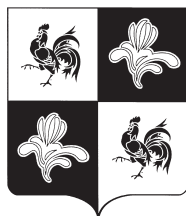


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



16 juin 2026

SESSION ORDINAIRE 2025-2026

RAPPORT ANNUEL 2025 D'OMBUDS BRUXELLES

RAPPORT

fait au nom de la commission des Affaires générales, du Budget, de la Culture,
des Crèches, de la Fonction publique, de la Politique d'aide aux personnes handicapées,
des Relations internationales et des compétences résiduelles

par M. Gaëtan VAN GOIDSENHOVEN

SOMMAIRE

1. Désignation du rapporteur.....	3
2. Présentation du rapport annuel 2025 d'Ombuds Bruxelles par la médiatrice bruxelloise.....	3
3. Échange de vues.....	6
4. Approbation du rapport.....	13
5. Annexe	14

Ont participé aux travaux : Mme Nadia El Yousfi, Mme Cécile Jodogne, Mme Emel Köse, M. Hennan Oflu, M. Mohamed Ouriaghli, Mme Amélie Pans, Mme Patricia Parga Vega, Mme Farida Tahar, Mme Cécile Vainsel, M. Gaëtan Van Goidsenhoven, M. Rudi Vervoort (président), ainsi que Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) et Mme Louise Degryse (Responsable communication et relations externes d'Ombuds Bruxelles).

Mesdames,
Messieurs,

La commission des Affaires générales, du Budget, de la Culture, des Crèches, de la Fonction publique, de la Politique d'aide aux personnes handicapées, des Relations internationales et des compétences résiduelles a examiné, en sa réunion du 16 juin 2026, le rapport annuel 2025 d'Ombuds Bruxelles ⁽¹⁾ déposé au Parlement francophone bruxellois en date du 24 avril 2026.

1. Désignation du rapporteur

À l'unanimité des 7 membres présents, M. Gaëtan Van Goidsenhoven est désigné en qualité de rapporteur.

2. Présentation du rapport annuel 2025 d'Ombuds Bruxelles par la médiatrice bruxelloise ⁽²⁾

Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) est accompagnée par Mme Louise Degryse, responsable de la communication et des relations externes d'Ombuds Bruxelles. La médiatrice va tâcher de cibler son propos sur les enjeux propres à la Commission communautaire française. La présentation sera structurée en trois temps, en partant des deux missions principales d'Ombuds Bruxelles : les plaintes des citoyens, c'est-à-dire les personnes physiques, mais également les entreprises, les associations, d'un côté, et de l'autre, les signalements des lanceurs d'alerte, donc les membres du personnel des administrations bruxelloises qui souhaitent signaler des situations problématiques dans leur administration. En conclusion, la médiatrice terminera par les recommandations formulées par Ombuds Bruxelles.

En ce qui concerne les plaintes des citoyens, le nombre de plaintes a doublé en 2025 par rapport à 2024. Cette hausse se poursuit encore en 2026, bien qu'à un rythme légèrement moins soutenu, puisque sur base d'une projection des six premiers mois de l'année, on dénombre 3.400 plaintes en 2026.

Cette augmentation n'a pas eu d'incidence sur la répartition des dossiers entre les quatre grands domaines de compétences, à savoir la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française

et les autorités locales. Dans leur grande majorité et dans des proportions presque égales, les plaintes concernent les administrations de la Région et les autorités locales. Les plaintes concernant la Commission communautaire française, même si elles ont aussi pratiquement doublé, puisqu'elles sont passées de 10 à 17, restent marginales en chiffre absolu.

Parmi les différents canaux, le mail reste le canal privilégié pour introduire une plainte. Il connaît même encore une forte augmentation cette année puisqu'on atteint 60 % des plaintes reçues. Cela témoigne du réel besoin des usagers de pouvoir exposer leurs problèmes hors du cadre rigide d'un formulaire, pas toujours lisible ni approprié pour transmettre certains types de pièces.

L'autre difficulté avec un formulaire de plainte, c'est qu'il ne permet pas toujours de conserver une trace de sa démarche quand il n'y a pas d'accusé de réception, à l'instar des administrations qui utilisent pour la démarche préalable uniquement un formulaire de plainte.

Les personnes ont énormément de mal par la suite, lorsqu'elles viennent chez Ombuds Bruxelles, à prouver leur démarche préalable si l'administration ne délivre pas une copie ou un accusé de réception de la plainte qui a été introduite par ce canal-là. Il leur est fait confiance évidemment.

Par contre, le revers de l'utilisation du mail est l'utilisation de plus en plus fréquente d'outils d'intelligence artificiel. Il y a un enjeu à pouvoir faire face à cette situation parce que les plaintes n'en sont que plus longues, plus complexes et pas toujours étayées de manière très pertinente.

75 plaintes ont été introduites au guichet, par la poste ou via le téléphone, qui sont donc les trois canaux que chaque service public doit pouvoir offrir à côté du canal numérique pour être conforme au décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatif à la transition numérique des Autorités publiques (Bruxelles numérique).

Ces canaux répondent à un besoin d'accès réel pour certaines personnes qu'il convient de ne pas laisser de côté. Par ailleurs, les *front officers* d'Ombuds Bruxelles ont également répondu à plus de 2.500 appels pour accompagner les personnes, soit dans l'orientation vers leur démarche préalable, soit pour simplement écouter leur récit et leur indiquer si Ombuds Bruxelles pouvait leur offrir une aide.

Sur les dix-sept plaintes relatives à la Commission communautaire française reçues en 2025, dix

(1) Le rapport annuel 2025 est consultable sur le site internet d'Ombuds Bruxelles à l'adresse suivante : <https://www.ombuds.brussels/fr/publications/rapport-annuel-2025>

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

concernaient le service public francophone bruxellois (SPFB), quatre avaient trait au transport scolaire, deux à des subsides, un agrément de maison médicale et trois concernaient le traitement d'une plainte par le SPFB lui-même. Trois plaintes avaient trait à Bruxelles Formation. Le restant ne relevait pas du champ des compétences d'Ombuds Bruxelles et a été déclaré irrecevable. Aucune plainte concerne les associations agréées et subventionnées par la Commission communautaire française (organismes privés subventionnés). Ombuds Bruxelles est pourtant compétent pour connaître des plaintes de leurs usagers.

Si on regarde la recevabilité des plaintes, sur les dix-sept plaintes reçues, sept étaient irrecevables, deux n'étaient pas encore passées par la première ligne et huit étaient recevables. Sur ces huit plaintes qui sont clôturées, l'une concernait une rupture de dialogue entre un collectif d'enseignants et le service public francophone bruxellois. Ombuds Bruxelles a pu rétablir le dialogue et clôturer en conciliation.

Une plainte était fondée concernant l'octroi d'un subside parce qu'on avait donné une mauvaise information à la personne, mais il n'y avait plus de correction possible parce que la personne ne pouvait pas prétendre à ce subside. On lui avait simplement laissé espérer à travers une mauvaise information.

Une autre plainte fondée concernait le transport scolaire, Ombuds Bruxelles a pu corriger la situation en réaménageant les horaires et l'itinéraire du bus pour l'enfant concerné avec la collaboration du service.

Dans deux cas, il y a juste eu un monitoring parce qu'il n'y avait pas de conciliation possible. Parfois, Ombuds Bruxelles enregistre simplement les plaintes pour voir si c'est quelque chose de récurrent. Une plainte était non fondée et deux sont devenus sans objet. Cela reste des chiffres extrêmement marginaux. Il est donc difficile de tirer des enseignements concrets sur des matières particulières. Cependant, les plaintes relatives aux matières régionales, plus nombreuses, mettent en évidence des problèmes transversaux de bonne administration concernant la relation des usagers avec les services publics bruxellois.

Il y a trois difficultés récurrentes qui sous-tendent ces relations. La première concerne la gestion des plaintes par les administrations elles-mêmes avant que le citoyen ne s'adresse à Ombuds Bruxelles. La deuxième thématique concerne la possibilité pour les citoyens de corriger une erreur sans subir de conséquences disproportionnées. Le rapport contient de nouveaux exemples qui démontrent la nécessité de mettre en place une solution adaptée à cet enjeu. Et

à cet égard, la médiatrice a pris acte avec satisfaction que l'instauration du droit à l'erreur, figure dans les déclarations de politique régionale. En revanche, il n'est pas fait mention de ce sujet dans l'accord de majorité du Collège francophone. La troisième thématique concerne le langage clair.

