

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



9 avril 2025

---

SESSION ORDINAIRE 2024-2025

---

**RAPPORT ANNUEL 2024 D'OMBUDS BRUXELLES**

RAPPORT

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

par Mme Nadia EL YOUSFI

**SOMMAIRE**

1. Désignation de la rapporteuse .....	3
2. Présentation du rapport annuel 2024 d'Ombuds Bruxelles par la médiatrice bruxelloise.....	3
3. Échange de vues.....	7
4. Approbation du rapport.....	14
5. Annexe .....	15

---

*Ont participé aux travaux* : M. Mustapha Akouz, Mme Aurélie Czekalski, M. Elhadj Moussa Diallo, Mme Nadia El Yousfi, Mme Gisèle Mandaila, M. Mohamed Ouriaghli (président), Mme Amélie Pans, Mme Farida Tahar, Mme Cécile Vainsel et M. Olivier Willocx, 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 du 9 avril 2025, le rapport annuel 2024 d'Ombuds Bruxelles <sup>(1)</sup> déposé au Parlement francophone bruxellois en date du 4 avril 2025.

## 1. Désignation de la rapporteuse

À l'unanimité des 7 membres présents, Mme Nadia El Yousfi est désignée en qualité de rapporteuse.

## 2. Présentation du rapport annuel 2024 d'Ombuds Bruxelles par la médiatrice bruxelloise <sup>(2)</sup>

**Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise)** est accompagnée par Mme Louise Degryse, en charge des relations externes et de la communication chez Ombuds Bruxelles, et par Mme Alexandra Gjurova, en charge de la coordination du pôle qui traite les plaintes des usagers à l'égard des services publics bruxellois.

La médiatrice va centrer son exposé sur les chiffres qui concernent la Commission communautaire française et les enjeux qui la concernent plus spécifiquement.

Sur les chiffres globaux pour l'année 2024, Ombuds Bruxelles a enregistré 1.305 plaintes. Cela représente une augmentation très importante au niveau global.

Cependant, au niveau du secteur et des compétences de la Commission communautaire française, on constate que le service n'a pas encore le même taux de pénétration ni d'ailleurs dans les compétences liées à la Commission communautaire commune, à l'exception pour celle-ci de la problématique des allocations familiales qui entraîne quand même un certain nombre de plaintes.

Les causes pour lesquelles Ombuds Bruxelles n'est pas encore identifié vraiment comme un acteur dans les compétences de la Commission communautaire française sont multiples.

D'une part, le mode d'intervention de la Commission communautaire française qui exerce ses compétences majoritairement via des associations subventionnées. Cela implique pour les usagers une faible identification au secteur public. Ils ne se rendent pas toujours compte que ce sont des missions de services publics qui sont exécutées par des opérateurs associatifs et pour lesquels ils peuvent s'adresser à Ombuds Bruxelles.

Dans ces compétences, les acteurs sont beaucoup plus proches du terrain. Il se peut que la résolution spontanée des litiges est plus importante. Ce sont des usagers qui sont peut-être moins captifs par rapport aux services publics classiques. Si on est mécontent d'une association, on a parfois la possibilité de changer d'association pour obtenir ce service.

On est dans une situation moins captive. La médiatrice souligne que lorsqu'UNIA est venu présenter son rapport au Parlement francophone bruxellois, il faisait un peu le même constat, c'est-à-dire que sur l'ensemble des signalements liés à la Région bruxelloise, il n'y en avait que 2,5 % liés aux compétences de la Commission communautaire française. Ce n'est donc pas vraiment une anomalie.

D'autre part, la gestion des plaintes n'est pas encore assez développée et organisée dans les services administratifs du Service public francophone bruxellois (SPFB).

Enfin, il y a parfois aussi une zone grise pour certaines plaintes. La question peut se poser sur certaines plaintes de savoir si cela relève de la Commission communautaire française ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

### Les canaux de contact

La médiatrice s'arrête un instant sur les canaux de contact par lesquels les personnes peuvent s'adresser à Ombuds Bruxelles. Les différents canaux sont les suivants : guichet physique; poste; téléphone; mail; ou encore via un formulaire en ligne.

Ombuds Bruxelles est très attaché à l'accès multicanal pour le dépôt de plainte, d'abord pour être en conformité avec le décret et ordonnance conjoint « Bruxelles Numérique », mais aussi parce qu'il y a un vrai besoin. La médiatrice trouve important de constater que plus de 50 % des plaintes sont introduits par le mail classique. Même si il y a peu de plaintes concernant la Commission communautaire française, 1 plainte sur 10 utilise le formulaire électronique.

Tous secteurs confondus, beaucoup d'organisations ne sont plus accessibles que par un formulaire

(1) Le rapport annuel 2024 est consultable sur le site internet d'Ombuds Bruxelles à l'adresse suivante : <https://www.ombuds.brussels/fr/publications/rapport-annuel-2024>.

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

en ligne, or cela ne répond pas aux besoins des usagers. Ceux qui sont à l'aise avec le numérique préfèrent encore le mail pour pouvoir exposer leur situation, joindre des pièces plus facilement. C'est encore très compliqué pour un certain nombre d'usagers de joindre des pièces dans un formulaire en ligne. C'est un vrai seuil d'accès auquel il faut rester attentif.

### Recevabilité des plaintes

Concernant la recevabilité des plaintes, tous secteurs confondus, il y a un peu plus de la moitié des plaintes qui sont recevables.

Une cause importante d'irrecevabilité est l'absence de démarches préalables. Ombuds Bruxelles est un service de deuxième ligne, les personnes doivent d'abord s'être adressées à l'administration pour essayer d'obtenir satisfaction. La médiatrice constate qu'il y a encore quasiment 1 personne sur 4 qui n'a pas fait cette démarche préalable. Malheureusement, cela s'explique parce que la personne n'a pas trouvé la porte d'entrée ou le canal approprié pour le faire. Il y a un gros travail d'orientation du front office d'Ombuds Bruxelles pour orienter les usagers, mais il ne peut pas devenir le front office de l'administration. La médiatrice insiste vraiment pour que les administrations se rendent accessibles. Sur les dix plaintes relatives la Commission communautaire française, échantillon très réduit, il y en a trois qui étaient irrecevables pour ce motif.

Une autre cause importante d'irrecevabilité d'un nombre important de plaintes est que celles-ci arrivent de manière prématurée. En effet, le dialogue est encore en cours avec l'administration, mais la personne est impatiente et contacte Ombuds Bruxelles, soit simultanément, soit très rapidement après s'être adressée à l'administration.

La médiatrice l'a dit au début de son mandat, elle ne veut pas devenir le service de plainte de la Région. Elle souhaite que les administrations assument elles-mêmes le traitement des plaintes. Tant que le dialogue est en cours, Ombuds Bruxelles insiste pour que les parties trouvent une solution, et donc il intervient dans le dossier que si le dialogue est rompu. Il s'agit d'un nombre important de plaintes déclarées prématurées ou sans objet.

### Les normes de bonne administration

Lorsqu'Ombuds Bruxelles traite une plainte, de sa prise en charge jusqu'à sa clôture, la source de la plainte est objectivée à travers une grille de normes, appelée « normes de bonne administration » ou encore « normes d'Ombuds Bruxelles ».

Il s'agit d'une quinzaine de normes qui décrivent ce qu'un citoyen doit pouvoir attendre d'un service public de qualité.

Le top cinq des normes qui sont le plus souvent à la source des difficultés ou des griefs des citoyens à l'égard de l'administration est :

1. application correcte des règles de droit;
2. gestion consciencieuse;
3. raisonnable et proportionnalité;
4. information passive;
5. délai raisonnable.

L'application correcte de la législation concerne non seulement le décret ou l'ordonnance qui est en cause, mais également les normes supérieures qui sont évidemment une grille de lecture importante. La médiatrice précise qu'Ombuds Bruxelles existe aussi pour veiller au respect des droits fondamentaux.

