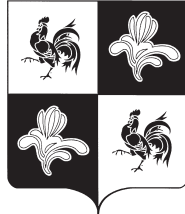


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



29 avril 2024

SESSION ORDINAIRE 2023-2024

RAPPORT ANNUEL 2023 D'OMBUDS BRUXELLES

RAPPORT

fait au nom de la commission des Affaires générales et résiduelles,
de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives

par M. Jamal IKAZBAN

SOMMAIRE

1. Désignation du rapporteur.....	3
2. Présentation du rapport annuel 2023 d'Ombuds Bruxelles par la médiatrice bruxelloise.....	3
3. Échange de vues.....	7
4. Approbation du rapport.....	12
5. Annexe	13

Ont participé aux travaux : Mme Latifa Aït-Baala, M. Emmanuel De Bock, M. Jamal Ikazban, M. Hasan Koyuncu, M. Marc Loewenstein, M. Rachid Madrane, M. Calvin Soiresse Njall (président), Mme Farida Tahar et Mme Laurence Willemse.

Étaient également présents à la réunion : M. Juan Benjumea Moreno, Mme Marie Lecocq et M. John Pitseys (députés), ainsi que Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise).

Mesdames,
Messieurs,

La commission des Affaires générales et résiduelles, de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives a examiné, en sa réunion conjointe avec le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune du 29 avril 2024, le rapport annuel 2023 d'Ombuds Bruxelles ⁽¹⁾ déposé au Parlement francophone bruxellois en date du 29 mars 2024.

1. Désignation du rapporteur

À l'unanimité des 7 membres présents, M. Jamal Ikazban est désigné en qualité de rapporteur.

2. Présentation du rapport annuel 2023 d'Ombuds Bruxelles par la médiatrice bruxelloise ⁽²⁾

Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) a tenu le discours suivant :

« Messieurs les présidents,

Mesdames et Messieurs les députés,

Merci de m'inviter encore pour cette séance de commission juste à la fin de cette législature mais je pense que c'est important qu'on ait cet échange de vues.

Je suis accompagnée aujourd'hui par Alexandra Gjurova, responsable du pôle plainte, donc tout ce qui concerne le traitement des plaintes des usagers des administrations, et de Louise Degryse, chargée de la communication et des relations externes de l'institution.

Je vais commencer par le pôle plainte et puis j'aurai aussi une petite partie de la présentation concernant plus les signalements d'atteinte à l'intégrité qui sont finalement nos deux grandes missions. Je ne vais pas aller trop dans les détails comme il y a déjà eu une présentation en séance plénière mais quand même vous donner quelques indications pour commencer cette discussion.

Plaintes

En 2023, nous avons reçu 1.140 nouveaux dossiers dont 1.034 plaintes à proprement parler, c'est-à-dire l'expression d'un mécontentement d'un usager vis-à-vis de l'action ou du fonctionnement d'une administration bruxelloise à son égard et sans ici demande d'information sur lesquelles je ne vais pas m'attarder.

Alors si on regarde les 1.034 plaintes et qu'on examine leur répartition à travers les quatre entités pour lesquelles nous sommes compétents, nous voyons qu'en fait 50 % concernaient les matières régionales, 2 % les matières de la Commission communautaire commune, 1 % les matières de la Commission communautaire française et 30 % les pouvoirs locaux donc les administrations communales et les CPAS.

Le premier objectif de ce mandat était de se faire connaître et de rendre le service accessible à tous les citoyens qui peuvent en avoir besoin. Un premier constat par rapport aux chiffres est que les saisines ont augmenté si on compare par rapport aux 4 derniers mois de 2022 pour lesquels on avait commencé à travailler et qu'elles se diversifient. Les saisines se diversifient surtout par la forte augmentation concernant les pouvoirs locaux.

Ici, nous réorientons le citoyen du mieux possible, généralement vers un autre médiateur dépendant d'un autre niveau de pouvoir.

En ce qui concerne les langues, lorsqu'une personne ne maîtrise ni le français ni le néerlandais nous essayons soit de transcrire nous-mêmes sa plainte dans une des deux langues grâce à la connaissance d'une autre langue d'un membre de l'équipe, soit nous encourageons la personne à se faire assister par une personne de confiance qui peut servir de traducteur. Cela n'a pas causé de grosses difficultés en 2023.

Si l'on regarde maintenant la recevabilité des plaintes, deux tiers des plaintes étaient recevables. Il existe plusieurs raisons pour lesquelles une plainte peut être irrecevable. La première raison est qu'Ombuds Bruxelles n'est pas compétent. Cela représente 17 % des plaintes. En effet, certaines plaintes concernent parfois des administrations bruxelloises qui disposent de leur propre service de médiation comme la STIB. Il y a aussi des questions pour lesquelles des institutions spécifiques existent par exemple UNIA au niveau de la discrimination ou encore les droits du patient par le médiateur de l'hôpital.

La deuxième raison la plus fréquente pour laquelle une plainte n'est pas recevable chez nous c'est parce que la personne n'a pas encore fait part de sa plainte à l'administration elle-même. À ce moment-là, nous

(1) Le rapport annuel 2023 est consultable sur le site internet d'Ombuds Bruxelles à l'adresse suivante : <https://www.ombuds.brussels/wp/rapport-annuel-2023/>.

(2) Voir également la présentation PowerPoint en annexe de ce rapport.

l'orientons vers le point de contact de première ligne que chaque administration doit avoir pour réceptionner les mécontentements des usagers. Cela représente à peu près 10 % des plaintes. Le reste est peu significatif.

En 2023, 1.034 nouvelles plaintes ... mais nous avons aussi commencé l'exercice avec un petit stock de plaintes 2022 qui n'étaient pas encore clôturées. Cela représentait 169 plaintes. Cela signifie qu'on a eu au cours de cet exercice un peu plus de 1.200 plaintes à traiter. En fin d'exercice, au 31 décembre, nous en avons clôturé 788.

Je voudrais d'abord souligner que cela a vraiment nécessité un investissement et une motivation sans faille de l'équipe et je veux encore une fois saluer les efforts et la qualité du travail des collaborateurs d'Ombuds Bruxelles. Il faut bien rappeler que c'est une toute jeune institution avec un premier exercice d'activité complet. Nous avons vraiment dû jongler d'une part avec le développement et la construction du service, le développement de ses connaissances et le fait d'être déjà opérationnel pour recevoir et traiter les plaintes des usagers.

Plusieurs membres de l'équipe sont arrivés en cours d'année. Aujourd'hui encore, l'équipe n'est pas encore au complet. Nous avons l'autorisation d'un cadre de 12 personnes, mais nous sommes pour l'instant 10. Il y a une personne qui va arriver début juin et il y a un recrutement en cours pour un assistant administratif qui, lui, avait quitté l'institution. Nous serons de nouveau 12 bientôt j'espère et la diversité de notre domaine d'activité nécessite aussi de prendre le temps de rencontrer les différentes administrations, de s'appropriier les secteurs pour lesquels nous sommes compétents. Cela prend du temps, 788 dossiers traités en fin d'exercice cela veut dire que nous commençons l'année 2024 avec un stock de 415 dossiers encore en cours et en parallèle l'afflux des nouveaux dossiers augmente ce qui est normal puisque le service est de plus en plus connu. Si on compare le premier trimestre 2023 avec le premier trimestre 2024, nous enregistrons une croissance de 20 %.

