d'avantages, lorsque les erreurs ne sont pas intentionnelles;

3° autorité administrative : toute administration, organisme ou service public relevant de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune, ainsi que les communes de la Région de Bruxelles-Capitale, lorsqu'elles agissent dans le cadre de l'exercice d'une compétence réglementée ou financée par l'une de ces entités;

4° récidive : toute nouvelle erreur de même nature commise par la même personne dans un délai de trois ans à compter de la reconnaissance précédente d'un droit à l'erreur, lorsque cette dernière a été formellement actée par l'administration.

Article 4

Champ d'application

Le droit à l'erreur s'applique aux autorités administratives, notamment :

- l'administration régionale de Bruxelles-Capitale;
- l'administration de la Commission communautaire commune;
- l'administration de la Commission communautaire française;
- les organismes d'intérêt public dépendant de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune ou de la Commission communautaire française;
- les communes bruxelloises, dans les compétences qu'elles exercent sous réglementation ou financement régional, communautaire ou commun;
- tout autre organisme exerçant des missions de service public en région bruxelloise.

Le droit à l'erreur s'applique à toute erreur commise dans le cadre d'une démarche administrative visant :

- l'obtention d'une aide, l'exercice d'un droit ou le respect d'une obligation;

- l'octroi d'une aide publique;
- la reconnaissance ou l'exercice d'un droit;
- le respect d'une obligation déclarative prévue par la réglementation régionale.

Le droit à l'erreur ne s'applique pas lorsque :

- l'erreur est commise de mauvaise foi ou constitue une fraude avérée;
- l'erreur porte atteinte à la santé publique, à la sécurité publique ou à l'environnement;
- l'utilisateur est en situation de récidive, c'est-à-dire qu'il a déjà bénéficié du droit à l'erreur pour une erreur de même nature dans les deux années précédentes;
- la réglementation prévoit explicitement l'irrecevabilité d'une régularisation.

Article 5 *Conditions*

Le droit à l'erreur est reconnu lorsque l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- la situation peut être régularisée, rectifiée ou donner lieu à un réexamen;
- le citoyen prend l'initiative de la régularisation dans un délai raisonnable, défini à 30 jours ouvrables minimum, sauf urgence dûment motivée;
- l'erreur ne va pas à l'encontre de la finalité de la réglementation;
- la rectification ne porte pas préjudice aux droits de tiers;
- le citoyen agit de bonne foi. La bonne foi est présumée, sauf preuve contraire apportée par l'administration.

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le Collège réuni de la Commission communautaire commune et le Collège de la Commission communautaire française peuvent fixer, par arrêté, des délais types et modalités de notification sectoriels.

Article 6 *Obligation de motivation*

Toute autorité administrative au sens de l'article 3 qui refuse d'appliquer le droit à l'erreur motive formellement sa décision.

Cette motivation expose de manière claire et circonstanciée les raisons pour lesquelles les conditions d'application du droit à l'erreur ne sont pas remplies.

La motivation démontre notamment que l'erreur commise ne résulte pas d'une simple inadvertance, qu'elle ne peut être raisonnablement imputée à la complexité des règles applicables, ou encore qu'elle constitue une réitération ou un manquement grave de nature à compromettre l'intérêt général ou à porter atteinte à un droit fondamental.

L'autorité doit également établir que les conditions d'une régularisation de bonne foi n'étaient pas réunies ou qu'un dialogue préalable n'a pu aboutir, conformément aux principes de bonne administration et de proportionnalité applicables à l'action publique régionale.

L'autorité informe également l'utilisateur de la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Médiateur bruxellois ou d'un service de médiation interne, lorsque celui-ci existe, dans un délai raisonnable.

La saisine du Médiateur ne suspend pas les délais de recours contentieux éventuels, sauf disposition contraire.

Article 7 *Application*

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le Collège réuni de la Commission communautaire commune et le Collège de la Commission communautaire française peuvent définir les modalités spécifiques d'application du droit à l'erreur, en tenant compte des particularités propres aux différents domaines relevant de leurs compétences. Ces domaines incluent, sans s'y limiter :

- la fiscalité régionale;
- les aides économiques;
- l'urbanisme;
- l'environnement;
- et tout autre secteur pertinent.

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le Collège réuni de la Commission communautaire commune et le Collège de la Commission communautaire française sont chargés de déterminer le champ d'application précis du droit à l'erreur, en identifiant les situations et conditions dans lesquelles ce droit peut être exercé par les citoyens ou les entreprises.

Chaque autorité administrative est responsable de la mise en oeuvre effective du droit à l'erreur dans son domaine de compétence, dans le respect des principes communs définis par le présent décret et ordonnances conjoints, en vue d'assurer une application harmonisée sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

À cette fin, elle doit :

- adopter des procédures claires et accessibles pour permettre aux citoyens de corriger leurs erreurs sans pénalités excessives;
- sensibiliser ses agents et le public à ce droit;
- assurer un suivi régulier pour évaluer l'efficacité des mesures mises en place.

Article 8 *Suivi et évaluation*

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le Collège réuni de la Commission communautaire commune et le Collège de la Commission communautaire française assurent le suivi de l'application du droit à l'erreur et communiquent annuellement au

Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, à l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune et à l'Assemblée de la Commission communautaire française un rapport sur les cas traités, les refus motivés, ainsi que les éventuelles recommandations d'amélioration.

Article 9 *Information des usagers*

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le Collège réuni de la Commission communautaire commune et le Collège de la Commission communautaire française veillent à mettre à la disposition du public, via un portail numérique dédié, des informations claires sur le droit à l'erreur, les démarches de régularisation, ainsi que les erreurs administratives les plus fréquemment constatées.

Ce portail vise à renforcer la prévention des erreurs involontaires et l'accessibilité des procédures.

Article 10 *Entrée en vigueur*

Le présent décret et ordonnances conjoints entre en vigueur six mois après le jour de sa publication au Moniteur belge par la dernière des trois entités concernées.

Amelie PANS
Loubna AZGHOUD
Gaëtan Van GOIDSENHOVEN
Ismail LUAHABI