La norme « gestion consciencieuse » concerne tous les cas dans lesquels l'administration n'a pas examiné adéquatement le dossier, n'a pas tenu compte d'une pièce importante, a perdu une pièce, ou encore n'a pas eu un processus efficace.

Pour la norme « raisonnable et proportionnalité », on entend tous les cas dans lesquels l'administration dispose d'une marge d'appréciation, mais le sentiment existe qu'elle n'a pas choisi, entre deux décisions légales, celle qui serait finalement le plus en adéquation avec l'intérêt de l'administré, tout en respectant l'intérêt général.

La norme « information passive » vise l'absence de réponse ou une réponse insuffisante aux demandes des citoyens.

En ce qui concerne la norme « délai raisonnable », il s'agit du cas où l'administration ne réagit pas assez rapidement aux sollicitations.

On ne peut pas encore tirer d'enseignements au niveau de la Commission communautaire française, vu qu'il n'y a pas assez de plaintes.

### Saisines liées aux compétences de la Commission communautaire française

La médiatrice va rentrer plus dans un focus sur les saisines qui sont liées aux compétences de la Commission communautaire française. Elle trouve

important d'identifier qui sont les publics cibles du service de médiation bruxellois dans ces compétences.

Dans le premier public cible, il y a tous les usagers du SPFB, de Bruxelles Formation – seul OIP de la Commission communautaire française –, et des associations agréées et subventionnées par la Commission communautaire française. Il s'agit donc des citoyens qui font usage des services publics offerts et financés par la Commission communautaire française.

Les associations agréées et subventionnées par la Commission communautaire française forment le deuxième public cible. Ombuds Bruxelles est à leur disposition s'elles rencontrent un problème dans leur processus d'agrément, dans la liquidation des subventions ou la récupération de subventions indues.

Le dernier public cible est constitué par les membres du personnel du SPFB ou de Bruxelles Formation. Pour le volet plainte, ils peuvent s'adresser à Ombuds Bruxelles s'ils ont une difficulté dans la gestion de leur carrière, comme par exemple la reconstitution de leur carrière pour avoir leur droit à la pension ou bien une procédure de recrutement ou encore une sanction disciplinaire.

Les plaintes des usagers du SPFB peuvent concerner, par exemple, le transport scolaire mais également le service PHARE dans le paiement des primes d'insertion versées à l'employeur de jeunes travailleurs porteurs de handicap.

Bruxelles Formation intervient en deux qualités. La première comme opérateur de formation, les plaintes peuvent venir de la part des bénéficiaires des formations. Il peut s'agir, par exemple, de quelqu'un qui se plaint d'avoir été renvoyé d'une formation pour des motifs d'absence qu'il conteste ou qu'il estime avoir justifié suffisamment. La seconde comme régisseur de formations via des partenaires conventionnés. La presse a relaté dernièrement le litige qui oppose Bruxelles Formation et Molengeek. Ceux-ci se sont adressés à Ombuds Bruxelles.

En ce qui concerne les usagers des associations agréées et subventionnées, ils peuvent s'adresser au service d'inspection de la Commission communautaire française qui est la première ligne compétente pour traiter des plaintes des usagers de ces associations. Ombuds Bruxelles constitue la deuxième ligne. Cela concerne notamment les domaines de l'action sociale, de la santé ou des personnes en situation de handicap. La médiatrice évoque en exemple la plainte d'un jeune travailleur en entreprise de travail adapté (ETA) qui se plaint d'avoir été licencié. L'ETA étant subventionnée par la Commission communautaire française, il a pu s'adresser à Ombuds Bruxelles.

Une plainte d'une association peut concerner, par exemple, le retard de traitement de son agrément pour pouvoir avoir la déductibilité fiscale des dons perçus. Dans cet exemple, l'association s'est adressée d'abord au SPF Finances parce qu'elle ne recevait pas les attestations de déduction fiscale des dons pour les donateurs. Il s'est avéré que la Commission communautaire française n'avait pas transmis le dossier d'agrément au SPF Finances. Cela empêche donc cette association de délivrer les attestations de déductibilité fiscale.

Concernant les membres du personnel, que ce soit le volet plainte ou le volet lanceur d'alerte, aucun dossier concernant les compétences de la Commission communautaire française n'a été introduit.

### **Enjeux pour les années à venir – (1) Gestion des plaintes**

La médiatrice identifie trois enjeux intéressants à avoir à l'esprit pour les années à venir.

Le premier est de renforcer la gestion des plaintes dans les services publics qui dépendent de la Commission communautaire française. Pour que les usagers soient dirigés correctement vers Ombuds Bruxelles, il faut les renseigner au bon moment. En ce qui concerne les services du SPFB, il n'y a pas de gestion des plaintes organisée. Certains services, comme le service de transport scolaire, mettent un formulaire de réclamation à disposition, mais d'autres services n'ont rien du tout. Bruxelles Formation, quant à lui, a un service de plainte avec une procédure de réclamation propre. Ce service renseigne Ombuds Bruxelles sur ses décisions. La médiatrice rappelle que pour les associations subventionnées dans le secteur de l'action sociale et de la santé des personnes en situation de handicap, elles ont comme première ligne le service d'inspection du SPFB.

Ombuds Bruxelles est en contact avec Mme Bernadette Lambrechts, administratrice générale de la Commission communautaire française, et avec les personnes du service d'inspection pour qu'ils commencent à mentionner dans leurs décisions le service de médiation. Les personnes mécontentes d'une réponse du service d'inspection seront ainsi informées qu'elles peuvent s'adresser à Ombuds Bruxelles. C'est en voie de réalisation et cela va peut-être faciliter l'accès vers les services de la médiatrice. Il y a donc une grande disparité dans la manière dont les services publics de la Commission communautaire française se montrent à l'écoute des plaintes des usagers.

La médiatrice revient sur la recommandation émise l'année dernière à l'attention de toutes les

autorités bruxelloises pour mettre en place un cadre légal harmonisé. Il s'agit d'un décret et ordonnance conjoint – outil pour toutes les questions de gouvernance transversale qui concernent les services publics bruxellois –, pour vraiment obliger tous les services publics à avoir un certain nombre de standards minimum de qualité pour la gestion des plaintes, en termes d'accessibilité, être multicanal et pratiquer un langage clair.

La définition de plainte couvre le fonctionnement mais également les actes. Cela peut en effet porter sur un acte, puisque Ombuds Bruxelles est compétent en deuxième ligne pour les actes. La personne doit pouvoir d'abord critiquer la décision. Cela relève du principe d'efficacité.

Dans le cas où on constate un problème dans le processus de fonctionnement, il faut examiner la décision et essayer de comprendre pourquoi la décision n'était pas appropriée.

Il est nécessaire d'avoir des standards de procédure, c'est-à-dire un processus avec des engagements de délai de réponse, d'accusé de réception et d'enregistrement des plaintes.

Il faut un mécanisme de suivi. Les plaintes sont là non seulement pour résoudre la situation individuelle des personnes, mais aussi pour que l'administration en tire des enseignements et puisse améliorer ses processus.

Ombuds Bruxelles propose aux services de plaintes de première ligne d'utiliser le même indicateur que lui comme processus de suivi, c'est-à-dire les 15 normes, pour avoir au niveau de la Région un suivi plus harmonisé des enseignements de la première et de la deuxième ligne.

Il est également recommandé de respecter l'obligation de l'article 8, § 2, du décret et ordonnance conjoint sur la publicité de l'administration entré en vigueur en octobre 2024, c'est-à-dire prévoir l'indication sur les décisions des services de plaintes ou des administrations que les personnes peuvent ensuite s'adresser à Ombuds Bruxelles. Cette mesure a généré une forte augmentation du nombre de plaintes dans les matières régionales, mais elle n'est pas encore entièrement appliquée dans le secteur de la Commission communautaire française.