L'un de nos principaux défis cette année sera donc d'éviter que le service n'accumule un arriéré et de garantir un délai raisonnable pour les citoyens.

Vous pouvez voir ici les motifs de plaintes les plus fréquents en 2023.

Le stationnement reste la principale source de mécontentement. Nos collègues médiateurs locaux dans d'autres grandes villes font le même constat. Les plaintes concernent principalement Parking.brussels, mais pas seulement.

Il y a aussi des problèmes avec les services de stationnement communaux dans les communes qui n'ont pas délégué le stationnement à Parking.brussels. Je pense qu'il y en a encore 7 à ce jour. Une thématique qui émane quand même, c'est la question de la gestion et de la signalisation du stationnement dans les zones limitrophes entre deux communes à la frontière entre communes. Cela engendre vraiment beaucoup de difficultés pour les usagers. C'est vraiment une thématique sur laquelle on va approfondir nos constats cette année.

En deuxième place, c'est la fiscalité qui a généré le plus de plaintes. En 2023, Bruxelles Fiscalité a envoyé beaucoup de précomptes immobiliers relatifs à des exercices antérieurs ce qui a créé parfois pas mal de mécontentement ou de détresse chez les usagers qui recevaient au cours d'un même exercice deux précomptes immobiliers et couplé à cela les procédures de recouvrement ou la politique d'octroi des plans de paiement. Nous avons aussi enregistré un nombre élevé de plaintes concernant les amendes liées à la zone de basses émissions.

Des plaintes surviennent au niveau régional concernant le recouvrement des subventions pour les entreprises, l'octroi de primes, pour l'emploi et pour la rénovation, et les plaintes concernant les nuisances sonores.

Pour la Commission communautaire commune, il s'agit principalement de plaintes relatives aux allocations familiales, que ce soit l'octroi ou la récupération d'indus souvent liés à un élément d'extranéité.

Nous avons, par ailleurs, constaté une forte progression des plaintes au niveau local. Sans surprise, les mécontentements les plus fréquents concernent les services population, des étrangers, d'état civil ainsi que dans une moindre mesure les CPAS.

Résultat du traitement des plaintes

Dans 45 % des dossiers clôturés, nous avons pu atteindre un résultat positif pour le plaignant. La plupart du temps par la conciliation. Dans 23 dossiers, nous avons dû demander une correction à l'administration qui l'a accordée dans 19 cas. Pour les six cas restants, l'administration n'a pas voulu suivre notre demande de correction. Elle a néanmoins toujours veillé à répondre dans les délais et de façon motivée sur les raisons pour lesquelles elle estimait ne pas pouvoir y donner suite.

Dans une centaine de dossiers, nous avons conclu que la plainte n'était pas fondée. Dans ce cas, nous l'expliquons à la personne. Cela participe aussi à l'apaisement des relations entre les usagers et l'admi-

nistration. Enfin, dans 30 % des dossiers nous n'intervenons pas c'est-à-dire que nous ne recherchons pas une solution individuelle au problème que le citoyen nous a signalé. Nous devons en effet évaluer l'impact de notre intervention. Cette intervention doit pouvoir être utile parce que nous ne devons pas gaspiller nos maigres ressources mais nous ne pouvons pas non plus rompre l'égalité entre les usagers. Un exemple très simple, lorsqu'il y a un retard généralisé dans un service notre but n'est pas de faire passer le dossier du plaignant avant un autre. Dans ce cas, nous l'enregistrons comme signal à monitorer et nous intervenons plutôt auprès de l'administration pour voir quelles mesures sont prises afin de répondre à cet arriéré.

Un deuxième objectif de ce premier mandat est d'établir des relations constructives avec les administrations et de renforcer la résolution des litiges à la source. Un des grands défis auquel nous nous attelons est d'installer des canaux de collaboration efficaces avec les administrations pour faciliter la résolution des plaintes et surmonter les résistances liées à notre intervention.

Un constat important qu'on peut faire sur base des plaintes traitées en 2023, c'est que beaucoup de ces plaintes qui arrivent jusqu'à nous auraient pu être résolues à la source par l'administration elle-même. Nous insistons donc encore une fois pour que la gestion des plaintes dans les institutions bruxelloises soit renforcée. C'était l'objet de notre première recommandation l'année dernière. Nous sommes satisfaits que le Gouvernement et les deux Collèges ont décidé de s'en emparer. Il y a un avant-projet de décret et ordonnance conjoints qui est en préparation à ce sujet-là. Nous regrettons évidemment que cela n'a pas pu aboutir sous cette législature. Nous comptons donc sur votre vigilance pour que cela figure dans le prochain accord de majorité.

Enfin, c'est au niveau local que la gestion des plaintes interne est encore la plus embryonnaire. Certaines communes ont commencé à adopter des processus de traitement des plaintes ou à désigner des points de contact pour les usagers. Cela reste encore très parcimonieux. Pour soutenir ce mouvement et organiser la collaboration entre les pouvoirs locaux et notre institution, nous avons initié un trajet de rencontre avec l'ensemble des communes et des CPAS. Ce trajet va s'échelonner jusqu'au milieu de l'année prochaine puisque nous devons couvrir un nombre élevé de communes et de CPAS. À ce stade, nous avons déjà rencontré cinq communes et deux CPAS. Le trajet se poursuit et certaines autorités locales qui avaient leur propre ombudsman, nous ont fait part de leur intention d'y mettre un terme et de laisser la fonction revenir chez nous. Cela représente un volume potentiel élevé de dossiers. En effet,

on constate que dans les entités qui avaient déjà un ombudsman local, le principe du recours à l'ombudsman était déjà bien connu des usagers. Il n'y a donc plus ce seuil de découverte d'un nouveau processus. L'ombudsman local traitait plusieurs centaines de dossiers. Il sera crucial de bien organiser la première ligne de traitement des plaintes dans ces entités pour éviter qu'un même nombre de dossiers aboutissent chez Ombuds Bruxelles.

Je l'ai expliqué en séance plénière : les cas les plus difficiles que nous avons eu à traiter en 2023 étant liés à une erreur commise par le citoyen. Dans ce type de cas, l'administration laisse généralement peu de place pour la conciliation, et adopte une posture stricte.

Nous recommandons d'adapter le cadre légal, ainsi que la culture administrative à Bruxelles, pour que les administrations puissent prendre en compte les erreurs commises de bonne foi par les citoyens. Nos collègues ombudsmans à d'autres niveaux de pouvoirs aboutissent aux mêmes constations que nous.

Une recommandation similaire a été faite par le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et par le Vlaamse ombudsman d'insérer dans le droit administratif des Régions la possibilité pour les administrations d'aider un citoyen à corriger une erreur. On constate que le citoyen passe à côté de primes pour lesquelles il remplit toutes les conditions de fond mais c'est vraiment une erreur dans le processus qui lui fait rater cette mesure. Cela va finalement à l'encontre de l'intérêt général puisque c'est par exemple dans le but de soutenir la rénovation des habitations que ces primes sont développées.

