

Rapport annuel

2024



Ombuds
Bruxelles·Brussel

**Concilier
& améliorer**

Chère lectrice, cher lecteur,

Ce rapport annuel couvre le deuxième exercice complet d'**Ombuds Bruxelles**.

De plus en plus de Bruxelloises et de Bruxellois s'adressent à nous pour exprimer les difficultés qu'ils rencontrent avec les services publics bruxellois et chercher une solution. En 2024, notre équipe Plaintes a enregistré une augmentation de 26 % de son activité. Du côté des lanceurs d'alerte également, le nombre de signalements a fortement progressé.

Nous y voyons la confirmation que la mise en place d'un service d'ombudsman en région bruxelloise répondait à une vraie attente des citoyens. Et l'indice qu'Ombuds Bruxelles gagne progressivement la confiance du public.

Pour une jeune institution, conjuguer la poursuite de son développement avec la forte augmentation du volume de saisines constitue cependant un vrai défi. En 2024, toute notre équipe s'est investie sans compter pour éviter l'accumulation d'un arriéré et communiquer clairement aux citoyens le suivi que nous réservons à leur plainte. Chaque problème ne se prête pas à la recherche d'une solution individuelle mais chaque récit est pris au sérieux et permet d'alimenter la détection et l'analyse plus approfondie d'éventuels dysfonctionnements.

Grâce à cette approche, nous avons pu augmenter le nombre de recommandations adressées aux autorités pour renforcer l'accès des usagers à leurs droits ou améliorer la qualité d'un service, et initier des enquêtes thématiques.

Cette année, nous avons par ailleurs continué à investir dans le développement de collaborations efficaces et constructives avec les administrations. Nous les remercions pour le dialogue franc et transparent qui s'installe, empreint de notre engagement commun au service d'une **administration responsable, intègre et équitable**.

L'année 2024 a été marquée par une croissance particulière des plaintes à l'égard des pouvoirs locaux. Nous avons pris à cœur de partir à la rencontre de toutes les communes et CPAS pour leur présenter notre institution et prendre connaissance de la diversité des réalités locales.

Enfin, en décembre 2024, forts des mêmes constats qui émanent des plaintes à tous les niveaux, du fédéral jusqu'au local, nous avons réitéré, avec le réseau Ombudsman.be, notre recommandation d'ancrer dans la législation le « droit à l'erreur » des citoyens dans leur démarches administratives.

Il s'agit d'offrir aux citoyens la possibilité de corriger une erreur commise de bonne foi, pour leur éviter des conséquences disproportionnées et contre-productives. Notre rapport présente plusieurs situations où l'administration devrait pouvoir accepter la régularisation d'un dossier, surtout lorsque sa propre communication s'est avérée défailante ou les procédures inadaptées aux besoins des citoyens.

Nous invitons les parlements bruxellois à s'emparer de cette recommandation pour renforcer la confiance de la population dans les autorités publiques et garantir un traitement plus équitable aux citoyens.

Pour conclure, je remercie les membres de mon équipe pour la motivation, la loyauté et la bienveillance avec laquelle chacune et chacun s'est investi en 2024 pour répondre aux attentes placées dans notre institution.

Ensemble, et avec votre soutien, nous nous emploierons à faire encore mieux en 2025 !

Bonne lecture



Catherine De Bruecker
Médiatrice bruxelloise

Préambule

1. Ombuds Bruxelles	4
1.1. Raison d'être, missions, valeurs	6
1.2. Notre équipe	7
1.3. Les événements marquants pour l'institution en 2024	8
2. Développements	10
2.1. Renforcer la bonne administration et l'intégrité des services publics	12
2.2. Collaborer avec les administrations et les soutenir dans la gestion des plaintes	19
2.3. Développer la notoriété et l'accessibilité de l'institution	22
3. Plaintes	24
3.1. Introduction	26
3.2. Développements du Pôle Plaintes	26
3.3. Évolution des chiffres	27
3.4. Analyses et résultats des plaintes par matière	34
3.4.1. Mobilité et stationnement	34
3.4.2. Fiscalité et finances	40
3.4.3. Santé, aide aux personnes	44
3.4.4. Affaires citoyennes	46
3.4.5. Urbanisme, environnement et développement urbain	50
3.4.6. Économie, emploi et tourisme	53
3.4.7. Logement	54
3.4.8. Fonction publique	57
4. Lanceurs d'alerte	58
4.1. Nombre de signalements et demandes de protection en 2024	60
4.2. Enquêtes « Intégrité » et dossiers de protection clôturés en 2024	62
4.3. La possibilité d'effectuer un signalement anonyme : entre garantie et garde-fou	63
5. Recommandations	64
5.1. 22 recommandations formulées en 2024	66
5.2. Suivi des recommandations de 2023	69
6. Gestion	70
6.1. L'institution et son personnel	72
6.2. Marchés publics	75
6.3. Synergies avec nos partenaires	75
6.4. Budget et infrastructure	76