C'est un appel aux députés pour faire avancer cette recommandation et aboutir à un cadre légal harmonisé sur la gestion des plaintes à l'égard des usagers bruxellois.

## **Enjeux pour les années à venir – (2) Contact humain et droit à l'erreur**

Le second enjeu, identifié à partir de l'ensemble des plaintes, est l'impact de la réduction drastique des contacts humains entre les administrations et les usagers. Cet impact crée une difficulté pour résoudre les problèmes lorsqu'il y a un bug dans les systèmes informatiques, lorsque les procédures sont mal expliquées, trop complexes. Cela contribue aussi à l'augmentation importante du nombre d'erreurs commises par les citoyens. On fait peser sur eux une charge administrative et une responsabilité beaucoup plus lourde dans la constitution de leur dossier.

D'une part, Ombuds Bruxelles insiste sur le maintien d'un contact humain, en tout cas dès qu'il y a un problème qui survient dans un dossier, d'être accessible aux citoyens. D'autre part, c'est une recommandation aussi transversale, c'est d'instaurer un cadre légal pour permettre la correction des erreurs qui sont commises de bonne foi par les usagers des services publics. Cette recommandation pourrait être mise en place par la voie d'un décret et ordonnance conjoint et peut faire l'objet d'une initiative parlementaire.

La médiatrice n'a pas de cas d'application concret du droit à l'erreur dans les matières de la Commission communautaire française. Cependant, un parallèle peut être fait entre des erreurs qui peuvent survenir pour l'octroi des aides à l'emploi aux entreprises avec celles qui peuvent survenir dans les procédures d'octroi de subventions aux associations. On a déjà des cas d'erreurs qui entraînent la récupération de subventions, parce qu'il y a eu une petite erreur commise de bonne foi par une petite entreprise dans l'introduction des pièces justificatives pour pouvoir conserver une subvention ou justifier d'une subvention.

Dans une petite entreprise ou dans une petite association, le départ d'un collaborateur en charge du dossier ou une difficulté personnelle traversée par le gérant peut entraîner une erreur qui a des conséquences énormes. Cette erreur commise de bonne foi provoque le retrait de mesures mises en place par le Parlement pour que ces associations ou ces entreprises puissent fonctionner correctement.

Tous les médiateurs de Belgique font la même recommandation à leur niveau de pouvoir. Au niveau fédéral, elle a été reprise dans l'accord de Gouvernement. Hier, la commission des Finances de la Chambre a voté une proposition de loi visant à concrétiser le droit à l'erreur en matière fiscale pour le contribuable de bonne foi. Cette proposition prévoit de ne pas imposer un accroissement automatique de 10 % s'il a commis une erreur dans sa déclaration fiscale, dès lors que c'est une première erreur commise de bonne foi.

Dans les dossiers gérés à Ombuds Bruxelles, la médiatrice constate beaucoup d'erreurs sans lien avec une tentative de fraude ou une négligence grave, mais simplement une erreur que n'importe qui aurait pu commettre et *a fortiori* les citoyens plus vulnérables, moins familiarisés avec les procédures administratives.

Ce droit à l'erreur serait un principe d'indulgence, de relation respectueuse entre l'administration et les citoyens, d'éviter directement une relation de suspicion.

### Enjeux pour les années à venir – (3) Protection des lanceurs d'alerte

Le dernier enjeu – dans le domaine de compétences de la Commission communautaire française – est la protection des lanceurs d'alerte. La Commission communautaire française est la seule entité bruxelloise dont le Gouvernement n'a pas encore adopté d'arrêté pour mettre en œuvre l'article 15, § 2, du décret et ordonnance conjoint sur le médiateur qui oblige les administrations à mettre en place des canaux de signalement interne.

Tout l'esprit de la directive européenne à la base de ce mécanisme, c'est que les organisations se montrent à l'écoute des signalements des lanceurs d'alerte et gèrent d'abord ces signalements en interne. Le médiateur est le canal externe de secours si on a peur de représailles, si on a peur que le fonctionnaire dirigeant soit impliqué. Toutes les petites irrégularités devraient pouvoir être prises en charge par un tel canal interne et c'est une obligation légale.

La Commission communautaire française est en défaut d'exécution sur cette législation.

Bruxelles Formation a déjà pris les devants en mettant en place son propre canal interne sans attendre l'arrêté en se basant sur les prescriptions de la directive et du décret et ordonnance conjoint. Il faut cependant un arrêté pour définir l'acteur compétent pour la réception du signalement, l'acteur compétent pour le traitement du signalement et l'instance qui donne des garanties procédurales et de protection d'identité du lanceur d'alerte.

## 3. Échange de vues

**Mme Aurélie Czekalski (MR)** remercie la médiatrice pour son exposé et pour la qualité de ce rapport annuel, précieux pour améliorer le travail parlementaire.

La députée pensait que la commission était conjointe avec le Parlement régional bruxellois, d'autant plus que la présentation avait été faite séance plénière conjointe, Parlement francophone bruxellois et Parlement régional bruxellois. L'intervention qu'elle avait prévue englobait également les aspects plus régionaux.

La députée remercie également la médiatrice pour son engagement au service des Bruxelloises et des Bruxellois. Son action renforce la confiance envers les institutions et contribue à l'amélioration continue de l'administration publique et du service public en général.

Le rapport annuel 2024 plonge les députés dans les défis auxquels les administrations doivent encore faire face. Malgré les efforts réalisés, les enjeux relevés sont récurrents : lenteur dans le traitement des dossiers; complexité des procédures; communication perfectible; manque d'accessibilité et un risque croissant d'exclusion lié à la numérisation.

En matière de santé et d'aide sociale, le rapport mentionne 165 plaintes liées à l'accessibilité aux aides sociales et à la lourdeur des démarches administratives. Ces difficultés touchent particulièrement les publics les plus vulnérables. La médiatrice a mentionné dans son exposé, par exemple, le transport scolaire. Les députés sont régulièrement, toutes et tous, interpellés par des parents d'enfants en situation de handicap qui se retrouvent confrontés aux aléas des annulations de ces transports scolaires et autres. C'est particulièrement difficile pour les enfants qui ont besoin d'avoir une routine dans leur vie quotidienne. Tout changement impacte leur quotidien et crée du stress et parfois des situations d'anxiété qui sont compliquées à gérer tant pour les parents de ces enfants que pour les chauffeurs de ces transports scolaires.

La députée comprend que le service transport scolaire mette à disposition un formulaire de réclamation mais pas tous les autres services de la Commission communautaire française.

Une recommandation afin de faciliter l'accès aux services d'Ombuds Bruxelles est-elle envisagée et prévue ? La part des plaintes est faible en Commission communautaire française par rapport à l'ensemble des plaintes reçues. Est-ce l'une des raisons qui peut expliquer cela ?

La députée demande à la médiatrice si elle peut donner davantage de précisions sur ce que Bruxelles Formation a mis, d'initiative, en place.

**Mme Amélie Pans (MR)** remercie la médiatrice pour ce rapport annuel qui met en lumière non

seulement les défis auxquels les administrations doivent faire face mais aussi les solutions concrètes qu'Ombuds Bruxelles propose pour rendre l'administration bruxelloise plus transparente et plus juste. Ce travail est essentiel pour renforcer la confiance entre les concitoyens et leurs institutions.

La députée revient sur un aspect important évoqué dans le rapport, à savoir le droit à l'erreur et le suivi des recommandations formulées.

La députée trouve particulièrement pertinente l'introduction d'un droit à l'erreur dans les démarches administratives bruxelloises, comme ce qui existe en France ou est en préparation aux Pays-Bas. Cette idée pourrait réduire le sentiment d'injustice ressenti par certains citoyens face aux erreurs administratives qui peuvent leur coûter cher. Cela peut parfois être un simple oubli de cocher une case qui a une grande conséquence pour le citoyen. Quelles seraient les premières étapes pour concrétiser ce droit à l'erreur à Bruxelles et quelle est la priorité à mettre en place ?