Par ailleurs, la numérisation des procédures administratives et le respect des exigences de Bruxelles numérique sont au cœur également de ces trois thématiques, puisque les procédures de gestion des plaintes ne sont pas toujours conformes à Bruxelles numérique. Les erreurs sont souvent engendrées par la numérisation des procédures et le manque de langage clair est souvent aussi lié au renvoi vers des plateformes numériques et l'absence d'accompagnement humain.

Concernant la gestion des plaintes, et plus précisément pour la Commission communautaire française, après trois ans d'exercice, les difficultés du parcours pour l'utilisateur mécontent d'un service public se confirment, même s'il y a quelques progrès.

À la Région de Bruxelles-Capitale, il existe une ordonnance de 2003 qui impose un cadre pour la gestion des plaintes et une procédure. Celle-ci ne répond plus aux besoins actuels et nécessite une modernisation, cependant elle est quand même présente et fait en sorte qu'il y ait des services de gestion des plaintes dans les administrations régionales.

À la Commission communautaire commune, il n'y a pas de cadre légal, mais les deux grands opérateurs, Vivalis et Iriscare ont néanmoins mis en place une gestion des plaintes, principalement pour les services agréés, mais qui peut également être saisie pour les plaintes relatives à leur propre service. C'est un bon début, même si l'approche est essentiellement fondée sur une logique d'inspection plutôt que de réponse aux griefs et attentes des usagers.

Au niveau des pouvoirs locaux, il n'y a pas d'obligation légale d'en avoir un et la situation est très variable d'une commune et d'un CPAS à l'autre.

À la Commission communautaire française, il n'y a pas de cadre légal. Rien ne fixe les obligations des services de la Commission communautaire française à cet égard. Bruxelles Formation a mis en place un service de gestion des plaintes, le SPFB n'en a pas et le service d'inspection du SPFB est compétent pour les plaintes à l'égard des associations agréées subventionnées dans les domaines de l'action sociale, de la santé, des personnes âgées et du handicap, mais pas dans les autres domaines.

Cela a pour effet que peu de décisions prises dans les secteurs de la Commission communautaire

française mentionnent la possibilité de s'adresser à Ombuds Bruxelles, comme le prévoit le décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française, relatif à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, article 8, paragraphe 2.

Lors de la législature précédente, les trois gouvernements bruxellois avaient accepté la recommandation de 2023 pour revoir le cadre de la gestion des plaintes et ils avaient donné mandat à Bruxelles Synergie pour élaborer un avant-projet de décret et ordonnance conjoints. Ce projet était tombé en souffrance après les élections. Il est actuellement relancé, mais uniquement au niveau de la Région. C'est-à-dire que dans le cas de la réforme du pilier 1, la direction de l'audit interne qui pilote un groupe de travail à ce sujet a sollicité Ombuds Bruxelles pour opérationnaliser la réforme du cadre régional sur la gestion des plaintes. Il faudrait qu'il y ait aussi une initiative au niveau de la Commission communautaire française ainsi que de la Commission communautaire commune.

La médiatrice insiste pour que le travail soit mené de manière concertée via un décret et ordonnance conjoints dans cette matière. Cela concerne les relations des usagers avec les services publics bruxellois. Il serait dommage de ne pas avancer de concert dans les quatre domaines d'activités de l'administration en région bruxelloise.

Une bonne gestion des plaintes permet de réduire le contentieux, de renforcer la confiance des citoyens et de fournir des indicateurs précieux, surtout pour améliorer le fonctionnement des services publics. Elle doit vraiment figurer dans les outils de maîtrise de l'organisation. Il y a une vraie différence à ce niveau-là entre la Région bruxelloise et ce qui existe au niveau fédéral ou au niveau de la Flandre en termes de gestion des plaintes.

Par ailleurs, quand on articule correctement les services de plainte de première ligne et les services du médiateur, on peut avoir un rapportage beaucoup plus cohérent aussi pour les décideurs. Par exemple, en Flandre, les services de plainte de première ligne rapportent au *Vlaamse Ombudsdienst* qui en fait un rapport complet, conjoint sur toute la chaîne de gestion de plainte et de mécontentement au Parlement.

Il y a des opportunités pour améliorer les enseignements qu'on peut tirer des plaintes des usagers pour rendre l'administration plus performante et plus humaine. Le droit à l'erreur est une recommandation de 2024 qui s'adresse également au Parlement francophone bruxellois. C'est un point d'attention.

La troisième thématique est le langage clair. À l'origine de nombreuses plaintes, on trouve souvent un langage trop juridique, trop administratif et un manque de clarté dans la communication des pouvoirs publics. Cela engendre de l'incompréhension, voire des erreurs chez les citoyens, en particulier lorsque ce langage s'accompagne d'un manque d'accompagnement humain et d'un renvoi exclusif vers des outils d'information numérique. La numérisation à elle seule ne simplifie rien. Il faut simplifier les procédures administratives et le langage administratif. Elle ne peut produire ses effets que si elle est précédée d'un examen approfondi du langage utilisé et de son accessibilité pour les différents publics concernés.

Les trois thématiques transversales concernent les relations entre les pouvoirs publics et les citoyens, tout comme Bruxelles numérique, tout comme le décret et ordonnance conjoints sur la publicité de l'administration.

Pour chacune de ces matières, ce sont des outils distincts qui font l'objet d'une réglementation spécifique avec un champ d'application défini autrement et non harmonisés. Ombuds Bruxelles plaide pour le regroupement de ces dispositifs au sein d'un code bruxellois unique pour les relations entre les citoyens et les pouvoirs publics.

Pour les signalements de lanceur d'alerte, aucun signalement concernant une possible atteinte à l'intégrité au sein d'un service public de la Commission communautaire française n'a été reçu à ce jour. La Commission communautaire française est la seule entité qui n'a pas encore adopté l'arrêté d'exécution de l'article 15 du décret et ordonnance conjoints sur le médiateur bruxellois. La Commission communautaire française reste en défaut de transposer pleinement la directive européenne sur le sujet puisqu'il faut un arrêté pour mettre en place le canal interne au sein du SPFB et de Bruxelles Formation, principalement.

Lorsqu'un membre du personnel constate un abus, une irrégularité dans le contexte professionnel, il peut s'adresser soit au canal interne, soit directement au canal externe à Ombuds Bruxelles. Il est extrêmement important, et c'est l'exigence de la directive, qu'il y ait des canaux internes pour sensibiliser à l'importance de l'intégrité, pour offrir un espace de parole, pour répondre aux demandes d'information des membres du personnel à ces sujets-là et pour s'articuler si la personne souhaite faire un signalement interne avec le service d'Ombuds Bruxelles, puisque c'est ce service qui doit, dans tous les cas, assurer la protection du lanceur d'alerte s'il subit des représailles. Il y a une vraie nécessité de mettre en place le canal interne et de faire une campagne de sensibilisation à ce sujet dans les services publics francophones.

Les recommandations découlent de l'analyse des plaintes et des signalements. Comme il y en a extrêmement peu à l'égard de la Commission communautaire française en 2025, aucune recommandation n'est formulée. Les recommandations qui sont encore en cours pour la Commission communautaire française concernent essentiellement la gestion des plaintes et le droit à l'erreur. Il n'y a pas de recommandation spécifique concernant les domaines d'action de la Commission communautaire française.

Dans l'article 2 qui définit les missions d'Ombuds Bruxelles, il est prévu que l'Assemblée peut demander d'effectuer une investigation sur le fonctionnement d'un service administratif qui relève de la Commission communautaire française. Ombuds Bruxelles peut donc faire une investigation sur un sujet particulier à la demande de l'Assemblée. C'est une possibilité.

Pour l'instant, il n'y a pas suffisamment d'indicateurs pour décider, d'initiative, de mener une enquête sur un service en particulier. Par ailleurs, il y a aussi tellement de plaintes concernant les deux autres entités qu'Ombuds Bruxelles manque de latitude pour l'instant pour se lancer dans une telle enquête.

3. Échange de vues

Mme Amélie Pans (MR) remercie la médiatrice pour sa présentation.

En termes d'efficacité, la présentation du rapport en commission ne pourrait-elle pas se faire en commission interparlementaire ?

Au sein de cette commission, la députée est bien consciente qu'il y a un focus sur la Commission communautaire française. Cependant, la qualité de l'administration n'est pas une question abstraite. Elle conditionne l'accès effectif au droit. Une décision tardive, une absence de réponse ou un courrier incompréhensible peuvent entraîner des conséquences très concrètes et parfois très graves.