01

Ombuds Bruxelles

1.1. Raison d'être, missions, valeurs

Notre raison d'être

« Renforcer la bonne administration et veiller aux droits fondamentaux »

Nos missions

- 1 Traiter les **plaintes** concernant les décisions ou le fonctionnement des administrations bruxelloises.
- 2 Examiner les **signalements** d'atteintes à l'intégrité et protéger les **lanceurs d'alerte**.
- 3 Mener des **enquêtes** sur le fonctionnement des administrations.
- 4 Formuler des **recommandations**.
- 5 Faire **rapport** (annuel ou thématique).

Pour quelles administrations ?

Les administrations, organismes et associations relevant des niveaux de pouvoirs suivants :

- La Région de Bruxelles-Capitale (RBC)
- La Commission communautaire francophone (COCOF)
- La Commission communautaire commune (COCOM)
- Les **communes** et les **CPAS** de la région bruxelloise

Quelques administrations disposent de leur propre ombudsman, et nous ne pouvons pas traiter les **plaintes** à leur égard. Nous sommes cependant compétents pour les **signalements** d'atteinte à l'intégrité qui les concernent.

Qui sommes-nous ?

Ombuds Bruxelles est une **institution parlementaire indépendante** créée par les Décret et Ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois.

L'institution a ouvert ses portes le 1^{er} septembre 2022.

La première médiatrice bruxelloise est **Catherine De Bruecker**, pour un mandat de 5 ans (2022-2026).

Nos valeurs

- Indépendance
- Neutralité
- Impartialité
- Bienveillance
- Rigueur
- Créativité

Comment nous contacter ?

- 02 549 67 00
www.ombuds.brussels
Place de la Vieille Halle aux Blés 1
1000 Bruxelles
- **Plaintes :**
plaintes@ombuds.brussels
- **Signalements et demandes de protection :**
integrite@ombuds.brussels ou portail sécurisé
www.ombudsbrussels.integrityline.app
- **Toute autre question :**
contact@ombuds.brussels

Principes de Venise : Ombuds Bruxelles en grande partie conforme

Les « *Principes de Venise sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur* » forment le cadre de référence international énumérant 25 principes juridiques essentiels à l'établissement et au fonctionnement d'un médiateur institutionnel (ombudsman) dans une société démocratique.

En 2024, le réseau belge des ombudsmans et médiateurs, Ombudsman.be, a chargé le professeur Stefaan Voet de la KU Leuven de réaliser une évaluation des institutions membres du réseau au regard de ces Principes. L'enquête s'est clôturée en septembre 2024. Le rapport sera publié prochainement par Ombudsman.be. Il contient une analyse des 25 principes, suivie d'une évaluation de chaque institution au regard de ces principes et s'achève par des conclusions et recommandations générales pour consolider les institutions d'ombudsman en Belgique.

En ce qui concerne Ombuds Bruxelles, l'étude relève que l'institution répond à une majorité des Principes. En particulier, elle souligne que :

- l'institution bénéficie d'une **base légale solide** ;
- son **indépendance** dans la conduite des enquêtes est garantie ;
- le **droit de plainte** est correctement assuré, de même que le pouvoir d'Ombuds Bruxelles d'adresser des **recommandations** tant aux autorités administratives qu'au législateur.

Elle salue la mention explicite de **la sauvegarde des droits fondamentaux** dans les tâches d'**Ombuds Bruxelles**.

Les remarques concernent principalement le mandat et le statut du médiateur/de la médiatrice. La durée du mandat ne devrait pas être équivalente à celle de la législature. En cela, Ombuds Bruxelles se démarque des autres ombudsmans parlementaires en Belgique où le mandat est de six ans. Vu la jeunesse de l'institution, le régime de pension du médiateur/de la médiatrice et son statut administratif et pécuniaire doivent encore être consolidés et l'institution doit se doter d'un code d'éthique et de déontologie. Enfin, l'étude souligne que l'immunité du médiateur/de la médiatrice et de son personnel pour les actes accomplis dans l'exercice de leur fonction n'est pas suffisamment garantie.