La députée souligne que le rapport annuel ne se limite pas à dresser un constat, il ouvre aussi des pistes concrètes pour améliorer les services publics. Une administration plus accessible et humaine est évidemment essentielle dans un contexte où la numérisation croissante risque parfois d'exclure certains publics vulnérables.

**Le président** précise que le fait de présenter en réunion de commission propre au Parlement francophone bruxellois est une décision du Bureau élargi.

**Mme Nadia El Yousfi (PS)** remercie la médiatrice pour sa présentation et salue la qualité du rapport 2024 qui constitue un outil d'analyse rigoureux des dysfonctionnements mais aussi des dynamiques positives au sein de l'administration bruxelloise.

La députée rappelle que l'institution de services de médiation est fondamentale dans l'architecture démocratique de la Région bruxelloise. Le contrôle de la qualité de la relation entre l'administration et l'utilisateur ne saurait être réduit à une logique de traitement des plaintes. Il constitue un véritable baromètre de la qualité démocratique du service public régional et du respect effectif du droit des usagers.

La lecture du rapport est également orientée par les priorités politiques du groupe PS : égalité d'accès, lutte contre le non-recours au droit, l'efficacité et proximité administrative, transparence de l'action publique et lutte contre la fracture numérique et sociale. La mission première des pouvoirs publics est de garantir l'égalité d'accès au droit, de protéger les plus vulnérables et de corriger les inégalités systémiques.

Le travail d'Ombuds Bruxelles met en lumière, année après année, les failles persistantes dans la manière dont l'administration interagit avec les usagers, en particulier celles et ceux qui sont en situation de précarité, de fragilité numérique ou sociale. C'est pourquoi, dans un contexte de contraintes budgétaires, ces principes doivent guider toute réflexion sur l'amélioration, l'efficacité et la modernisation des services publics.

La médiatrice a indiqué que les principes de la charte de la bonne administration et responsabilité institutionnelle sont encore trop souvent perçus comme des intentions générales plutôt que comme des obligations opposables. Quelles recommandations précises la médiatrice peut-elle formuler pour rendre ces principes véritablement personnels dans l'ensemble des administrations bruxelloises ?

Le rapport souligne plusieurs situations dans lesquelles des usagers de bonne foi se retrouvent sanctionnés par des erreurs mineures. La médiatrice a déjà donné beaucoup d'éléments sur ce droit à l'erreur.

Le rapport met aussi en évidence une sous-représentation persistante des jeunes, des personnes très précaires ou éloignées du numérique parmi les usagers qui saisissent Ombuds Bruxelles, notamment dans le cadre du nouveau décret et ordonnance conjoint « Bruxelles numérique » qui a provoqué beaucoup de débats. La députée souhaiterait connaître quelles sont les recommandations concrètes par rapport à ce volet-là pour garantir un accès égal à tous les usagers au niveau des différentes administrations, et pour renforcer les relais sociaux existants et développer des partenariats territoriaux, que ce soit avec les CPAS, mutuelles et autres.

Enfin, le rapport 2024 contient 22 recommandations dont certaines sont récurrentes depuis plusieurs années. Ne serait-il pas opportun d'instaurer un mécanisme officiel de suivi parlementaire de ces recommandations, avec un tableau de bord public et un échéancier ou une exigence de réponse motivée de la part des administrations dans un délai raisonnable sur les recommandations ?

**M. Mustapha Akouz (PS)** souhaite à son tour saluer l'utilité du rapport d'Ombuds Bruxelles qui éclaire par des faits concrets et des observations précises, certaines tensions récurrentes dans l'organisation des services publics et la relation avec les usagers. Ce document met en lumière des marges d'amélioration sur plusieurs plans : clarté des procédures, articulation entre niveau de pouvoir, traitement des signalements ou encore suivi institutionnel.



Pour le groupe PS, ce travail constitue une base importante pour renforcer l'efficacité de l'action publique dans le respect des droits fondamentaux et de la mission de service. Le groupe PS est convaincu que la transformation des services publics se construit dans une logique de coopération.

Le rapport 2024 fait état d'une augmentation importante du nombre de signalements recevables et de demandes de protection multipliées par six en matière d'intégrité. Cette évolution est-elle principalement le signe d'une meilleure appropriation du dispositif par les agents publics ou reflète-t-elle une recrudescence de situations problématiques dans les administrations ?

Ombuds Bruxelles participe à des réseaux européens. À lumière de ces échanges, comment la médiatrice évalue-t-elle la situation bruxelloise au regard d'autres pays comparables ?

Concernant la gestion des plaintes et gouvernance interinstitutionnelle, la médiatrice a encouragé les administrations à désigner des points de contact « plaintes » et à mieux intégrer les retours d'expérience. Ce dialogue institutionnel est-il réellement suivi d'effets ?

Un retour clair sur l'engagement hiérarchique et politique des entités concernées existe-t-il ?

Comment le Parlement pourrait-il soutenir une démarche d'harmonisation des procédures de traitement des plaintes à l'échelle régionale ?

Le rapport fait état de 218 plaintes déclarées irrecevables, dont une partie importante concerne des matières qui ne relèvent pas de la compétence régionale. Cela souligne une réalité souvent constatée. De nombreux citoyens ne disposent pas des repères nécessaires pour distinguer les niveaux de pouvoir et les autorités compétentes. Dans ces cas, Ombuds Bruxelles assure-t-il un accompagnement actif vers les services ou médiateurs compétents afin d'éviter que la plainte ne reste sans réponse ?

Et dans une perspective plus large de lisibilité administrative et de droit effectif à l'interpellation, comment décrire les synergies actuelles avec le médiateur fédéral ou d'autres médiateurs sectoriels pour mieux orienter les citoyens dans le paysage institutionnel belge fragmenté et multilingue ?

Le rapport fait état d'un doublement des signalements et d'une intensification du travail d'analyse du pôle intégrité. Cette augmentation reflète-t-elle une meilleure connaissance du dispositif ou une véritable hausse des cas problématiques ? Comment se situe

Bruxelles par rapport à d'autres entités ou pays comparables ?

Le régime de signalement anonyme repose sur le principe de soupçon raisonnable. Comment évaluer ce critère sans décourager les lanceurs d'alerte de bonne foi ? Ombuds Bruxelles mène-t-il une enquête même en cas de signalement répété par une même administration ? Quelles garanties structurelles sont mises en œuvre pour assurer dans la durée la confidentialité et la protection des lanceurs d'alerte notamment dans les signalements anonymes ?

Le traitement des cas sensibles comme ceux concernant la STIB ou Parking Bruxelles met en évidence des lacunes graves en matière de protection. Est-il confirmé que certains licenciements liés à des alertes passées n'ont pas encore été qualifiés juridiquement comme représailles ?

La médiatrice signale un renforcement de son équipe, par des collaborateurs néerlandophones et des experts dans des domaines plus précis comme l'urbanisme, l'environnement ou la fiscalité. Ombuds Bruxelles dispose-t-il aujourd'hui de capacités internes suffisantes pour assurer le traitement des plaintes et des enquêtes d'intégrité ?

**Mme Cécile Vaincel (PS)** a eu la chance, avant d'entrer au Parlement, de piloter la direction d'administration de la culture, du sport, du tourisme social et de la jeunesse à la Commission communautaire française. La députée en est ressortie après 6 ans avec le sentiment profond qu'il y avait un gouffre culturel entre l'administration et ses administrés.

La députée a également eu la chance de travailler avec une direction qui avait un sens aigu du service public. Des enquêtes de satisfaction ont montré que les opérateurs en contact avec la direction culture de la Commission communautaire française étaient extrêmement satisfaits parce que c'est une administration de proximité qui veille beaucoup à accompagner, expliquer, encadrer, vulgariser.