Le rapport mentionne d'ailleurs une très forte augmentation des plaintes dans le secteur de la santé, de l'aide aux personnes, du bien-être et de la famille, avec une concentration particulière autour des CPAS et des allocations familiales. La médiatrice souligne aussi des problèmes récurrents : dépassement des délais légaux; réponse absente ou insuffisante; complexité des démarches administratives en langage technico-juridique difficilement accessible.

Les CPAS ne relèvent pas directement des compétences de la Commission communautaire française, cependant les difficultés décrites touchent les mêmes publics que ceux qui fréquentent les services

de santé, d'aide aux personnes et les opérateurs subventionnés par la Commission communautaire française. Elle constitue donc un signal d'alerte important. Au fond, le rapport annuel rappelle qu'un droit n'existe réellement que s'il est compréhensible, accessible et effectivement appliqué.

La médiatrice insiste cette année encore sur le fait qu'Ombuds Bruxelles ne doit pas devenir le service des plaintes des administrations, mais que celles-ci doivent être capables de résoudre les problèmes à la source, en première ligne. Quel levier la Commission communautaire française pourrait-elle activer pour renforcer la qualité des dispositifs internes de plainte ?

La médiatrice a indiqué qu'Ombuds Bruxelles n'a pas reçu de plainte d'opérateurs subventionnés. Pour quelle raison ? Ignorent-ils l'existence de ce recours ou tout va bien dans ces ASBL ou opérateurs financés ?

La médiatrice a-t-elle eu un contact avec des organismes qui relèvent de la Commission communautaire française, pour lesquels peut-être qu'aucune plainte n'a été déposée, afin de savoir comment ils ont amélioré leur service. Leur traitement se fait peut-être tout en interne et qu'il y a des bons exemples à prendre.

Un cadre devrait-il être développé pour les opérateurs relevant de la Commission communautaire française, avec des exigences minimales en matière d'accessibilité, de délais de réponse ou de suivi de plainte ?

Le rapport met particulièrement en évidence l'impact de la complexité administrative sur les publics les plus fragiles. Des décisions restent trop souvent incompréhensibles. Les formulaires sont complexes pour les citoyens. Les voies de recours demeurent théoriquement ouvertes, mais pratiquement difficiles d'accès. Au regard des plaintes qu'Ombuds Bruxelles traite, quelles sont dans le champ couvert par la Commission communautaire française, les documents ou procédures qui devraient être réécrites en priorité en langage clair ?

Le recours au langage clair devrait-il devenir une obligation explicite dans les communications adressées aux usagers des services relevant de la Commission communautaire française ? Dans l'affirmative, sous quelle forme cette obligation devrait-elle être mise en œuvre ?

La peur de représailles est un frein important à l'introduction de recours, notamment lorsqu'une personne dépend quotidiennement de l'institution qu'elle souhaite contester. La médiatrice recommande-t-elle d'imposer une information systématique, visible et

standardisée sur les voies de recours et les garanties de non-représailles dans toutes les décisions prises à l'égard des bénéficiaires de l'aide sociale ?

Un autre enseignement particulièrement fort du rapport est la réduction progressive des contacts humains. Les outils numériques ne peuvent pas devenir l'unique porte d'entrée des services publics, particulièrement pour les personnes vulnérables, les personnes âgées ou les personnes qui rencontrent déjà des difficultés administratives. La médiatrice estime-t-elle que la Commission communautaire française devrait fixer des garanties minimales d'accessibilité humaine pour les opérateurs qu'elles financent, par exemple en matière d'accueil téléphonique, de permanence physique ou d'accompagnement individualisé ?

Enfin, le rapport met en lumière la pression croissante qui pèse sur les services sociaux bruxellois, notamment dans un contexte de réforme fédérale et de difficultés persistantes de recrutement des travailleurs sociaux. À partir des plaintes reçues, des différences marquées entre opérateurs en matière de qualité d'accueil, de motivation des décisions ou de suivi des dossiers qui justifieraient un accompagnement ciblé de certains acteurs par les autorités francophones bruxelloises ont-elles été observées ?

Quelles sont les trois priorités réglementaires ou organisationnelles les plus urgentes à mettre en œuvre au cours de cette législature pour améliorer l'accès effectif aux droits dans le secteur de la santé et de l'aide aux personnes relevant de la Commission communautaire française ?

Pour revenir sur le droit à l'erreur, il y a en effet deux textes qui ont été déposés au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Parlement francophone bruxellois. L'un n'ira pas sans l'autre. Le fait que le droit à l'erreur n'est pas repris dans la déclaration de politique communautaire ne signifie pas qu'il ne sera pas créé.

Mme Farida Tahar (Ecolo) remercie la médiatrice et son équipe pour la qualité du rapport.

Ce rapport est un guide précieux pour les travaux de la commission, allant bien au-delà d'un simple catalogue de plaintes. Les recommandations sont très intéressantes.

La députée va essayer d'être claire et lisible, puisque c'est quelque chose qu'on reproche aux administrations. Les politiques doivent également faire l'effort, en tout cas pour être clairs.

Lors des affaires courantes, le groupe Ecolo et le groupe MR ont déposé des textes en Commission

communautaire française et en Région de Bruxelles-Capitale pour consacrer le droit à l'erreur, en réponse aux recommandations de la médiatrice. Ce travail, bien engagé, a malheureusement été suspendu depuis lors. La députée a noté que, contrairement à la Région, la Commission communautaire française n'a pas inscrit ce droit dans sa déclaration de politique communautaire. Elle exhorte ses collègues de la majorité à y remédier urgemment, en poursuivant le travail collégial entamé.

Sur dix-sept plaintes, deux ont été déclarées irrecevables faute d'avoir été soumises à la première ligne. Les usagers sont-ils redirigés vers la première ligne ? L'issue de leurs démarches est-elle connue ? Les usagers passent-ils directement par Ombuds Bruxelles parce qu'ils n'avaient pas connaissance ou parce que le service en question n'a pas encore de première ligne ? La députée a bien noté qu'en Commission communautaire française, il manquait encore d'un cadre légal. Pour l'exemple des plaintes déclarées irrecevables parce qu'elles n'ont pas été introduites en première ligne, la médiatrice peut-elle en dire un peu plus ?

L'ordonnance Bruxelles numérique permet d'établir un cadre et oblige les administrations publiques à garantir un service physique, guichets, appels téléphoniques, possibilités de le faire par voie postale. Il y a même eu des plaintes par téléphone. C'est parfois plus compliqué, à son estime, de gérer le suivi des plaintes par téléphone. La médiatrice peut-elle en dire un peu plus ?

La médiatrice dispose-t-elle d'exemples concrets de mauvaises pratiques récurrentes dans les communications administratives, afin que les priorités de correction soient clairement identifiées et partagées avec les parlementaires ?

Quelles administrations ou quels secteurs ont le mieux progressé dans la mise en œuvre des recommandations, et à l'inverse, où subsistent les principales résistances ? Il est important de comprendre ce qui bloque l'application des recommandations, au-delà de la seule responsabilité politique.

La présence d'un service interne ne garantit pas son efficacité. La médiatrice considère-t-elle que les organismes relatifs ou relevant de la Commission communautaire française disposent de mécanismes internes suffisamment efficaces ?

Vu la courte durée de la législature, la médiatrice peut-elle identifier les recommandations les plus urgentes parmi les 40 formulées, même si leur importance est égale ?

La députée remercie encore une fois l'équipe d'Ombuds Bruxelles et demande comment la pression est gérée ? L'équipe actuelle est-elle suffisante ou des moyens supplémentaires sont-ils nécessaires ?

Mme Nadia El Yousfi (PS) salue le travail considérable accompli par Ombuds Bruxelles dans un contexte particulièrement exigeant.

Le rapport annuel 2025 met en lumière que 2.600 plaintes ont été enregistrées. Il s'agit d'une importante augmentation de l'ordre de 100 % en une seule année. Cette hausse ne doit pas spécialement toujours être interprétée uniquement comme le signe de dysfonctionnement administratif. Cela témoigne aussi d'une meilleure connaissance de l'exercice de la médiation et d'une confiance croissante des citoyens envers cette institution indépendante.

La qualité des services publics se mesure également à la manière dont ces politiques sont vécues concrètement par les citoyens lorsqu'ils franchissent la porte d'une administration, introduisent une demande d'aide, sollicitent une prime et cherchent une information ou contestent une décision. Le rapport rappelle avec force qu'entre le droit théorique et le droit réellement exercé, subsistent parfois des obstacles administratifs qui fragilisent l'égalité entre tous les citoyens.