À côté de la correction des erreurs, l'idéal est évidemment de les éviter. On constate tous les jours le besoin criant de canaux de communication humain afin de garantir que chacun et chacune ait accès au service public et à ce à quoi il ou elle a droit. L'année 2023 a été marquée par les débats sur « Bruxelles numérique ». Heureusement, le texte final a consacré explicitement le maintien des canaux humains. Nous sommes toutefois inquiets de la capacité des administrations à maintenir ces canaux, voire de les réinstaller là où ils avaient déjà disparu, tout en développant le canal numérique. Il sera très important de veiller à ce que les administrations disposent des moyens adéquats pour pouvoir rencontrer cette ambition.

Nous constatons aussi une série de plaintes récurrentes comme les modalités et les délais d'obtention de rendez-vous dans certains services communaux à la population qui sont inquiétants.

Le fonctionnement de la zone de basse émission a généré un nombre important et répété de plaintes en particulier sur l'inadéquation des mesures de dérogation ou des plans de paiement pour les publics précaires. Les nuisances sonores dans une région urbaine comme Bruxelles reste aussi un motif récurrent de mécontentement.

Pour traiter les plaintes récurrentes plus efficacement, nous adoptons en général une approche structurée. Pour les problèmes liés à la zone de basses émissions, nous avons lancé spécifiquement une enquête thématique afin d'analyser les difficultés des usagers d'une manière globale et de pouvoir revenir devant le Parlement avec un rapport et des recommandations que nous espérons déposer en octobre soit au début de la prochaine législature.

Intégrité

Je vais maintenant aborder brièvement le second volet d'activité qui est consacré aux signalements d'atteinte à l'intégrité par les membres du personnel des administrations.

En 2023, nous avons mené une enquête sur un signalement introduit en 2022. L'enquête est clôturée, mais nous sommes dans la période où l'administration a l'occasion de réagir aux recommandations qui ont été formulées.

En effet, les enquêtes « intégrité » ne visent pas uniquement à constater des faits, elles ont également pour ambition d'aboutir à des recommandations pour améliorer le fonctionnement des administrations.

En 2023, nous avons ouvert 11 dossiers : 9 signalements d'atteinte à l'intégrité et 2 demandes de protection.

On voit que là aussi il y a une trajectoire de croissance du nombre de saisines. 2023 a surtout été caractérisée par la transposition de la directive européenne sur les lanceurs d'alertes qui s'est opéré via une modification du décret et ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois. Cette transposition est entrée en vigueur en juin 2023. Une première satisfaction est que cela a mis fin à l'insécurité juridique dans laquelle nous devions opérer. En effet, depuis fin 2021, la directive aurait dû être transposée et certaines dispositions avaient déjà un effet direct que les personnes pouvaient invoquer mais le cadre légal n'était pas encore entièrement adapté. C'est maintenant le cas.

Le nouveau décret et ordonnance conjoints implémentent les principes généraux de la directive, l'interdiction des représailles, l'obligation de confidentialité, les

sanctions encourues par les personnes qui entravent un signalement ou une enquête ou qui exercent des représailles. Ce nouveau texte adapte aussi le champ d'application personnel du mécanisme en conformité avec la directive. Cela signifie que ce n'est pas seulement les agents en service au sein d'une administration qui peuvent introduire un signalement mais également des agents qui ont quitté l'organisation, des personnes qui ont été en contact dans le cas d'une relation professionnelle, comme des bénévoles, des sous-traitants ou des candidats à une fonction dans l'administration. Cela étend considérablement le public susceptible d'utiliser ce mécanisme.

La réforme conforte Ombuds Bruxelles dans son rôle de canal externe pour toutes les institutions publiques bruxelloises y compris les pouvoirs locaux. Elle oblige les administrations à mettre en place des canaux internes chargés à la fois de la réception et du suivi des signalements et elle encourage la voie interne lorsque c'est possible. Cela implique que les trois Gouvernements doivent prendre des arrêtés d'exécution pour organiser concrètement la mise en place de ces canaux internes. Seul le Gouvernement bruxellois a déjà adopté cet arrêté qui organise le canal interne pour les administrations régionales et pour les communes. Il manque donc encore un arrêté du Collège réuni notamment aussi pour les CPAS et un arrêté du Collège la Commission communautaire française pour les acteurs de la Commission communautaire française.

Nous avons signalé au ministre compétent pour la Région qu'il y avait un écueil dans cet arrêté puisque il repose sur deux acteurs, une personne de confiance « intégrité » qui est chargée de la réception du signalement et le service d'audit interne qui est chargé du traitement et du suivi. Cependant, cet arrêté indique également que s'il n'y a pas de service d'audit interne la personne de confiance « intégrité » peut transmettre directement le signalement à Ombuds Bruxelles. Ce n'est pas conforme ni à la directive ni au décret et ordonnance conjoints puisque il doit y avoir un canal interne capable d'examiner lui-même le signalement. Nous l'avons signalé au ministre et le Gouvernement, sauf erreur de ma part, a adopté la semaine dernière en première lecture un projet de modification de cet arrêté.

Dans le domaine du mécanisme du signalement d'atteinte à l'intégrité, il y a encore de nombreux défis à relever pour que ce cadre juridique soit pleinement opérationnel tant pour Ombuds Bruxelles que pour les administrations. D'abord la réforme en soi entraîne une série de questions notamment liées à l'application de cette réforme dans le temps. On reçoit beaucoup de courriers soit de questionnement de la part des administrations, soit d'avocats de potentielles personnes concernées par une atteinte à l'intégrité

relatifs à l'application de cette réforme dans le temps. La mise en place des canaux internes en est qu'au tout début, ce qui veut dire qu'une majorité de signalements vont dans les faits continuer à arriver directement chez nous puisque le lanceur d'alerte, lui, a le choix de s'adresser directement à Ombuds Bruxelles.

On constate également que le système vise finalement offrir une plus grande liberté de parole dans un espace sécurisé aux personnes qui constatent des irrégularités mais pour assurer cette liberté de parole il établit aussi toute une série d'exigences de confidentialité pour assurer la protection du lanceur d'alerte. Cela suppose aussi que le lanceur d'alerte lui-même s'impose aussi une discrétion à propos de son signalement et on constate que c'est rarement le cas. Cela place à la fois les canaux internes et externes dans une difficulté de garantir la confidentialité lorsqu'il y a toute une série de choses qui fuient déjà dans la presse. C'est très inconfortable tant pour la réalisation de l'enquête que pour la protection du lanceur d'alerte.