Malgré la bonne volonté des agents, il y a des choses pointées dans le rapport qui rejoignent ce que la députée a pu constater et qui sont vraiment à résoudre en région bruxelloise.

Le langage utilisé par l'administration est incompréhensible pour énormément d'usagers. Pour beaucoup d'agents, il est normal parce que c'est le langage auquel ils sont familiarisés. Or, on parle de droits et d'obligations. On ouvre des droits mais si les personnes ne justifient pas correctement l'utilisation de cet argent qui leur a été alloué, ils doivent le rembourser. Certaines procédures en récupération d'indu sont liées à des malentendus profonds.

On a souvent tendance à croire qu'il y a des fraudes alors qu'en réalité, les gens ne comprennent pas le système. La question de ce langage devrait faire l'objet d'une véritable révolution, tout doit être repensé, tant dans le langage verbal que dans la communication écrite.

C'est une question fondamentale parce que les gens qui ne comprennent pas le langage ont un sentiment d'injustice. Ils développent une hostilité envers le système. La confiance dans le système démocratique se perd suite à ces incompréhensions.

La députée rejoint la médiatrice sur la question du formulaire numérique. Lorsqu'on est passé au formulaire numérique, plein d'opérateurs ont renoncé à leur subsidie parce qu'ils se sont dit que cela allait être trop compliqué.

Une collaboration entre les services d'Ombuds Bruxelles, avec son expertise, et l'administration de la Commission communautaire française est-elle envisageable pour travailler sur ces enjeux majeurs du point de vue du droit des administrés ?

Il faut vraiment moderniser le langage de l'administration et revoir en profondeur cette façon de travailler. Les députés ont pu s'en rendre compte avec l'absence de gouvernement. Ils sont tous sollicités par des ASBL qui posent des questions sur des choses qui devraient être gérées par l'administration.

La députée n'est pas étonnée d'entendre que la médiatrice est considérée comme une première ligne par de nombreux usagers. Une réflexion devrait se tenir par rapport au rôle de l'administration et au fait que l'information ne percole pas. En période de crise, c'est encore plus sensible.

**M. Elhadj Moussa Diallo (Les Engagés)** remercie, au nom de son groupe, la médiatrice ainsi que tous les collaborateurs d'Ombuds Bruxelles pour le travail important qui renforce la confiance entre les concitoyens et les administrations bruxelloises.

Dans le rapport annuel de 2024, on constate qu'aucune des 22 recommandations formulées n'est spécifiquement adressée à la Commission communautaire française comme c'était le cas en 2023.

Compte tenu du nombre constant, mais modeste, de plaintes concernant les administrations de la Commission communautaire française, pourquoi aucune recommandation n'a été formulée spécifiquement pour améliorer les services de ces administrations ?

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** s'associe aux remerciements de ses collègues et rappelle la plus-value

des rapports. Ce nouveau rapport annuel est plein de constats et surtout de recommandations. La médiatrice invite à aller plus loin chaque année.

On constate bien que si les plaintes ont tendance à augmenter, en Commission communautaire française, par contre, le taux de pénétration est quand même très faible. Les usagers y sont pour quelque chose mais la députée croit qu'il y a matière à développer des réflexions de comment on peut aussi toucher ce public. Un public davantage concerné par une série d'irrégularités ou bien même d'incompréhension dans les démarches administratives. Or, les démarches administratives sont de plus en plus numérisées et cela renforce le fossé entre l'administration et les administrés. Cela crée aussi une méfiance vis-à-vis des pouvoirs publics. Il s'agit donc d'un enjeu d'accessibilité dans le chef des structures qui dépendent de la Commission communautaire française.

Dans le public vulnérable, toutes les personnes en situation irrégulière sont directement concernées par des services d'associations qui dépendent de la Commission communautaire française. On n'en parle pas vraiment. Ce sont des personnes qui constituent souvent un public très important dans certaines ASBL qui perçoivent des subsides de la Commission communautaire française. Ces personnes qui n'ont pas de titre de séjour n'ont peut-être pas accès directement à certaines procédures et sont exclues du service plainte.

Les personnes très éloignées du numérique ne savent pas du tout l'utiliser. Il faudrait peut-être envisager une autre porte d'entrée pour éviter de perdre ce public. La députée est persuadée que les chiffres cités sont sous-estimés. Si l'accessibilité était facilitée pour les publics précarisés, les chiffres seraient beaucoup plus important.

Parmi les plaintes reçues, aucune n'émane de membres du personnel des services publics francophones bruxellois. Comment l'expliquer ? C'est toujours délicat de se plaindre dans une administration parce qu'on connaît peut-être les difficultés que cela peut engendrer. Il va falloir réfléchir à un moyen de pouvoir déposer des plaintes sans risquer de perdre sa place.

Les administrations sont appelées à disposer d'un service interne, Bruxelles Formation l'a fait mais ce n'est pas le cas pour tous les services de la Commission communautaire française. En effet, la Commission communautaire française n'a pas encore pris d'arrêté pour mettre en place un tel service. Les parlementaires suivront le dossier.

La députée rejoint la médiatrice sur la nécessité de mettre en place un cadre harmonisé dans le cadre de

la gestion des plaintes. Cela doit être une urgence de pouvoir mettre en place un cadre légal harmonisé dans la gestion des plaintes.

La moitié des plaintes reçues sont recevables, soit 218 plaintes. La députée est assez étonnée de ce nombre important. L'explication réside dans le fait de deux causes d'irrecevabilité principales à savoir : l'absence d'épuisement des voies internes de recours et la plainte prématurée. Les citoyens s'adressent-ils à Ombuds Bruxelles directement parce qu'ils n'ont pas eu l'existence de ces voies internes ou bien ils se disent cela ne sert à rien ? Pour les recours prématurés parce qu'un dialogue est toujours en cours, comment Ombuds Bruxelles détermine quand le dialogue est terminé ? Comment un suivi est-il assuré pour faire en sorte que de ne pas perdre tous ces publics qui peut-être dès le départ avaient une demande totalement justifiée ?

Sur le point « contact humain » et « droit à l'erreur », on a tout intérêt aujourd'hui à prendre un cadre légal sous forme d'un décret et ordonnance conjoint pour reconnaître le droit à l'erreur. Le Sénat a beaucoup travaillé sur ce sujet. Encore faut-il s'entendre sur la notion de droit à l'erreur commise de bonne foi qui peut parfois laisser libre cours à interprétation.

La protection des lanceurs d'alerte est un sujet passionnant. Bruxelles est en retard, alors que désigner une personne de confiance au sein de son administration c'est faire preuve de bonne gouvernance et de transparence.

La députée est convaincue que les administrations jouent le jeu et voudraient bien mettre en place cette procédure en interne. Par exemple, le CPAS de Schaerbeek et la commune de Schaerbeek, pour des raisons budgétaires, ont dû renoncer à ce service. On envoie un petit peu l'utilisateur comme une balle de ping-pong entre l'administration régionale et l'administration locale. L'administré tout ce qu'il veut c'est qu'on reconnaisse qu'il a été lésé, qu'on reconnaisse ses droits, qu'il puisse déposer sa plainte.

**Mme Gisèle Mandaila (DéFI)** se joint à ses collègues pour remercier la médiatrice et son équipe pour ce travail très important et ces rapports bien préparés qui montrent les difficultés que rencontrent les administrations et les citoyens.

Ombuds Bruxelles est essentiel parce que cela restaure la confiance des citoyens envers l'administration. Il gagnerait à être connu aussi au niveau des citoyens. La médiatrice a épinglé plusieurs éléments importants et, pour le groupe DéFI, c'est vraiment l'élément essentiel de sa mission et de ses rapports.

Quelle est la proportion de plaintes provenant de citoyens et celle provenant des administrations dans le total des 1.305 plaintes reçues ?

Sur la question des canaux de communication, la députée affirme qu'il est très difficile pour les citoyens en fracture numérique d'utiliser les formulaires électroniques.