La médiation constitue l'un des instruments permettant d'identifier ces obstacles. Le groupe PS a été particulièrement attentif au constat relatif à la clarté du langage administratif. Une décision qui est incompréhensible, une procédure opaque ou un formulaire inaccessible peuvent produire les mêmes effets qu'un refus de droit. Il éloigne le citoyen de l'exercice effectif de ces droits. Cette réflexion est particulièrement importante également pour les compétences de la Commission communautaire française. Dans chacune de ses matières, les publics concernés sont parfois ceux qui rencontrent déjà les plus grandes difficultés administratives, numériques, sociales ou linguistiques.

Le rapport souligne également l'importance d'une gestion des plaintes efficace au sein même des administrations. Le meilleur traitement d'une plainte est souvent celui qui intervient rapidement au niveau le plus proche possible du citoyen, avant que la situation ne se dégrade et avant qu'un sentiment d'injustice ou d'abandon ne s'installe.

Sur le droit à l'erreur, une administration moderne ne peut avoir comme objectif uniquement de sanctionner l'erreur du citoyen. L'administration doit aussi pouvoir l'accompagner, lui expliquer et le prévenir. Cette approche est particulièrement pertinente lorsque, en face, ce sont des personnes confrontées

à des situations de précarité, de handicap, de fragilité sociale ou de faibles maîtrises des outils numériques.

Le rapport invite à une réflexion plus large sur la confiance entre les citoyens et les institutions. Cette confiance ne se décrète pas, elle se construit par la qualité des réponses apportées, par la transparence des procédures, par le respect des délais, par l'accessibilité des services et par le sentiment pour chaque citoyenne et chaque citoyen d'être traités avec dignité et considération. La députée remercie à nouveau la médiatrice et son équipe pour ce travail d'analyse qui constitue un outil précieux d'amélioration continue de l'action publique.

Au niveau de la fracture numérique, la médiatrice constate-t-elle une augmentation des plaintes liées à l'absence de guichet physique ou de contact téléphonique ? Ce n'est pas toujours évident. La députée souhaiterait réentendre la médiatrice à ce sujet.

Une observation de difficulté particulière a-t-elle été réalisée par rapport aux relations entre les personnes en situation de handicap et les administrations ou organismes relevant de la Commission communautaire française ?

En termes d'accessibilité, la médiatrice estime-t-elle que le service de plainte de Bruxelles Formation est accessible à tous ?

Par rapport au public vulnérable, la médiatrice a-t-elle une observation sur l'évolution des publics plus vulnérables ?

Quelle est la meilleure manière de pouvoir associer le tissu associatif pour détecter de manière précoce les difficultés rencontrées par les citoyens ?

L'obligation de mentionner Ombuds Bruxelles dans les décisions administratives a renforcé l'accès des citoyens à leur droit, mais elle génère davantage de plaintes irrecevables et parfois une confusion entre l'administration et Ombuds Bruxelles.

La médiatrice dispose-t-elle d'indicateurs permettant d'évaluer si cette réforme améliore réellement le règlement des litiges ou si elle tend simplement à déplacer vers Ombuds Bruxelles des difficultés qui devraient être traitées en première ligne ?

Par rapport à l'intelligence artificielle dans les administrations, le rapport mentionne la nouvelle mission d'Ombuds Bruxelles en tant qu'autorité chargée des droits fondamentaux dans le cadre de règlements européens sur l'intelligence artificielle (IA). Quels usages de l'IA dans les administrations bruxelloises paraissent aujourd'hui les plus sensibles au regard des droits fondamentaux ? Ombuds Bruxelles dis-

pose-t-il des ressources et de l'expertise nécessaires pour exercer cette nouvelle mission ?

Concernant la gestion des plaintes en première ligne, la médiatrice insiste sur le fait que le véritable enjeu n'est pas seulement l'accès à Ombuds Bruxelles, mais la capacité des administrations à résoudre elles-mêmes les difficultés en amont. Or, 23 % des plaintes sont introduites sans démarche préalable et cette proportion est à 32 % au niveau local. Quels sont les principaux blocages ? S'agit-il d'un problème de cadre juridique, de culture administrative, de moyens ou de gouvernance ?

Ombuds Bruxelles établit un lien direct entre de nombreuses plaintes et l'utilisation d'un langage administratif trop complexe. La médiatrice pense-t-elle qu'il faille désormais dépasser les démarches volontaires et inscrire dans les normes de bonne administration une véritable obligation de communication claire et compréhensive pour les usagers ? Comment pourrait-on en mesurer objectivement les progrès accomplis par les administrations dans ce domaine ?

Depuis le premier rapport d'Ombuds Bruxelles, la recommandation relative à l'harmonisation de la gestion des plaintes dans les administrations bruxelloises reste acceptée, mais n'est toujours pas mise en œuvre. Le projet préparé sous la présente législature est aujourd'hui à l'arrêt. Quels sont les risques concrets pour les citoyens si cette réforme continue à être reportée ? Quelles devraient être les composantes minimales dans un cadre harmonisé ?

Ombuds Bruxelles observe-t-il déjà des signaux précieux susceptibles d'affecter l'accès au droit et les détails de traitement ou la qualité du service rendus aux usagers ?

Mme Cécile Jodogne (DéFI) remercie la médiatrice et son équipe pour leur présentation.

La députée retient principalement le manquement d'un cadre légal par la Commission communautaire française, et l'absence d'un service de plainte en bonne et due forme au sein des services de l'administration francophone. De là, en découle un défaut de communication sur l'existence d'Ombuds Bruxelles comme deuxième ligne. Si au départ, il n'y a pas une organisation correcte d'un service de plainte en première ligne, cela rend le travail d'Ombuds Bruxelles soit irrecevable, soit beaucoup plus compliqué.

La députée ne doute pas qu'avec ses collègues de l'opposition, ils seront bien présents pour jouer un peu à la mouche du coche pour inciter à ce que ces manquements soient comblés au plus vite.

Le SPFB, Bruxelles Formation et le service de transport scolaire ont des missions bien identifiées et sont directement organisés par la Commission communautaire française.

La Commission communautaire française subsidie également une majorité d'opérateurs extérieurs. Les opérateurs ont la possibilité de s'adresser à Ombuds Bruxelles si l'administration, à leur sentiment, aurait été injuste dans un traitement de leur dossier ou de leur document. Les usagers des opérateurs peuvent le faire également. Vu l'absence de plainte, il y a certainement une méconnaissance de cette possibilité, ce qui rend encore plus important la publicité du service d'Ombuds Bruxelles après l'installation du service de plainte au sein de la Commission communautaire française.

Sur dix-sept plaintes enregistrées, c'est impossible de pouvoir tirer des conclusions et des recommandations spécifiques pour la Commission communautaire française. Comme d'autres commissaires, et éventuellement sous le prisme « Commission communautaire française », dans les 40 recommandations, lesquelles seraient les plus importantes ? La députée ne doute pas que celle de la publicité d'Ombuds Bruxelles arrivera dans les premières recommandations s'agissant de la Commission communautaire française.

Concernant la problématique du surendettement, la médiatrice propose qu'il y ait un recours plus systématique ou une possibilité pour les services de médiation d'être impliqués plus en amont, y compris dans la validation des montants qui seraient exigés pour l'étalement des dettes avec les débiteurs de ces dettes. La médiatrice a-t-elle en tête quelque chose de plus précis ? Cela voudrait-il dire que Bruxelles Fiscalité ou le SPF pourrait faire appel aux services de médiation de dettes ? La suggestion de pouvoir faire intervenir les services de médiation plus tôt est tout à fait pertinente, par exemple, pour donner des informations sur la capacité d'un débiteur à rembourser ce qui serait exigé par Vivaqua ou Parking. brussels qui n'ont pas connaissance de sa situation globale.

La députée souhaiterait connaître le nombre de communes qui ont décidé de déléguer la mission de médiation à Ombuds Bruxelles. L'année passée, le nombre tournait autour de 15 ou 16 communes. Cette charge supplémentaire amène sûrement un volume de travail plus conséquent. Il serait intéressant de connaître l'implication des pouvoirs locaux à travailler avec Ombuds Bruxelles en seconde ligne sur les problématiques des plaintes des citoyens ou des opérateurs.

Mme Emel Köze (Les Engagés) remercie à son tour la médiatrice ainsi que son équipe pour son rapport et la présentation.