Par ailleurs la collaboration avec les administrations est encore empreinte d'une grande défiance et d'une attitude très défensive où on voit que l'intérêt de l'organisation et l'intérêt de ses dirigeants peuvent parfois entrer en conflit. Lorsqu'on notifie l'ouverture d'une enquête, on reçoit parfois déjà des courriers d'avocat contestant toute une série de choses liées à l'ouverture de cette enquête alors que normalement c'est dans l'intérêt de l'organisation que finalement on établit ou qu'on écarte les soupçons d'atteinte à l'intégrité. Par ailleurs, ce sont des enquêtes qui exigent beaucoup de rigueur et qui sont parfois conçues comme lourdes et pesantes par les organisations. La protection elle-même aussi est perçue d'un côté comme un frein par les organisations pour la gestion des ressources humaines, parfois perçu comme une sorte d'immunité par le lanceur d'alerte alors qu'elle n'est ni l'un ni l'autre. C'est un peu une juste mesure pour vraiment protéger la personne qui fait un signalement contre des représailles liées à son signalement mais il doit bien sûr continuer à exercer correctement ses responsabilités professionnelles et est donc toujours redevable de ses devoirs professionnels à cet égard.

Enfin 2024 sera la première occasion de faire rapport sur les recommandations issues d'une enquête « intégrité ». Il faudra trouver le juste équilibre entre notre volonté d'informer de manière transparente le Parlement et, à travers lui, le public tout en garantissant la confidentialité de l'enquête, la protection des lanceurs d'alertes et la vie privée des personnes concernées.

Notre service est en pleine croissance, il doit relever de nombreux défis.

Nous vous remercions pour le soutien et la confiance que ce Parlement a manifesté depuis l'installation et la mise en place de ce service et nous continuerons à tout mettre en œuvre pour essayer d'atteindre les objectifs que nous avons annoncés au début de ce mandat.

3. Échange de vues

M. Rachid Madrane (président du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale) remercie la médiatrice et toute son équipe pour l'incroyable travail réalisé depuis leur installation. Au nom du Parlement francophone bruxellois et au nom du Parlement régional bruxellois, les députés tiennent à exprimer leur gratitude pour ce travail. Le service de médiation est connu et reconnu au-delà de la rue du Lombard mais dans l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

M. Jamal Ikazban (PS) se joint aux remerciements pour saluer tout le travail qui est réalisé par la médiatrice et par toute son équipe.

En écoutant la médiatrice, le député n'a pas eu l'impression d'avoir écouté simplement la médiatrice. Le député avance qu'elle est bien plus que cela aujourd'hui. En effet, en très peu de temps, elle est devenue quasi un centre d'expertise du vécu. La médiatrice arrive à relayer toutes les situations auxquelles elle est confrontée via des suggestions, propositions ou encore des recommandations. Le député estime qu'elle a bien dépassé avec satisfaction le rôle de médiation.

Les deux premiers rapports d'Ombuds Bruxelles mettent en lumière le travail que mènent les administrations en matière de relation avec les citoyens et apportent une analyse approfondie des éventuelles difficultés rencontrées au sein de l'administration. Les rapports du service médiation constituent donc un outil de contrôle parlementaire particulièrement efficace et très utile permettant d'évaluer les politiques en place et d'identifier les difficultés rencontrées par les citoyens. C'est à ce niveau-là que le rôle de député intervient et il est de leur responsabilité d'entendre et de pouvoir apporter le cas échéant les améliorations nécessaires dans le fonctionnement des administrations. Le député a bien noté les différents messages que la médiatrice a envoyés à quelques encablures des élections.

Le travail accompli par Ombuds Bruxelles est indispensable pour garantir que chaque citoyen, quel que soit son statut, puisse faire entendre sa voix et obtenir des réponses à ses préoccupations. Cet organisme offre un canal d'expression cruciale pour renforcer la

confiance des citoyens envers les autorités publiques et promouvoir une meilleure gouvernance.

Par rapport à la gestion des plaintes, le député souligne le manque par moment d'un côté humain dans la gestion des dossiers dans les administrations. La médiatrice a également fait mention de la collaboration qu'il faut construire ou encore élaborer avec les autres niveaux administratifs.

Le service d'Ombuds Bruxelles joue un rôle crucial, d'une part, en traitant les réclamations et les plaintes des citoyens à l'égard des services publics bruxellois et, d'autre part, en recevant et en enquêtant les signalements d'atteinte à l'intégrité. L'année 2023 a été marquée par des avancées significatives dans trois domaines clés : le traitement des plaintes, la protection des lanceurs d'alerte et la formulation de recommandations pour améliorer la qualité des services publics.

La médiatrice a souligné le nombre croissant de dossiers passant de plus de 300 dossiers à 1.140 dossiers en seulement une année. Cela témoigne de l'importance et de la nécessité de cet outil pour la Région de Bruxelles-Capitale. Les administrations régionales et locales ont été les principales concernées soulignant l'importance de ces institutions dans le paysage institutionnel bruxellois.

Des pouvoirs locaux qui avaient déjà un service similaire ont décidé de se tourner vers Ombuds Bruxelles. Certaines communes gardent-elles leur ombudsman ?

La collaboration étroite avec les administrations a permis de résoudre de nombreux litiges à la source. Dans sa présentation, la médiatrice a dit qu'une grande partie des dossiers ont parfois été résolus simplement via un simple contact. Cela est peut-être simple pour un service de médiation mais pas forcément pour des citoyens. Pour le député, c'est l'humain d'abord et le numérique quand c'est possible pour ceux qui savent se débrouiller.

L'une des recommandations qui consistait à revoir le cadre juridique et organisationnel de la gestion des plaintes pour installer une approche harmonisée cohérente dans toutes les administrations bruxelloises a été bien accueillie et a conduit à l'élaboration d'un avant-projet de réforme par les autorités compétentes, bien que l'adoption de cette réforme ne se fera pas avant la fin de la législature. Ombuds Bruxelles compte sur l'administration pour poursuivre les travaux et soumettre un avant-projet finalisé au nouveau Gouvernement.

Pour l'année 2024, Ombuds Bruxelles a émis une nouvelle recommandation générale aux autorités

régionales à savoir la reconnaissance d'un droit à l'erreur en faveur des usagers des services publics. Cette recommandation s'appuie sur toutes les plaintes que le service a eu à traiter. Comment concrètement peut-on mettre en place ce droit à l'erreur ?

À Bruxelles, tous les citoyens ne sont pas égaux devant la connaissance de la loi. Une réflexion existe-t-elle par rapport à cette problématique ? Devrait-on faire davantage par rapport à l'information, la connaissance, la vulgarisation parfois des messages transmis au niveau des administrations ?

Par rapport à la proposition d'un droit à l'erreur, à laquelle le groupe PS souscrit pleinement, il y a aussi parfois des sanctions complètement disproportionnées pour une simple anomalie administrative, un simple oubli ou une simple méconnaissance. On enlève quasi des droits à des personnes morales ou physiques.

Comment les administrations publiques à Bruxelles comptent prendre en compte ce droit à l'erreur ?

En quoi la numérisation croissante des interactions avec l'administration contribue à accroître la probabilité d'erreurs commise par les citoyens ?

Dans la majorité des situations, Ombuds Bruxelles a réussi à les résoudre avec un contact humain ou en tout cas numérique parce que cela lui est possible de le faire. Cela prouve bien qu'il y a un problème avec cette numérisation parfois à outrance.

Le député remercie la médiatrice d'avoir contribué au débat sur le texte « Bruxelles numérique » en donnant son avis et diverses remarques partagées par le secteur associatif et les citoyens. Il y a eu de longs débats. Le député pense que le travail doit se poursuivre parce que tout n'a pas été réglé.