Le rapport est bien fait et épingle les enjeux, fait des constats et des recommandations. En tant que parlementaires, ils vont suivre ces recommandations pour y travailler.

**Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise)** tient en préambule à préciser que c'est la tradition d'ombudsman de passer dans les différentes commissions pour qu'on puisse entrer dans les enjeux plus spécifiques. Il y a désormais un volume de plaintes suffisant concernant les matières régionales pour le faire. L'objectif est d'aller dans les différentes commissions permanentes pour discuter des plaintes de manière plus concrète.

Beaucoup de questions se rejoignent en ce qui concerne l'amélioration de la gestion des plaintes par les administrations elles-mêmes. La médiatrice insiste pour revenir sur sa recommandation de l'année dernière de mise en place d'une gestion harmonisée des plaintes dans les administrations par la voie d'un décret et ordonnance conjoint. Tous les aspects qui devraient être pris en compte dans ce dispositif législatif ont été énumérés pour garantir l'accessibilité, le multicanal, et de refuser que ce soit uniquement un formulaire en ligne.

Un certain nombre d'administrations essaient d'améliorer leur gestion des plaintes mais passent à du formulaire en ligne. Cela ne va pas parce qu'on voit que les gens s'adressent dès lors à Ombuds Bruxelles parce qu'il offre un contact par téléphone, mail. Ce sont des signaux importants.

La médiatrice comprend le regret des parlementaires de voir le nombre important de plaintes déclarées irrecevables. Cependant, elles servent d'enseignement. Sur base du nombre de réclamations irrecevables pour telle raison au sein d'une même administration, Ombuds Bruxelles entre en dialogue avec celle-ci en leur disant d'améliorer leur service de première ligne ainsi que l'accessibilité aux plaintes. Ombuds Bruxelles travaille avec les administrations également sur l'amélioration des réponses qu'elles donnent. Quand les réponses sont standardisées, les gens reviennent vers le service de la médiatrice parce qu'ils n'ont pas compris la réponse qui consiste parfois en l'article de loi à la base de la décision sans explication.

La médiatrice est parfaitement d'accord avec les observations sur l'importance du langage. Un avant-projet de décret et ordonnance conjoint est en préparation au niveau des services du SPRB de Bruxelles Synergie. Le Gouvernement précédent avait, suite à la recommandation, chargé le SPRB de la mettre en œuvre. Un travail préparatoire a été fait. Ombuds Bruxelles a été consulté sur cet avant-projet sur lequel il a renvoyé des observations. Cela n'empêche pas le Parlement d'avancer via une initiative parlementaire. C'est quelque chose qui pourrait avancer et qui imposerait du coup un certain nombre de standards de qualité aux administrations pour répondre aux plaintes des usagers.

Tous les problèmes ne peuvent pas remonter jusqu'à Ombuds Bruxelles. Il faut responsabiliser les administrations à la source pour qu'elles répondent adéquatement aux problèmes des citoyens. Les problèmes ponctuels au sein d'une administration doivent pouvoir être réglés par cette même administration.

L'avantage d'un service externe comme l'Ombudsman est que les plaintes qui ne trouvent pas de solution en première ligne démontrent un problème dans la législation et pour laquelle Ombuds Bruxelles peut revenir vers le législateur.

Bruxelles Formation a son processus de gestion de plainte. Ce n'est pas un Ombuds interne mais ils ont un service de plainte avec une procédure. Il y a une protection maintenant qui est acquise du terme Ombuds, c'est l'institution externe. Bruxelles Formation attend un décret et ordonnance conjoint pour mettre en concordance les standards de qualité.

C'est à travers ce décret et ordonnance conjoint sur la gestion des plaintes qu'on pourra rendre les principes de bonne administration opposables. Cela peut être ces normes de bonne administration qui définissent ce que doit être un service public de qualité. On pourrait évaluer les plaintes à la lumière de ces critères là et pas seulement de la conformité à la réglementation.

Une erreur régulière de l'administration lorsqu'elle est saisie d'une plainte est de simplement vérifier si la décision est conforme à la réglementation et non pas à toutes les difficultés qu'il y a au-delà de la conformité à la réglementation.

Ce décret et ordonnance conjoint doit également prévoir tous les canaux d'accès de saisine afin d'être en conformité avec « Bruxelles numérique ».

Il y a peu de réclamations au niveau de la Commission communautaire française. Cela peut s'expliquer par le fait que l'administration ne respecte pas l'article 8, paragraphe 2, du décret et ordonnance

conjoint sur la publicité de l'administration. Les administrations doivent mentionner le service d'Ombuds Bruxelles sur toutes leurs décisions et le point de contact interne par lequel les personnes doivent passer avant de s'y adresser. On est en train de monitorer la mise en œuvre et le respect de cette disposition par les administrations.

Pour la première fois cette année, un tableau de bord est inséré dans le rapport annuel qui reprend toutes les recommandations émises depuis le début de l'existence du service d'Ombuds Bruxelles, avec l'état d'avancement et de suivi. Le service existe depuis deux ans et demi. Il y a beaucoup de recommandations et toutes ne sont pas encore mises en œuvre. Le service continue de suivre l'implémentation de ces recommandations. Le décret et ordonnance conjoint sur le médiateur impose à l'administration de répondre aux recommandations qui leur sont adressées. Si une administration ne veut pas exécuter une recommandation, elle doit motiver le pourquoi. Le service n'a encore eu aucun refus de réponse. Certaines réponses expliquent pourquoi ce n'est pas faisable.

Une recommandation pourrait être retirée si on a une réponse valable qui justifie en quoi son implémentation n'est pas possible. On n'en a pas encore abandonné à ce stade, il y en a certaines qui sont encore en discussion.

La médiatrice rappelle qu'Ombuds Bruxelles fait partie du réseau ombudsman.be qui regroupe tous les ombudsmans du pays. Les plaintes sont transmises au sein de ce réseau lorsqu'elles ont été adressées au mauvais ombudsman. Dans chaque base légale, une disposition prévoit cette possibilité de transmettre la plainte, et ce malgré le RGPD. Quelle que soit la porte d'entrée, la plainte du citoyen arrive au bon ombudsman. Le réseau réunit aussi tous les ombudsmans des secteurs économiques et sociaux, rail, télécom énergie, banques et assurances. Deux agents à temps plein répondent aux questions des citoyens et de les orientent soit vers le service de première ligne si c'est une compétence bruxelloise soit vers le bon ombudsman.

Le site d'Ombuds Bruxelles a été renouvelé avec un travail de monitoring important réalisé par Mme Louise Degryse de toutes les portes d'entrées des services de plainte pour les référencer sur le site.

Deux recommandations concernent la Commission communautaire française, celle sur la gestion des plaintes et celle sur le droit à l'erreur. La Commission communautaire française est autant concernée que la Région. La médiatrice en appelle à ces parlements pour s'associer pour réaliser ce décret et ordonnance conjoint.

Afin de toucher le public-cible, on a misé cette année d'abord sur une rencontre avec les services locaux. On a été à la rencontre des communes et des CPAS, parce que non seulement Ombuds Bruxelles est compétent pour eux mais ils sont aussi des vecteurs d'information et d'accessibilité pour les citoyens. En effet, souvent ils s'adressent à leur commune pour savoir comment résoudre leurs problèmes. C'est à ce niveau-là où ils peuvent être orienter vers Ombuds Bruxelles.

Cette année, avec tous les médiateurs, l'Ombuds-Tour s'est fait via un webinaire à l'attention des assistants sociaux. Ils sont des prescripteurs de médiation importants, ils peuvent orienter les gens vers les ombudsmans compétents. Ombuds Bruxelles travaille beaucoup avec la société civile intermédiaire parce que cela paraît plus pertinent que d'aller faire des actions coûteuses grand public.

Ombuds Bruxelles oriente très souvent les personnes en situation irrégulière vers les ombudsmans fédéraux puisque c'est souvent à ce niveau qu'elles rencontrent leurs problèmes.