Plusieurs collègues ont déjà abordé les nombreux enseignements que l'on peut tirer des travaux d'Ombuds Bruxelles, qu'il s'agisse du droit à l'erreur, de la fracture numérique, du langage clair, des moyens de l'institution ou encore des difficultés rencontrées dans les différents secteurs de l'action publique.

La députée aimerait revenir sur ce qui lui semble être l'un des principaux enseignements de la présentation, c'est-à-dire la gestion des plaintes. La médiatrice a rappelé qu'il n'existe actuellement pas de véritable cadre légal en la matière à la Commission communautaire française, que le SPFB ne dispose pas d'un service structuré de gestion des plaintes et que les pratiques restent très variables selon les organismes et les secteurs concernés.

Or, derrière cette gestion organisationnelle se joue quelque chose de plus fondamental, la manière dont une institution écoute ses usagers, apprend de ses erreurs et améliore en continu la qualité des services qu'elle rend. Les plaintes sont souvent évoquées comme la conséquence d'un dysfonctionnement, mais ne devraient-elles pas être considérées avant tout comme un outil de pilotage et d'amélioration continue des politiques publiques ?

Les administrations et organismes relevant de la Commission communautaire française considèrent-ils aujourd'hui suffisamment les plaintes comme une source d'apprentissage et d'amélioration de leur service ou restent-elles encore perçues comme un contentieux à traiter dossier par dossier ?

En d'autres termes, la culture de la qualité de service progresse-t-elle réellement ou les notions d'indicateurs de performance de qualité de service de SLA ou de KPI demeurent-elles encore parfois des mots que l'on préfère ne pas prononcer trop fort dans l'administration ?

Un deuxième élément interpellant est que la numérisation se situe au croisement des trois grandes thématiques transversales identifiée : la gestion des plaintes, le droit à l'erreur et le langage clair. Parallèlement, le rapport souligne l'importance persistante des contacts humains et l'augmentation très importante du nombre d'appels reçus par Ombuds Bruxelles.

Dans les matières relevant de la Commission communautaire française, notamment l'aide aux personnes en situation de handicap, l'aide aux personnes, la formation ou encore à l'inclusion sociale,

la médiatrice considère-t-elle que le maintien des canaux humains accessibles constitue aujourd'hui une condition indispensable à l'effectivité des droits ? Des situations où la dématérialisation des procédures devient un facteur de non-recours et d'éloignement des services sont-elles déjà observées ?

Malgré l'augmentation des plaintes, les 2.543 enregistrées pour une population de plus d'un million d'habitants ne représentent peut-être que la partie visible de l'iceberg.

De nombreuses personnes confrontées à une difficulté administrative n'introduisent probablement jamais de plainte, soit parce qu'elles ignorent l'existence d'Ombuds Bruxelles, soit parce qu'elles renoncent à leur démarche, soit parce qu'elles considèrent que cela ne changera rien.

Les plaintes constituent-elles aujourd'hui un reflet fidèle des difficultés réellement rencontrées par les citoyens ? Des phénomènes, des sous-déclarations ou de non-recours qui devraient interpeller, particulièrement parmi les publics les plus vulnérables sont-ils observés ?

Concernant le droit à l'erreur, la médiatrice a présenté devant la commission interparlementaire plusieurs recommandations concrètes visant à faire évoluer la culture administrative vers davantage de confiance et de proportionnalité. À la lumière des plaintes traitées en 2025 et des constats posés aujourd'hui pour la Commission communautaire française, quelles seraient les priorités qui apparaissent indispensables pour la poursuite des travaux parlementaires sur ce sujet ?

Ombuds Bruxelles est un observateur privilégié des difficultés rencontrées par les citoyens dans leur relation avec le pouvoir public. Quels sont aujourd'hui les principaux signaux faibles ou les problématiques émergentes observés dans les secteurs de la Commission communautaire française et auxquels le Parlement francophone bruxellois devrait être particulièrement attentif dans les prochaines années ?

Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) précise que, concernant les questions relatives à la gestion des plaintes et au-delà du fait qu'il faut un cadre légal, comme bonne pratique il y a l'utilisation de la grille de normes de bonne administration d'Ombuds Bruxelles, comme c'est le cas au niveau des administrations de la Région pour l'encodage et l'analyse des plaintes.

Il est très intéressant que la première ligne et la deuxième ligne utilisent les mêmes indicateurs de qualité pour évaluer les plaintes et le bienfondé ou non des plaintes. C'est un bon levier.

Au niveau de la Commission communautaire française, il faudrait d'abord que le SPFB ait un service de plainte compétent pour traiter les plaintes en matière de transport scolaire et des autres services délivrés.

De plus, il faut que le recours auprès d'Ombuds Bruxelles soit mentionné sur les décisions qui sont prises par la Commission communautaire française. Bruxelles Formation le fait sur ses décisions. Ce n'est pas encore le cas de la part de tous les services de la Commission communautaire française.

Mme Louise Degryse (responsable communication et relations externes d'Ombuds Bruxelles) donne une précision quant au service de plainte de Bruxelles Formation. Il mentionne Ombuds Bruxelles sur leur courrier. Cependant, leur service de plainte et ses coordonnées de contact ne sont pas mentionnés sur leur courrier. Cela ajoute une démarche de recherche aux usagers. Le service de plainte est accessible uniquement via un formulaire en ligne. C'est une problématique évoquée et qu'on retrouve dans d'autres administrations aussi, ce qui pose des questions d'accessibilité. En revanche, au niveau des mentions du service d'Ombuds Bruxelles, Bruxelles Formation est en conformité à ce qui est attendu de leur part.

Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) indique que pour les opérateurs subsidiés, ceux-ci peuvent à la fois être plaignants auprès d'Ombuds Bruxelles s'ils ont une difficulté eux-mêmes dans leur relation avec l'administration de la Commission communautaire française, mais ils sont aussi assujettis au droit de plainte de leurs usagers. Si un opérateur remplit une mission de service public subventionnée par la Commission communautaire française, leurs usagers peuvent s'adresser à Ombuds Bruxelles. Dans ce cas, il y a sans doute un défaut de visibilité. D'abord, les opérateurs doivent se montrer eux-mêmes accessibles aux plaintes et puis après, ils doivent les renvoyer vers Ombuds Bruxelles si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse obtenue. La médiatrice est d'avis que le SPFB doit piloter une communication afin d'améliorer la visibilité d'Ombuds Bruxelles par rapport à tout le secteur subventionné.

Concernant les plaintes introduites par téléphone, si 2.500 appels ont été enregistrés, seules six plaintes ont effectivement été formalisées par ce canal. L'objectif de ces échanges téléphoniques n'est pas d'enregistrer une plainte, mais d'accompagner l'utilisateur pour lui permettre de la formuler lui-même, par écrit. Une plainte requiert des informations précises et doit être endossée par la personne concernée. Pour certaines administrations, il est important que la plainte soit introduite par un canal écrit.

Cet accompagnement humain par téléphone va bien au-delà du simple renvoi vers un formulaire en ligne. Le contact téléphonique est aussi l'occasion de détecter si la personne a besoin d'un rendez-vous éventuellement pour introduire sa plainte. C'est ce que font les *front officers* quand ils se rendent compte que la personne n'est vraiment pas en mesure de formuler elle-même sa plainte. Ils lui donnent un rendez-vous et elle vient dans les locaux d'Ombuds Bruxelles pour transcrire sa plainte.

Concernant la gestion des plaintes, il faut une obligation juridique via un cadre légal. Il faut un changement de culture administrative, avec plus d'écoute, plus d'attention à un autre langage dans la réponse aux plaintes. La réponse à une plainte se contente souvent à reproduire ce qu'il a été dit initialement. Or, si la personne introduit une plainte, c'est probablement parce qu'elle n'a pas bien compris ce qui lui a été indiqué la première fois.

Il est nécessaire de reformuler dans un langage accessible. Il y a des associations comme « Droit quotidien » qui donnent des standards de qualité pour écrire en langage clair. Ils expliquent qu'on doit communiquer dans un langage de niveau B1, si on fait le parallèle avec l'usage des langues étrangères, alors que pour l'instant, beaucoup d'administrations communiquent en langage C1, qui n'est pas accessible à 80 % de la population.

Les confusions parfois engendrées par la mention obligatoire d'Ombuds Bruxelles surviennent dans le cas où la mention de la première ligne n'est pas indiquée. Mme Louise Degryse passe une grande majorité de son temps de travail à faire la tournée des administrations pour les aider à améliorer leurs mentions, que ce soit sur leur site, dans leurs décisions, ou sur leur support écrit.