Comment easy.brussels, par exemple, prévoit-il de recueillir les signaux des usagers concernant le respect des principes fixés par « Bruxelles numérique » ?

Quelles sont les mesures envisagées pour garantir un accès égal à tous les usagers notamment en ce qui concerne les primes RENOLUTION ?

Le député partage les inquiétudes évoquées par la médiatrice par rapport à la capacité de maintenir ou pas le contact humain pour les administrations locales et régionales.

Le fait de prévoir un dispositif avec tous les types de contacts et de communications dont le contact humain n'est pas efficace si on est en face d'une administration qui n'a pas la possibilité matérielle ou financière de le faire. On va se retrouver dans la

même situation ou même pire puisqu'on va avoir des gens qui vont continuer à être exclus des possibilités d'avoir des contacts avec l'administration et même de régler les problèmes avec l'administration.

Le groupe PS salue le travail du pôle « intégrité » dans la protection des lanceurs d'alerte.

Parmi les 547 plaintes qui ont été clôturées en 2023 par Ombuds Bruxelles, la plus grande partie concernait la mobilité et le stationnement. Il ressort de ces plaintes qu'il s'agit principalement d'erreurs dans les dossiers commis par les professionnels et pouvant avoir un impact disproportionné sur leur situation.

Comment les administrations communiquent-elles les exigences et les procédures aux professionnels pour éviter les erreurs dans leur dossier ?

Comment les administrations prévoient-elle d'améliorer leur communication et leur gestion des dossiers pour restaurer la confiance des citoyens et garantir une prestation de services plus efficace et transparente ?

Comment former les professionnels de façon à délivrer un service identique entre les différentes administrations ?

Il y a des gens qui sont enrôlés parfois inutilement. Le député pense notamment aux personnes qui ont une carte PMR ou ceux qui se font verbaliser pour une question de minute ou une erreur administrative. Cela nécessite ensuite un travail important pour les administrations et pour les citoyens. On n'est pas là pour « emmerder » les gens. Le citoyen peut parfois avoir cette impression.

L'idéal est d'essayer d'éviter en amont qu'il y ait des problèmes plutôt que de les régler par après.

Le groupe PS est convaincu que les services publics doivent être accessibles à tous et répondre aux besoins des citoyens. Il continuera évidemment à soutenir le travail d'Ombuds Bruxelles pour améliorer la qualité des services publics bruxellois et renforcer la confiance entre les citoyens et les autorités publiques.

Le député rappelle ce qu'il disait en introduction, quand on lit les rapports et qu'on écoute les retours du terrain de la médiatrice, Ombuds Bruxelles est quasi un centre d'expertise du vécu qui peut permettre d'améliorer les services et d'éviter toutes des erreurs en amont.

Mme Latifa Aït-Baala (MR) remercie la médiatrice pour son exposé et se joint à la gratitude exprimé par le président.

Ce deuxième rapport annuel montre la nécessité pour la Région de se doter d'un tel outil de médiation. On le constate bien au niveau des chiffres avec cette augmentation spectaculaire du nombre de plaintes reçues.

On constate que 147 plaintes concernent la mobilité et le stationnement comme son collègue Jamal Ikazban l'a rappelé. Le rapport souligne que le contrôle automatisé effectué par les scan-cars implique un nombre significatif de plaintes liées à l'utilisation des caméras automatiques qui ne détectent pas les disques bleus ou les cartes pour les PMR. Le groupe MR attire l'attention depuis fort longtemps sur les nombreux dysfonctionnements des scan-cars et ce grand nombre de plaintes vient confirmer ce propos.

En ce qui concerne le domaine fiscal, il comporte également son lot de remontrances notamment sur l'envoi tardif du précompte immobilier à certains citoyens. Cela peut engendrer de nombreuses difficultés pour les personnes concernées qui se retrouvent parfois à en payer deux la même année en raison des retards d'expédition.

La problématique des amendes liées à la zone de base émission « LEZ » provoque également de nombreuses plaintes. La médiatrice a même décidé de lancer une enquête thématique sur ce sujet démontrant l'importance de la question. Le Parlement connaîtra les conclusions de cette enquête dans le courant du mois d'octobre.

Il y a des prises très disproportionnées au niveau des montants à payer en cas d'infraction, ce que le groupe MR n'a d'ailleurs pas cessé de rappeler.

En définitive, ce rapport met en lumière les nombreux manquements de ce Gouvernement à de nombreux égards comme pour l'urbanisme et les délais beaucoup trop nombreux pour recevoir ne serait-ce qu'un renseignement urbanistique, les nuisances qui sont induites par le nouveau métro M7 ou encore les dysfonctionnements relatifs à la prime RENOLUTION.

Ce rapport est aussi un indicateur intéressant de l'évaluation sur les mécontentements des citoyens vis-à-vis des politiques publiques menées par la Région. La hausse très importante du nombre de plaintes entre 2022 et 2023 n'est à cet égard pas anodine. Certes de nombreux facteurs expliquent cette hausse, comme le fait qu'Ombuds Bruxelles gagne en notoriété auprès du citoyen. Cela démontre surtout que les Bruxellois font face à de nombreux problèmes au quotidien et veulent l'exprimer.

Pour conclure, le rapport formule toute une série de recommandations. Il revient aux politiques main-

tenant de les prendre en considération et d'entendre réellement le mécontentement des Bruxelloises et des Bruxellois pour corriger le tir.

Mme Marie Lecoq (Ecolo) remercie la médiatrice et l'ensemble de son équipe pour leur travail.

L'augmentation des chiffres signifie qu'à la fois le service est mieux connu mais aussi qu'il y a un suivi. En effet, non seulement le nombre de plaintes augmente mais le nombre de plaintes traitées augmente également. *De facto*, il y a une charge plus importante qu'au début pour Ombuds Bruxelles.

Un service de médiation est utile pour les citoyens afin d'avoir un canal pour pouvoir exprimer leurs difficultés. C'est également utile pour les employés de la fonction publique pour avoir des espaces de retour permettant de faire évoluer les pratiques. C'est évidemment utile aussi pour les parlementaires afin d'avoir des informations utiles sur comment est-ce que les choses se passent dans la réalité. En effet, les parlementaires ne sont pas directement en lien avec les administrations et ils n'ont donc pas ces informations.

Il est important de souligner l'accessibilité du service de médiation puisqu'il y a plusieurs canaux possibles de contact. C'est un élément qui permet sans doute aussi d'expliquer l'augmentation de l'arrivée des dossiers.

Le service d'Ombuds Bruxelles a rencontré de nombreuses administrations en 2023 concernant la question de la gestion des plaintes. L'objectif était d'arriver à une approche plus harmonisée au sein des différentes administrations. Cela avance de ce côté-là mais il reste encore des choses sur lesquelles on sera évidemment attentif pour la prochaine législature.