Concernant l'articulation interne-externe, Ombuds Bruxelles s'attèle vraiment avec les administrations à ce que leur porte d'entrée de première ligne soit ouverte pour les problèmes qu'ils peuvent résoudre eux-mêmes. Elles orientent les personnes vers Ombuds Bruxelles en deuxième ligne. La personne n'est ainsi pas envoyée d'un endroit à l'autre inutilement.

En ce qui concerne l'intégrité, c'est un dispositif encore très jeune. Il est donc difficile d'avoir du recul à ce stade. La recrudescence dans les matières régionales est due au fait que les membres du personnel s'approprient le dispositif, mais surtout que les canaux internes ont été mis en place, que la direction de l'audit interne du SPRB a fait de la sensibilisation. Si on veut que les membres du personnel des services de la Commission communautaire française puissent également s'en servir, il faut que le Gouvernement adopte l'arrêté afin de mettre en place les canaux internes.

Ces canaux internes sont aussi des canaux d'information et de sensibilisation à ce mécanisme. C'est un mécanisme jeune, même au niveau européen, puisque la directive date de 2019. Il commence à y avoir un peu d'évaluation mais pour faire un benchmarking de la Région par rapport aux autres entités, c'est encore un peu prématuré.

Pour évaluer un soupçon raisonnable, le service de médiation a fait un guide à l'attention des administrations, une sorte de grille d'indices de critères qui permettent d'évaluer un signalement pour savoir si c'est de l'information de première main, de deuxième main

ou de troisième main. Il faut des garde-fous entre un seuil d'accès assez bas pour que les signaux arrivent mais évidemment d'éviter de se faire instrumentaliser, manipuler par des signalements qui seraient malveillants et qui visent à nuire ou qui sont dans le cadre d'un règlement de compte. On analyse avec toutes ces données s'il y a matière à considérer qu'il y a un soupçon raisonnable. Sur 24 signalements, on a ouvert 6 enquêtes en 2024. Cela représente une proportion de 1 sur 4. C'est un indice raisonnable. Il existe également une plateforme pour les signalements anonymes, une plateforme en ligne. La personne qui veut signaler sans dévoiler son identité reçoit un code crypté et on communique avec elle via la plateforme en ligne sur base de son numéro d'identification. Le service n'a pas son nom. Souvent une fois que la relation de confiance est installée, la personne communique son nom. Le service est évidemment tenu à la confidentialité absolue sur son identité qui n'est jamais dévoilée.

Les éléments essentiels à inscrire dans le texte sur le droit à l'erreur sont dans la résolution faite par tous les ombudsmans. Il y est énuméré un certain nombre d'éléments essentiels qui devraient figurer dans l'ossature d'un tel droit à l'erreur dans les différentes législations. Il faut que ce soit une erreur qui est susceptible d'être corrigée ou d'être régularisée, sans que ça porte atteinte au droit des tiers.

Il y a toute une série de balises énumérées qui devraient figurer dans ce décret et ordonnance conjoint, pour ensuite pouvoir être décliné. Selon les différentes matières, les enjeux ne sont pas les mêmes et peuvent nécessiter des dispositions d'application plus affinées.

Concernant les plaintes prématurées, le service indique à la personne que si dans le mois il n'a pas de réponse satisfaisante, il peut revenir vers le service. C'est à lui de prendre l'initiative de revenir vers Ombuds Bruxelles mais si au moment où il saisit le service, on constate qu'il est encore en dialogue, Ombuds Bruxelles n'interfère pas dans le processus immédiatement.

Sur la répartition des 1.305 plaintes, il y en avait 65 qui émanaient de personnes morales soit des entreprises ou des associations.

**M. Olivier Willocx (MR)** s'associe à tous les compliments sur le rapport et la présentation.

Le député est très surpris qu'il y ait si peu de dossiers concernant Bruxelles Formation qui traite beaucoup de gens par an. Pourquoi cela ne fonctionne-t-il pas ?

Le mot médiateur, aujourd'hui, est utilisé dans plein de contextes différents. Le médiateur a des consonances et au moins sept interprétations différentes. Un médiateur n'est pas toujours, pour tout le monde, le dernier recours après un avis défavorable de l'administration mais plutôt un facilitateur dans l'expression commune. Il se pourrait que, de temps en temps, il y ait un problème de compréhension à ce niveau-là.

Ombuds Bruxelles n'est pas là pour faire le travail des administrations, le débat n'est pas là. C'est une fois que la relation est rompue

Il est difficile de déterminer quand la relation est rompue. Cela aboutit parfois sur une plainte, un jugement qui interviendra dans trois ans ... Comment la médiatrice se positionne à ce niveau-là, en particulier dans les questions de détournement d'argent ou de considération d'ordre pénal ? Ne devrait-il pas y avoir une obligation ou un encouragement avant de recourir à la voie judiciaire ? Où se situe la limite d'intervention d'Ombuds Bruxelles dans ces dossiers ?

**Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise)** rejoint le député sur le fait que le terme médiateur induit beaucoup d'attentes, parfois erronées. C'est pour cette raison qu'il a été choisi comme dénomination de l'institution « Ombuds Bruxelles ». Le vocable ombudsman est révélateur de sa mission réelle. Il s'agit à la fois de chercher des solutions pour les plaintes individuelles mais à travers l'analyse de toutes ces plaintes, de venir vers le Parlement avec des propositions d'amélioration. Il faut utiliser l'effet

levier de ces plaintes pour améliorer la situation au profit de tout le monde contrairement à un médiateur parajudiciaire qui recherche juste une conciliation.

La législation bruxelloise a prévu qu'Ombuds Bruxelles pouvait continuer à intervenir même en cas de recours en justice. Dans le cas où il y a une chance d'arriver à une solution pour rendre le recours sans objet, Ombuds Bruxelles continue son action malgré la procédure en justice. Ombuds Bruxelles n'a pas de caractère contraignant donc les plaignants sont encouragés à introduire un recours pour sauvegarder leurs droits.

Lorsqu'on s'aperçoit qu'il y a des faits qui sont susceptibles de constituer un délit, l'enquête administrative est arrêtée pour ne pas corrompre les preuves et le dossier est transmis au procureur du roi. Le cas s'est produit dans deux dossiers jusqu'à présent. Ombuds Bruxelles se contente d'assurer la protection du lanceur d'alerte pour éviter qu'il ne fasse pas l'objet de représailles.

#### 4. Approbation du rapport

La commission fait confiance au président et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