Le décret et ordonnance conjoints Bruxelles numérique oblige les différents canaux. Cependant, le numéro de téléphone doit répondre aux critères de qualité et ne pas être caché sur le site internet avec une mention « Nous n'acceptons les plaintes que via le formulaire ». Le type d'accès physique doit être modulé en fonction du secteur d'intervention et des besoins des bénéficiaires, mais il faut la possibilité d'un contact physique également.

Vu le trop peu de plaintes pour la Commission communautaire française, la médiatrice ne peut pas identifier de manière précise les publics vulnérables. Cependant, la population des personnes sans abri à Bruxelles est vraiment une population vulnérable, tant en termes d'accès aux allocations familiales, d'accès à l'aide sociale auprès des CPAS et de l'accès à tout le non-recours au droit. Pour eux, c'est vraiment la

problématique principale. Il s'agit d'une catégorie extrêmement vulnérable.

Concernant la question sur le surendettement, Ombuds Bruxelles a recommandé à Bruxelles Fiscalité de revoir sa politique d'octroi de plans de paiement. Ils ont une politique de dire quatre mensualités, si le citoyen souhaite un plan de paiement plus étalé, c'est un peu au cas par cas, sans aucun cadre ni critère. En général, ce sont des refus ressentis comme extrêmement arbitraires par les personnes. Ombuds Bruxelles a fait une recommandation de travailler avec les services de médiation de dettes qui utilisent des outils d'évaluation de la capacité de remboursement de la personne. Le service de médiation de dettes fait un plan réaliste par rapport aux capacités de paiement de cette personne et où l'administration peut alors accorder un plan de paiement qui soit en lien avec les capacités réelles de paiement de la personne.

Concernant le suivi des recommandations, sur les 40 recommandations il y en a une bonne moitié qui sont déjà suivies et rencontrées. Ombuds Bruxelles entre en dialogue avec les administrations pour voir comment les opérationnaliser. Il y en a beaucoup qui sont déjà en voie d'exécution. La plus grande résistance aux recommandations se constate lorsque l'administration se retranche derrière une argumentation purement juridique sans se mettre dans la peau de l'utilisateur. Il y a vraiment une question d'évolution de la culture administrative à cet égard, de voir que tout en respectant la loi, on peut faire les choses autrement. Il ne s'agit évidemment pas de déroger à la loi, mais dans le cadre de la loi, on peut faire les choses autrement pour mieux se faire rencontrer l'intérêt de l'utilisateur et de l'administration.

La mesure des progrès serait possible à travers l'usage harmonisé de ces 15 normes. Il serait ainsi possible de voir sur quel sujet, sur quel grief, il y a le plus de plaintes et quelles sont les bonnes pratiques qui permettent d'y répondre.

Sur l'usage sensible de l'IA dans les services publics, nouvelle compétence reçue très récemment, un des collaborateurs d'Ombuds Bruxelles est en train de se former. Ombuds Bruxelles fait aussi partie de la plateforme interfédérale des droits humains où on partage les expériences avec les autres collègues à ce sujet.

C'est une des raisons pour laquelle la médiatrice avait demandé un ETP supplémentaire. Il y a 14 ETP à Ombuds Bruxelles. Il avait été demandé 16 ETP et finalement la médiatrice a obtenu le maintien des 14 ETP.

Pour répondre à la question du bien-être dans l'équipe, des systèmes de soutien au bien-être des collaborateurs sont mis en place. La charge émotionnelle est parfois très forte sur les collaborateurs comme les usagers arrivent en deuxième ligne à Ombuds Bruxelles avec un parcours de frustration. Cela reste un point d'attention important.

Pour les exemples de langage clair, le rapport en mentionne plusieurs notamment les décisions de caducité pour les autorisations d'expertise d'exploiter un taxi. Il faut vraiment aller lire une décision de caducité de Bruxelles Mobilité. La médiatrice n'a pas d'exemple spécifique à la Commission communautaire française, mais il y a plusieurs exemples très clairs et un pictogramme qui permet de retrouver les exemples dans le rapport.

Les priorités à mettre en œuvre au niveau de la Commission communautaire française sont la gestion des plaintes et le droit à l'erreur. Il faut que toute la chaîne de gestion des plaintes soit opérationnelle pour que les signaux arrivent jusqu'au décideur. Il est important d'articuler la première ligne et la deuxième ligne pour revenir vers le Parlement avec des rapports beaucoup plus étoffés sur les signaux qui ressortent des plaintes.

Il y a également la mise en place d'un canal interne en matière de lanceur d'alerte pour la Commission communautaire française, puisqu'il y a beaucoup de fonctions qui sont sensibles à la fraude, à la corruption, mais aussi dans les opérateurs subsidiés.

Mme Patricia Parga Vega (PTB) remercie la médiatrice pour toutes ses précisions. Toutes les informations fournies sont intéressantes et utiles.

Mme Amélie Pans (MR) n'a pas de question supplémentaire mais annonce qu'elle fera en sorte d'activer les textes pour le droit à l'erreur.

Mme Farida Tahar (Ecolo) se réjouit que sa collègue de la majorité, Mme Amélie Pans, va activer le texte, notamment de l'opposition. Un travail commun dans le sens de la recommandation va ainsi pouvoir être mené. La députée espère qu'il sera fait prochainement. L'objectif est de mettre en pratique les recommandations très pertinentes, sinon, l'exercice ne sert à rien.

Pour les dossiers irrecevables par absence de recours en première ligne, la médiatrice a-t-elle un suivi de ce qu'il se passe ? Les personnes redéposent-elles leur plainte en première ligne ?

Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) précise que la pratique d'Ombuds Bruxelles a changé à cet égard. Avant, les coordonnées de la première

ligne étaient fournies à la personne pour qu'elle puisse faire cette démarche. Désormais, c'est directement Ombuds Bruxelles qui le fait pour elle en renvoyant la plainte à la première ligne et en demandant à la première ligne de répondre à l'utilisateur. L'utilisateur est prévenu que s'il n'est pas satisfait de la réponse obtenue, il peut revenir vers Ombuds Bruxelles. Le taux de retour est assez faible. Lorsque l'on responsabilise la première ligne, en général, la plainte se résout si ce ne sont pas des problèmes structurels ou qui dépassent la capacité d'action de l'administration concernée.

Mme Nadia El Yousfi (PS) remercie la médiatrice pour les réponses. Vu l'enthousiasme qu'il y a pour la suite des travaux de la commission au niveau des textes, le groupe PS suivra la suite et l'application des recommandations.

Mme Cécile Jodogne (DéFI) retient qu'il manque un cadre légal pour pouvoir mettre en ordre la Commission communautaire française. La députée propose d'envisager d'imposer la même grille d'analyse des plaintes pour favoriser justement cette gestion fluide et d'être encore plus pertinent dans les évolutions et donc les recommandations à faire. Le groupe DéFI sera très attentif à ces deux aspects et à d'autres comme la communication pour toute la première ligne. C'est un travail que la Commission communautaire française devra faire également.

Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) répond à la question sur le nombre de commune et de CPAS qui ont choisi Ombuds Bruxelles. Il y a 17 communes, Ixelles et Woluwe-Saint-Lambert ont leur propre service, et 18 CPAS.

4. Approbation du rapport

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

Le Rapporteur,

Gaëtan VAN GOIDSENHOVEN

Le Président,

Rudi VERVOORT

5. Annexe



Ombuds
Bruxelles•Brussel

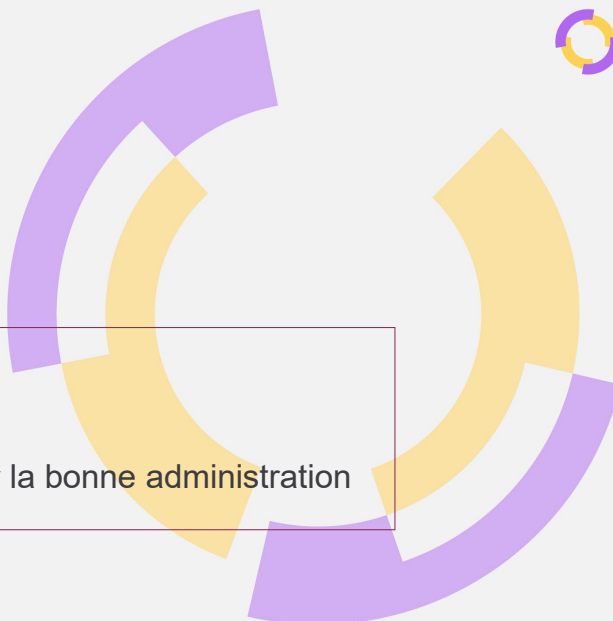
Rapport annuel 2025 Ombuds Bruxelles

Concilier & améliorer
Verzoenen & verbeteren



Plan de la présentation

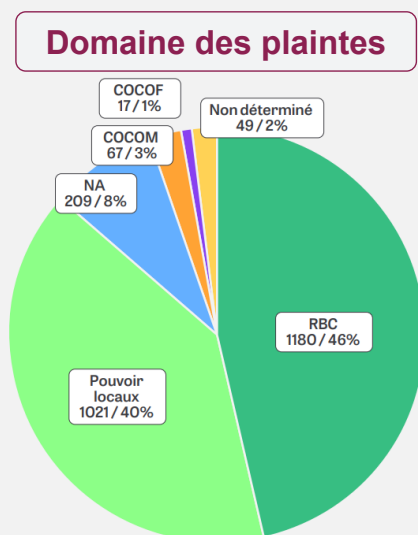
1. **Plaintes** de citoyens
2. **Signalements** de lanceurs d'alerte
3. **Recommandations** pour renforcer la bonne administration