Un autre dossier était la numérisation des services publics. Comme ses collègues l'ont rappelé, la médiatrice a pris part à cette réflexion sociétale sur comment on continue à assurer des contacts physiques et donc des canaux humains avec les uns et les autres. Le texte de « Bruxelles numérique » a donné l'occasion de beaucoup réfléchir et de discuter de cette problématique mais aussi quelque part d'ouvrir un débat assez large sur la vision du politique sur comment les administrations doivent être en contact avec les citoyens.

La recommandation sur le droit à l'erreur qui existe en France est un élément sur lequel le groupe Ecolo peut s'engager à être très attentif pour la prochaine législature.

Des échanges avec le Gouvernement régional sur cette question ou avec certaines administrations en

particulier ont-ils eu lieu ? Existe-t-il des cas d'application sur lesquels on peut s'inspirer ? Serait-ce une nouvelle mission pour le service d'Ombuds Bruxelles ou quelque chose qui se ferait directement au sein des administrations concernées ?

Pour terminer, la députée note les deux arrêtés manquants qui doivent faire l'objet d'une attention dans le futur.

M. Emmanuel De Bock (DéFI) remercie la médiatrice pour le rapport annuel. C'est un rendez-vous intéressant quand on est parlementaire car cette présentation est synonyme de l'illustration de la relation que l'on souhaite avoir avec les administrés mais aussi des différentes difficultés auxquelles est confronté un certain nombre de concitoyens.

Il serait peut-être intéressant d'avoir le suivi des recommandations des années précédentes et leur intégration ou pas par les pouvoirs publics différents.

Il y a parfois des situations qui sont vécues comme de véritables injustices sociales pour des petits montants. Il s'agit d'une question de principe et non pas une question d'argent. Ce sont des dossiers qui coûtent de l'argent aussi parce qu'ils doivent être traités de part et d'autres, à l'administration. La bonne administration permet d'éviter ce genre de problème.

Le député revient sur deux points importants pour lui, à savoir l'aspect fiscal des indivisions et le précompte immobilier. Le député avance qu'on ne tient pas assez compte de la question des indivisions immobilières. Des personnes se retrouvent bien souvent en indivision immobilière avec leurs frères, leurs parents, suite à un décès dans la famille. L'avertissement extrait de rôle est envoyé au plus âgé des indivisés et pas aux autres. Or, un arrêt de la Cour de cassation mentionne que c'est nul. Légalement, on ne peut pas « saisir » si on n'a pas adressé à chacune des personnes cet avis. Les autres indivisés ne sont pas au courant d'un envoi d'un avertissement extrait de rôle que ce soit sur le précompte immobilier ou un oubli de payer une des taxes relatives à cet immeuble.

La législation relative aux demandes pour réduction du précompte immobilier pour enfant à charge a un peu changé. Avant, le locataire faisait la demande et cela se passait normalement. Aujourd'hui, c'est le bailleur qui doit le faire. Cela crée beaucoup de difficultés pour les uns et les autres. Le locataire doit s'adresser au bailleur alors que parfois il a quitté le logement.

Le délai de 6 mois à compter de l'envoi de l'avertissement extrait de rôle est assez court au niveau de l'administration. Le locataire n'en a aucune idée en l'occurrence donc quand il le demande au proprié-

taire, c'est parfois bien souvent trop tard. Cela crée des situations paradoxales où finalement beaucoup de locataires ne se voient tout simplement pas bénéficier de cette réduction de précompte immobilier parce que le processus n'est pas parfait. En tant que législateur, on doit pouvoir effectivement revoir peut-être la manière de le faire.

Ombuds Bruxelles a-t-il eu à connaître d'un certain nombre de plaintes concernant ces deux situations ?

Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) remercie les députés pour l'intérêt qu'ils portent aux travaux d'Ombuds Bruxelles ainsi que pour leurs questions qui traduisent l'intérêt porté aux inquiétudes des citoyens qui s'expriment à travers leurs plaintes.

En ce qui concerne la recommandation relative au droit à l'erreur, Ombuds Bruxelles a eu un échange avec le Gouvernement. À l'issue du refus de donner suite à une recommandation individuelle dans un dossier en matière de prime à la rénovation parce que l'administration estimait ne pas avoir la possibilité d'autoriser le citoyen à corriger son erreur, le service d'Ombuds Bruxelles l'a signalé au Gouvernement en lui demandant d'être attentif à cette question.

Ensuite, le service a fait cette année la recommandation générale derrière cette recommandation individuelle en suggérant d'insérer ce droit à l'erreur à la fois dans le fonctionnement des administrations, plus de latitude, parce qu'il y a des principes généraux de bonne administration qui doivent permettre à l'administration d'être plus large, et en même temps d'envisager de l'ancrer aussi légalement pour que les citoyens aient un outil sur lequel s'appuyer.

Dans le rapport, plusieurs indications sont données pour voir comment transposer cette recommandation. D'une part, il faut savoir que le Sénat a travaillé sur cette question en 2021 et a fait des auditions à la fois de l'administration fiscale, au niveau fédéral, mais également de l'administration française pour voir quelles étaient les pistes.

L'administration fiscale qui est tenue par une loi d'ordre public encore plus que dans d'autres secteurs parvient à faire montre d'une souplesse pour corriger les erreurs des citoyens parfois beaucoup plus grandes que d'autres administrations qui sont tenues par un cadre finalement moins strict où il y a pas des dispositions d'ordre public comme en matière d'impôt.

Il y a des choses à faire déjà au niveau de la culture administrative afin de permettre la correction d'une erreur qui a été faite de bonne foi et qui ne porte pas atteinte au fond du dossier. À côté de cela, il y a parfois un cadre légal qui enferme l'administration

qui voudrait bien permettre de corriger mais elle ne le peut pas.

Le droit administratif français prévoit le droit de corriger une erreur avec des balises évidemment. Il faut que l'erreur ait été commise de bonne foi, que ce soit la première, que la personne n'ait pas été correctement informée ou qu'on n'ait pas la garantie qu'elle a reçu la bonne information au bon moment.

Il faut fixer des balises mais c'est un outil très important. Cela existe depuis 2018. Cela a donc pu déjà être évalué. Cela n'a pas donné lieu à ce qu'on craint parfois dans les administrations d'un afflux de demande de correction.

C'est vraiment une direction dans laquelle tous les ombudsmans parlementaires en Belgique demandent à leur Parlement d'aller. Nous faisons le constat généralisé que certaines politiques publiques sont finalement contrecarrées par le fait que des erreurs sont commises et ne peuvent pas être corrigées. C'est dans l'intérêt de tout le monde d'ouvrir cette marge de correction.

Concernant l'application de ce droit à l'erreur, cette mission doit relever des administrations, outillées pour corriger les erreurs dans un cadre qui serait défini.

Concernant les ombudsmans au niveau local, il en existe dans les communes d'Ixelles, de Schaerbeek et de Woluwe-Saint-Lambert. À ce stade, il n'y a pas de décision définitive d'abandonner la fonction. La décision doit être prise par les Conseils communaux. Des contacts exploratoires ont été pris par deux de ces trois communes parce qu'elles envisagent le fait de restituer la fonction au niveau régional. On a déjà eu des contacts assez approfondis pour voir comment organiser ce transfert mais c'est évidemment au Conseil communal, souverain, de l'entériner.