*La Rapporteuse,*

Nadia EL YOUSFI

*Le Président,*

Mohamed OURIAGHLI

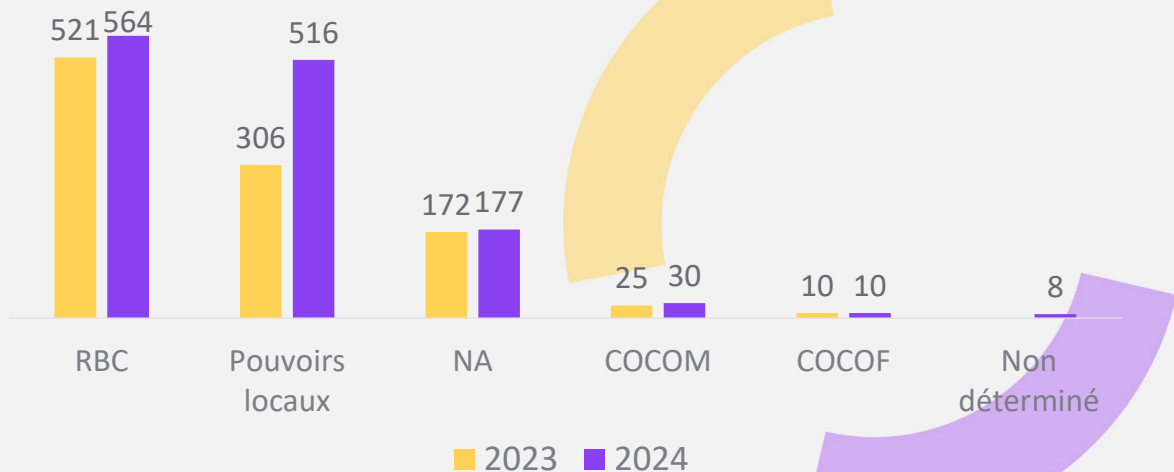
5. Annexe

# Rapport annuel 2024

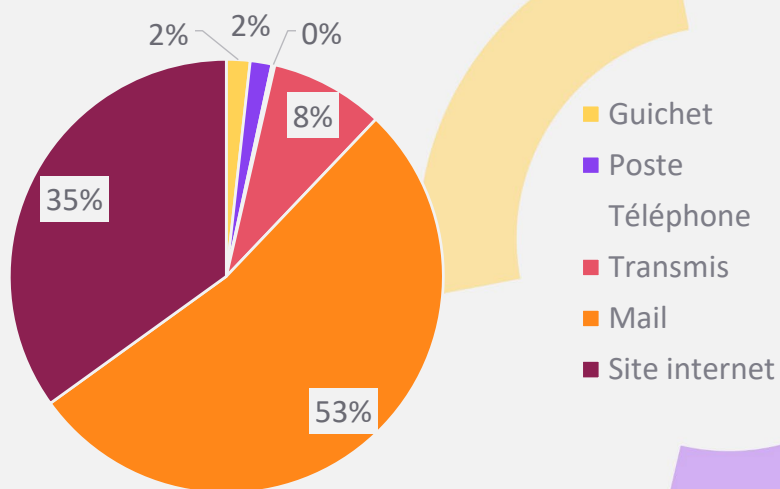
Commission des  
Affaires générales  
PFB  
09 avril 2025



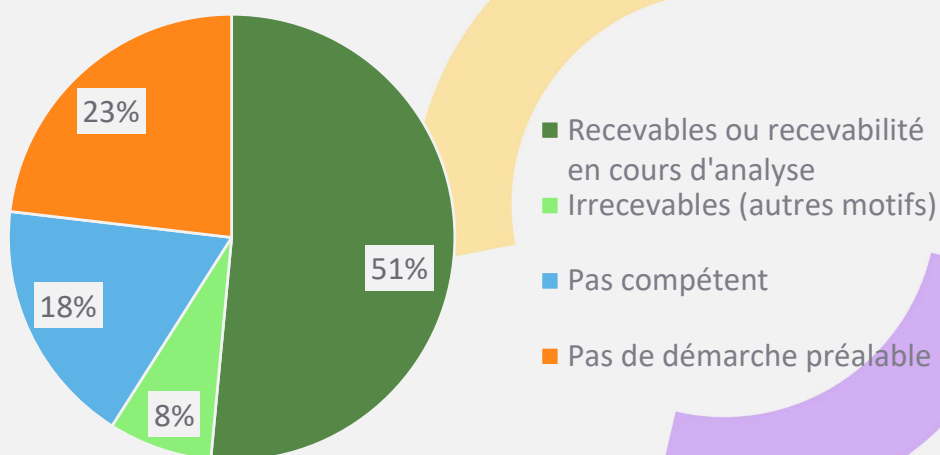
## Chiffres 2024 : les plaintes par domaine



### Chiffres 2024 : les canaux de contact

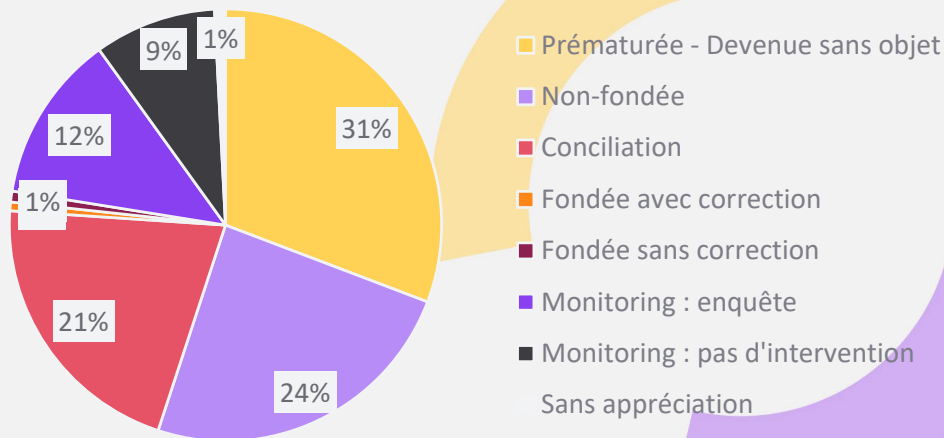


### Chiffres 2024 : la recevabilité des plaintes





## Chiffres 2024 : les résultats obtenus



## Chiffres 2024 : les normes concernées



- ① Application correcte des règles de droit : 134
- ② Gestion consciencieuse : 68
- ③ Raisonnable et proportionnalité : 67
- ④ Information passive : 56
- ⑤ Délai raisonnable : 55



### Trois publics cible



- 1) Les **usagers** du SPFB, de Bruxelles Formation et des associations agréées et subventionnées par la COCOF
- 2) Les **associations** agréées et subventionnées par la COCOF
- 3) Les **membres du personnel** du SPFB et de Bruxelles Formation

## Trois enjeux



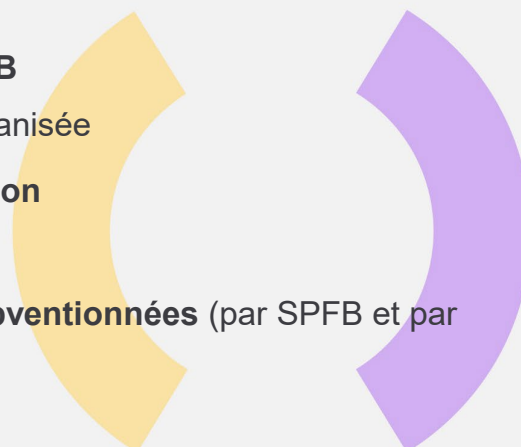
- 1) Développer la **gestion des plaintes**
- 2) Maintenir un contact humain et instaurer le **droit à l'erreur**
- 3) Implémenter le **canal interne** pour les lanceurs d'alerte



## 1) La gestion des plaintes



- Pour les usagers des **services du SPFB**
  - Absence de gestion des plaintes organisée
- Pour les usagers de **Bruxelles Formation**
  - Procédure de réclamation propre
- Pour les usagers des **associations subventionnées** (par SPFB et par PHARE)
  - Service Inspection de la COCOF



## 1) La gestion des plaintes



Nécessité d'adopter un **cadre légal harmonisé** (REC-GEN 2023-001)

- **Accessibilité** : multicanal et langage clair
- Notion de **plainte** : acte et fonctionnement
- **Procédure** (cfr le SPFB ne dispose pas de traitement de plainte)
- **Suivi des plaintes** : indicateurs (normes)
- **Indication du recours** à Ombuds Bruxelles (article 8§2 DOC publicité)

## 2) Contact humain et droit à l'erreur



Instaurer un **droit à l'erreur** dans les démarches administratives (REC-GEN 2024-001)

- Risque d'erreur accru notamment par la **numérisation**
- **Conséquences** disproportionnées d'une erreur de bonne foi
- Possible de le mettre en œuvre via une initiative parlementaire

### 3) Protection des lanceurs d'alerte



Mise en place de **canaux internes de signalement** dans les services de la COCOF (via un arrêté du Collège portant exécution de l'article 15, § 2 du DOC médiateur)

- Acteur compétent pour la **réception** des signalements internes
- Acteur compétent pour le **traitement** des signalements internes
- Garanties procédurales et protection de l'identité du lanceur d'alerte