1. Les plaintes de citoyens

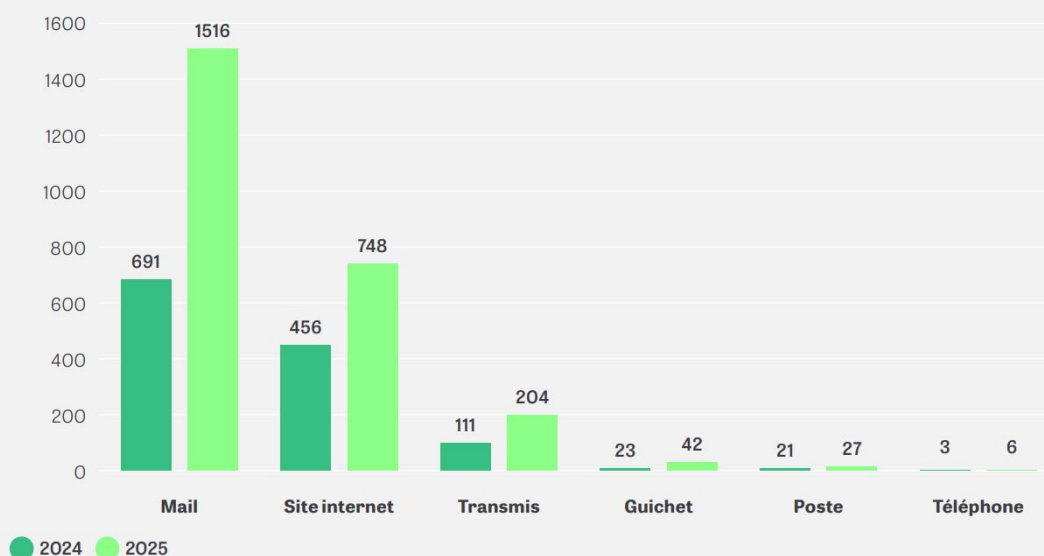


Les résultats chiffrés : 2 543 plaintes reçues



Sur 2 543 plaintes reçues,
17 concernent la COCOF (1%)

Les résultats chiffrés : les canaux de réception



Focus sur la COCOF : 17 plaintes reçues en 2025



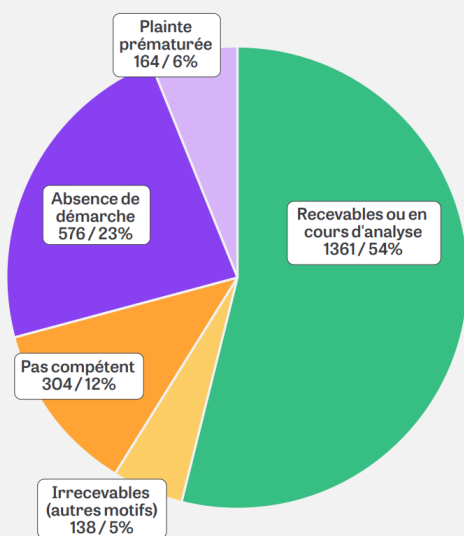
10 concernaient le SPFB

- 4 transport scolaire
- 2 subsides
- 1 agrément de maison médicale
- 3 traitement d'une plainte

3 Bruxelles Formation



Les résultats chiffrés : la recevabilité des plaintes



Sur 17 plaintes reçues,

- 7 étaient **irrecevables** ;
- 2 n'étaient pas encore passées par la **première ligne** ;
- 8 étaient **recevables**.

Trois thématiques transversales



Gestion des plaintes

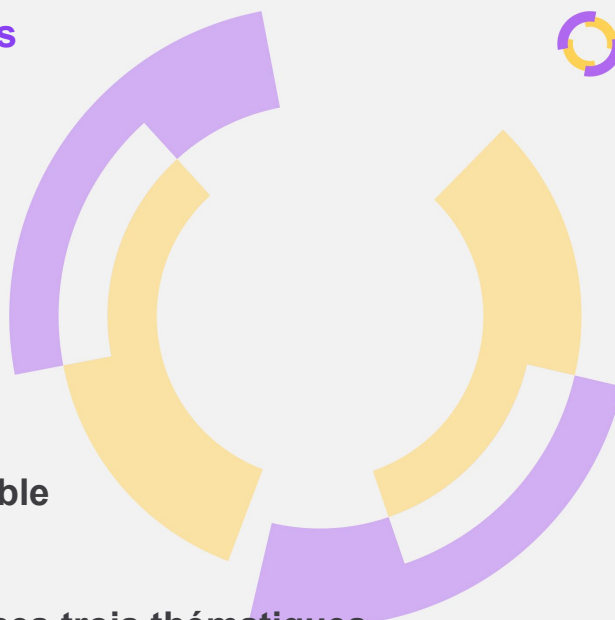


Droit à l'erreur



Langage clair et accessible

→ La **numérisation** au cœur de ces trois thématiques



Thématique transversale : la gestion des plaintes



→ **Recommandation** d'Ombuds Bruxelles en 2023

→ **État des lieux en 2026** : GDT Audit interne Région

Enjeux pour la COCOF

- Pas de cadre légal
- **SPFB** : pas de service de plaintes
- **Bruxelles Formation** : service de plaintes
- **Associations subventionnées**
 - dans domaines action sociale/santé, personnes âgées, handicap : service Inspection
 - Autres domaines : rien

Thématique transversale : le droit à l'erreur



→ **Recommandation** d'Ombuds Bruxelles en 2024

→ **État des lieux en 2026** : 2 propositions de DOC (Commission interparlementaire 11/02/2026), DPR