Si on regarde les chiffres par exemple de la commune et du CPAS de Schaerbeek, ils traitent ensemble 800 dossiers par an. Cela donne une idée de l'impact que ça peut avoir pour le service d'Ombuds Bruxelles.

Ce n'est pas à Ombuds Bruxelles de se prononcer car cela relève de l'autonomie communale. Il y a des avantages au fait d'avoir un ombudsman local. C'est la proximité évidemment. Un habitant va sans doute plus vite auprès de son ombudsman local qui est présent tous les jours dans la commune. Il y a également des avantages au fait de le mettre auprès d'Ombuds Bruxelles. C'est qu'on peut faire non seulement des économies d'échelle mais aussi tirer des enseignements et des bonnes pratiques dans une commune pour résoudre des problèmes qui se posent dans une autre commune.

Chaque formule a son avantage mais il faut gérer la transition si on décide de restituer la fonction au niveau de l'ombudsman régional. C'est à cela qu'Ombuds Bruxelles s'est attelé avec les communes qui l'ont sollicité.

Suite à « Bruxelles numérique », easy.brussels va devoir recueillir tous les signalements de citoyens qui considèrent que, soit il manque un canal humain, soit il y a pas encore de canal numérique. Il faudra aussi que cette administration puisse mettre en place les outils pour monitorer tous ces signaux et les restituer aux administrations concernées avec des recommandations ou en tout cas des analyses.

C'est vraiment à l'administration elle-même de faire ce monitoring et d'évaluer elle-même son accessibilité. Il ne faut pas qu'on renvoie tout chez Ombuds Bruxelles mais vraiment de responsabiliser les administrations dans leur organisation.

Concernant le suivi des recommandations, c'est seulement le deuxième exercice. On n'a donc pas encore beaucoup de recul pour pouvoir véritablement donner un suivi. C'est bien entendu ce que l'on fera et ce que l'on a commencé à faire. On donne déjà un aperçu dans le rapport de cette année de l'état des recommandations formulées et du suivi de celle de l'année dernière.

C'est vraiment quelque chose sur lequel on veut travailler avec les trois Parlements parce qu'ils représentent l'instance qui donne de l'autorité morale aux recommandations d'Ombuds Bruxelles. C'est également chaque Parlement qui peut interpeller les membres de son Gouvernement si elles ne sont pas exécutées.

En ce qui concerne le problème du précompte immobilier pour les biens en indivision, c'est une problématique connue chez Ombuds Bruxelles. On est en discussion avec Bruxelles Fiscalité mais il est prématuré pour déjà donner des résultats.

Ombuds Bruxelles n'a pas été saisi de la question du précompte immobilier pour enfant à charge. On va y être attentif en tout cas. Si nécessaire, nous reviendrons là-dessus l'année prochaine.

L'ambition d'Ombuds Bruxelles, lorsque nous aurons plus de constats exploitables, est d'aller thématiquement dans les commissions concernées pour discuter plus en profondeur de ces thématiques. Cela ne pourra se faire que quand on aura un terreau suffisant pour venir avec des recommandations très concrètes et des enseignements très concrets.

Le plus grand compliment que les députés ont pu faire est de dire qu'on était un centre d'expertise du vécu pour les citoyens. On essaie de rapporter le vécu des citoyens pour que les députés voient concrètement le résultat des législations qu'ils ont adoptées pour les citoyens dans leur vie quotidienne. Il est important de consolider cette expertise et de pouvoir la restituer au Parlement.

4. Approbation du rapport

La commission fait confiance au président et au rapporteur pour l'élaboration du rapport.

Le Rapporteur,

Jamal IKAZBAN

Le Président,

Kalvin SOIRESSE NJALL

5. Annexe



Ombuds
Bruxelles•Brussel

Rapport annuel 2023 Jaarverslag 2023

Concilier & améliorer
Verzoenen & verbeteren



Plaintes Klachten



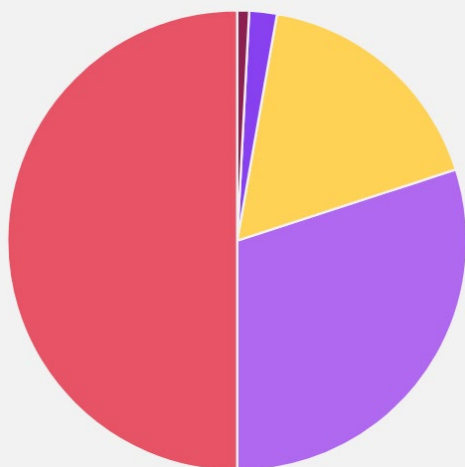


En 2023, nous avons ouvert **1.140 dossiers** :
106 demandes d'informations et 1.034 plaintes

In 2023 hebben we **1.140 dossiers** geopend:
106 informatieverzoeken en 1.034 klachten

Plaintes / Klachten

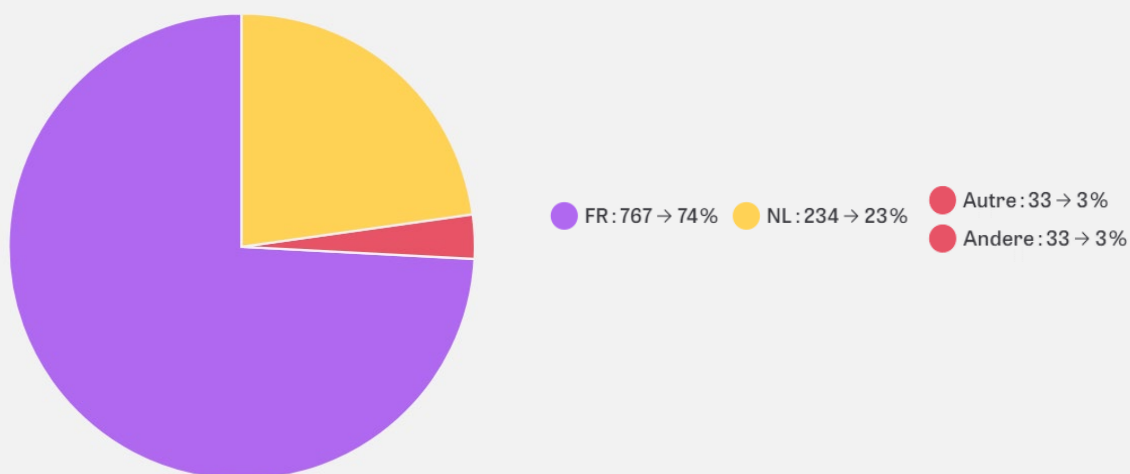
1.034 plaintes en 2023 par domaine
1.034 klachten in 2023 per domein



BHG: 521 → 50 %	Plaatselijke besturen: 306 → 30 %
NA: 172 → 17 %	GGC: 25 → 2 %
	COCOF: 10 → 1 %
RBC: 521 → 50 %	Pouvoirs locaux: 306 → 30 %
NA: 172 → 17 %	COCOM: 25 → 2 %
	COCOF: 10 → 1 %

Plaintes / Klachten

1.034 plaintes en 2023 par langue 1.034 klachten in 2023 per taal



Plaintes / Klachten

1.034 plaintes en 2023 / 1.034 klachten in 2023



- 66% de **plaintes recevables** / 66% **ontvankelijke klachten**
- 3,5% émanent de **personnes morales** / 3,5% komen van **rechtspersonen**

→ Nous avons clôturé **788 plaintes** en 2023.

→ In 2023 hebben we **788 klachten** afgesloten.

Plaintes / Klachten

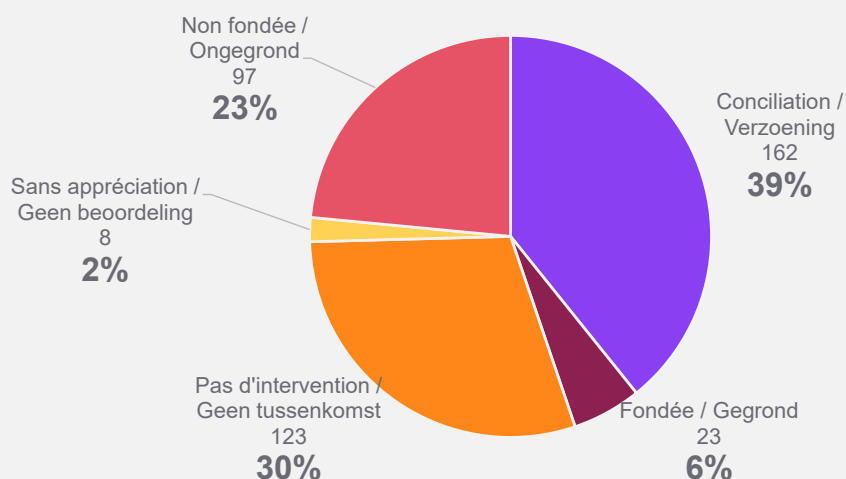
Quelles matières étaient visées dans les plaintes ? Waarover gingen de klachten?



Mobilité - Stationnement	147	Mobiliteit en parkeren
Fiscalité - Finances	125	Fiscaliteit en financiën
Affaires communales	101	Gemeentelijke aangelegenheden
Economie - Emploi - Tourisme	41	Economie en werkgelegenheid, toerisme
Santé - Bien-être - Famille	33	Gezondheid, welzijn en gezin
Logement	26	Huisvesting
Urbanisme - Environnement - Développement urbain	25	Stedenbouw en milieu, stedelijke ontwikkeling
Fonction publique	15	Openbaar ambt
Sécurité - Assistance	4	Veiligheid en bijstand
Varia	4	Varia
Enseignement - Sport - Culture	1	Onderwijs, sport en cultuur
Réseaux de distribution - Inhumation - Crémation	1	Nutsvoorzieningen, teraardebestelling en crematie
Transparence	1	Transparantie

Plaintes / Klachten

Résultat du traitement des plaintes Resultaat van de behandeling van de klachten



Plaintes / Klachten

Collaboration avec les administrations régionales et locales Samenwerking met de overheidsdiensten



- Développement de canaux de traitement des plaintes / ontwikkeling van kanalen voor de behandeling van de klachten
- Ateliers de collaboration avec **les administrations régionales** / workshops over de samenwerking met **de gewestelijke administraties**
- Trajet de rencontres avec les **communes** et les **CPAS** / Ontmoetingstraject met de **gemeenten** en **OCMW's**

Recommandation 2023-001 : renforcer la gestion des plaintes
Aanbeveling 2023-001: het klachtenbeheer versterken

Plaintes / Klachten

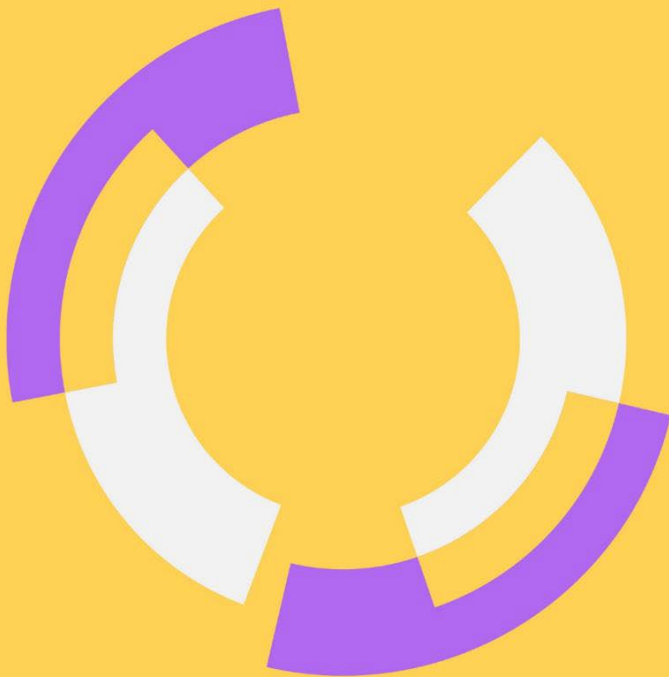
Principaux enseignements 2023 Belangrijkste bevindingen 2023



- Droit à l'erreur / Recht op vergissing
- Numérisation et accès au service public / Digitalisering en toegang tot de overheidsdiensten
- Plaintes récurrentes ou systémiques / Terugkerende of systemische klachten

Plaintes / Klachten

Intégrité Integriteit



Chiffres / Cijfers



- **1 signalement** de 2022 → enquête en 2023 → 4 recommandations
- **1 melding** uit 2022 → onderzoek in 2023 → 4 aanbevelingen

- **9 signalements** en 2023 → 3 enquêtes en cours
- **9 meldingen** in 2023 → 3 onderzoeken lopende

- **2 demandes de protection** → 1 instruction pour suspicion de représailles
- **2 vragen tot bescherming** → 1 onderzoek naar mogelijke represailles

➔ **2024** : déjà 10 dossiers en 4 mois / al 10 dossiers op 4 maanden

Transposition de la directive EU sur la protection des lanceurs d'alerte / Omzetting van de EU richtlijn over de bescherming van klokkenluiders



- Principes généraux / Algemene beginselen
- Extension du champ d'application personnel / Uitbreiding van het personeel toepassingsgebied
- Obligation de mettre en place un canal interne / Verplichting om een intern meldingskanaal in te richten



Intégrité / Integriteit

Nombreux défis / Talrijke uitdagingen



- Contestations liées à l'application de la réforme dans le temps / Betwistingen ivm de toepassing van de hervorming in de tijd
- Mise en place du canal interne et moyens dédiés / Oprichting van interne meldingskanalen en toewijding van middelen
- Libération de la parole et devoir de confidentialité / vrijheid van meningsuiting en geheimhoudingsplicht
- Déroulement et durée d'un dossier / verloop en duurtijd van een onderzoek
- Collaboration de l'administration / Medewerking van de administratie
- Protection <> immunité / Bescherming <> immuniteit
- Suivi recommandations / Opvolging van de aanbevelingen

Intégrité / Integriteit



Ombuds
Bruxelles•Brussel

Merci - Bedankt !

**Concilier & améliorer
Verzoenen & verbeteren**