Thématique transversale : le langage clair

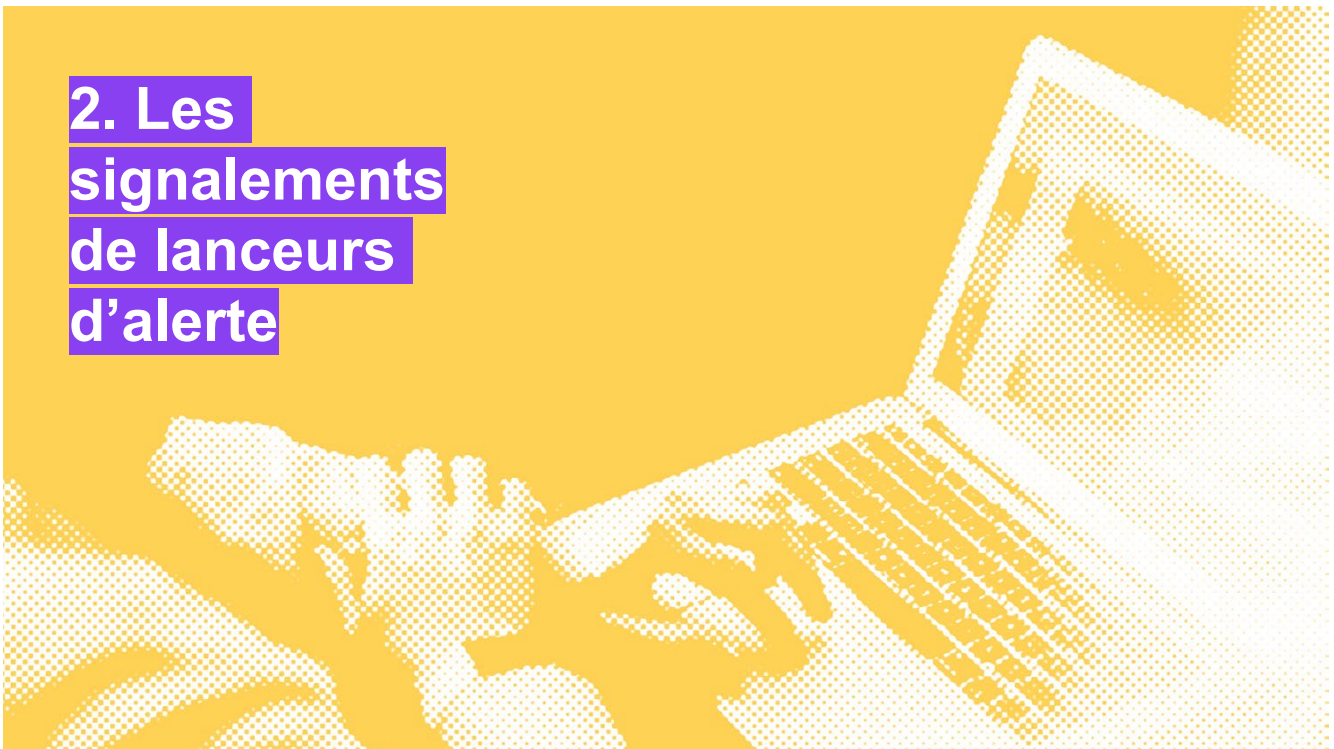


Constats : souvent, les citoyens ne comprennent pas un formulaire, une décision administrative ou les voies de recours qui s'offrent à eux.

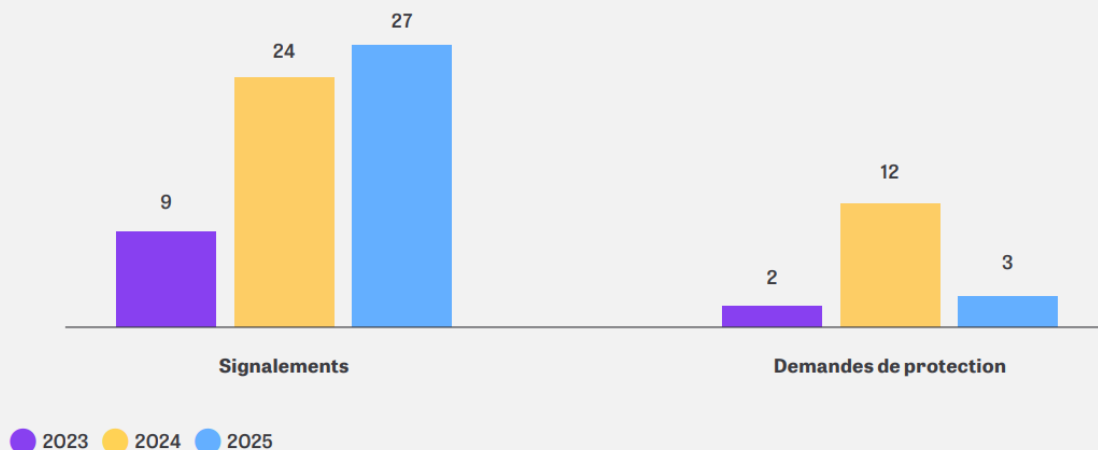
Objectif : d'après l'association « Droits quotidiens », le langage clair (équivalent niveau B1) est compris par 80% de la population. Actuellement, on estime au niveau C2 le langage utilisé par l'administration. Seuls 5% de la population qui peut le comprendre.

Ressources : pas de cadre légal en Belgique mais des initiatives dans d'autres régions/pays, et une norme ISO qui définit le langage clair.

2. Les signalements de lanceurs d'alerte



Les résultats chiffrés : 27 signalements de lanceurs d'alerte



Focus sur la COCOF : mise en place du canal interne



Signalement de lanceur d'alerte : abus, fraude, irrégularités dans le contexte professionnel



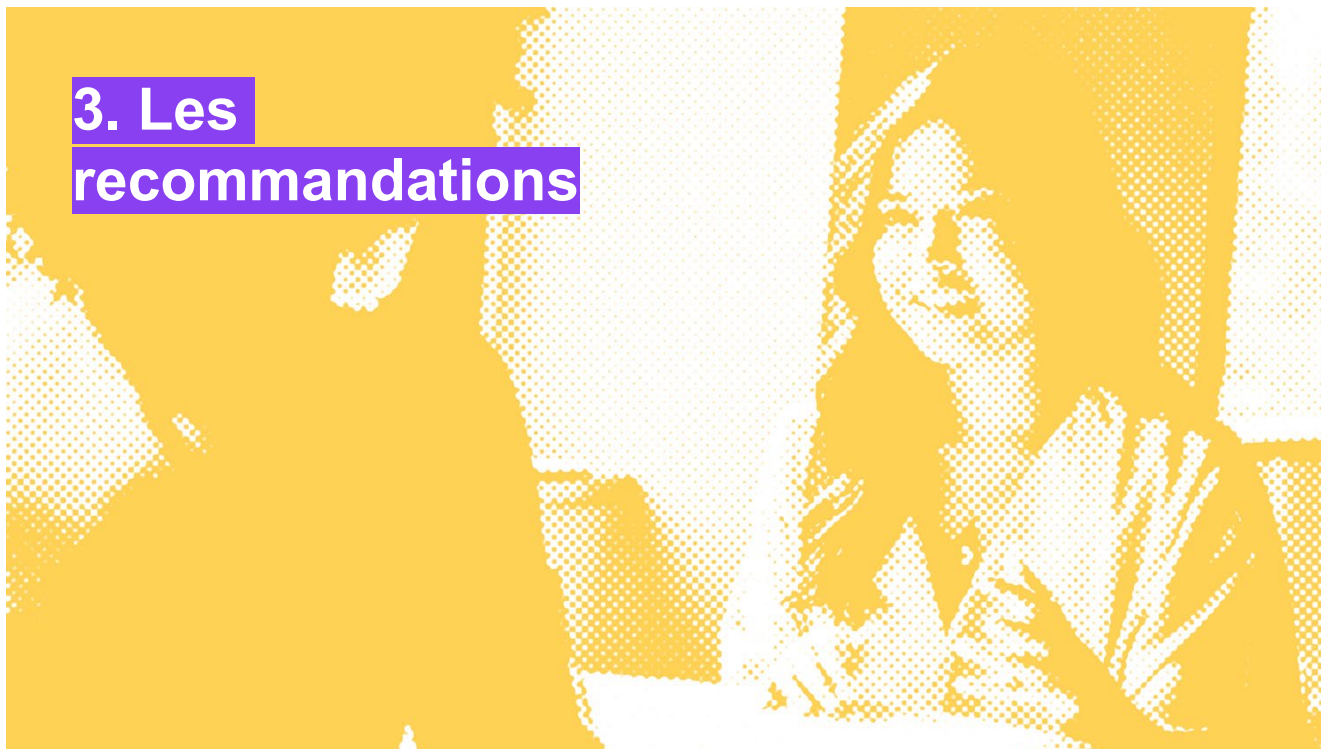
Canal interne : service ou personne désignée au sein de l'administration
OU

Canal externe : Ombuds Bruxelles

Enjeux pour la COCOF

- Mettre en place le canal interne
- Communiquer sur la possibilité de signaler de tels faits

3. Les recommandations



Les résultats chiffrés : 40 recommandations



- 10 recommandations générales découlant d'une enquête sur un **signalement d'atteinte à l'intégrité** ;
- 14 recommandations générales découlant de l'enquête sur la **Zone de basses émissions** (LEZ) ;
- 8 recommandations générales découlant de l'analyse des plaintes sur **le stationnement** ;
- 5 recommandations générales afin d'apporter des **améliorations structurelles** dans diverses matières ;
- 3 recommandations individuelles afin de résoudre la situation **dans un dossier particulier**.

2. Focus COCOF : pouvoir d'enquête



→ Art.2, al 1^{er}, 2° du Décret et Ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois.

« mener, à la demande [...] de l'Assemblée de la Commission communautaire française, ou d'initiative, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs relevant [...] de la Commission communautaire française »

Merci



Catherine De Bruecker

Médiatrice

catherine.debruecker@ombuds.brussels
0490 67 46 02

Louise Degryse

Responsable Communication et Relations externes

louise.degryse@ombuds.brussels
0490 67 45 80