1.2. Notre équipe

- **Catherine De Bruecker**, médiatrice bruxelloise, est entourée d'une équipe de 9 personnes pour remplir ses missions.
- **Cathy Vanderwildt** est responsable des ressources humaines, de la gestion administrative et financière de l'institution.
- **Louise Degryse** est responsable de la communication, des relations externes et des relations avec la presse.
- **Louis Hancisse** est responsable des pôles Enquêtes et Intégrité.
- **Catherine Hallin** collabore avec Louis Hancisse sur les signalements des « lanceurs d'alerte » et les enquêtes d'Ombuds Bruxelles : tous deux sont certifiés en audit de fraude.
- **Alexandra Gjurova** est responsable du pôle Plaintes et conseillère juridique.
- **Rosa van Triest**, qui a renforcé l'équipe cette année, et **Gabriel Ouli** sont en charge du traitement des plaintes, et contribuent aux enquêtes d'Ombuds Bruxelles dans leurs matières de référence.
- **Nadia Djelassi** et **Adam Piotrowski** assurent le « front office » : ils réceptionnent les plaintes, aiguillent les personnes qui nous contactent et prennent en charge les premières étapes d'enregistrement et d'analyse des plaintes.

Sammy De Ridder et Jean-Yves Makuanga ont décidé en 2024 de poursuivre leur carrière ailleurs. Ils ont tous les deux marqué Ombuds Bruxelles par leur investissement, leur professionnalisme, leur volonté d'aider aux mieux les personnes qui font appel à nous : encore **un grand merci à eux** deux pour leur implication dans la mise en place de l'institution et bonne continuation !

1.3. Les événements marquants pour l'institution en 2024

24.01

Ombuds Bruxelles lance une enquête thématique sur la Zone de basses émissions (LEZ)



29.04

Catherine De Bruecker présente le rapport annuel 2023 en Commission

05>06

Le CPAS et la Commune de Schaerbeek basculent dans le champ de compétence d'Ombuds Bruxelles



03.06

Notre nouveau collègue Adam Piotrowski vient renforcer l'accueil des plaignants.

01.10

« Publicité de l'administration¹ » : les administrations doivent désormais mentionner Ombuds Bruxelles sur leurs décisions individuelles.



09.12

Catherine De Bruecker et Louis Hancisse participent au 10 ans du Centre Intégrité du Médiateur fédéral

21.03



21.03

2^{ème} rencontre annuelle entre les services de plaintes des administrations régionales et l'équipe d'Ombuds Bruxelles.

29.03

Rapport annuel 2023 : remise aux présidents du Parlement bruxellois et du Parlement francophone bruxellois.



08.05

L'équipe d'Ombuds Bruxelles tient un stand à la Fête de l'Iris au Parlement.

Juillet

Le nouveau site internet d'Ombuds Bruxelles est en ligne.



10.10

Le réseau Ombudsman.be fait son traditionnel « OmbudsTour »



02.12

Rosa van Triest renforce l'équipe Plaintes.

13.12

Le rapport d'enquête provisoire sur la Zone de basses émissions (LEZ) est envoyé aux administrations concernées

18.11

Ombuds Bruxelles publie son premier rapport d'enquête, sur les nuisances sonores des métros de la STIB.

¹ Article 8§2 du Décret et Ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs à la Publicité de l'administration



Développements

2.1. Renforcer la bonne administration et l'intégrité des services publics

« Installer les bases d'un véritable centre de référence en matière de bonne administration et d'intégrité des services publics, qui soit en mesure de fournir des avis et des rapports utiles aux décideurs politiques. »

2.1.1. Renforcer l'utilisation des normes de bonne administration

Ombuds Bruxelles utilise une grille de **15 normes** pour qualifier ce que les citoyens peuvent attendre d'un service public équitable et de qualité.

Ces normes sont largement partagées par les différents services d'ombuds en Belgique. Elles sont utilisées généralement pour évaluer, à l'issue du traitement d'une plainte, si celle-ci était fondée et motiver cette conclusion auprès de l'administration.

En 2024, Ombuds Bruxelles a décidé d'en faire également un outil pour identifier dès le début du traitement de la plainte la nature du problème invoqué par la personne qui nous saisit. Pour chaque plainte recevable, le gestionnaire du dossier enregistre désormais les normes les plus pertinentes (maximum 3) pour qualifier l'objet du mécontentement de la personne qui nous a saisi.

Cette approche présente plusieurs avantages :

- Elle permet de soutenir l'équipe chargée de la préanalyse des dossiers entrants pour déterminer si l'objet de la plainte entre dans notre mission de renforcer la bonne administration.
- Elle permet d'identifier plus rapidement des tendances ou des problèmes récurrents dans les plaintes, par administration ou de manière transversale.

- Elle contribue à déterminer le suivi le plus adapté pour chaque plainte : traitement individuel, traitement collectif, monitoring, voire enquête (voir à ce sujet le chapitre sur la nouvelle politique de traitement des plaintes).

Lors de la rencontre avec les services de plaintes des administrations régionales, en mars 2024, nous avons organisé un atelier sur l'application des normes comme outil de suivi des plaintes. Dans le prolongement de notre recommandation REC-GEN-2023-001 consacrée¹ au renforcement de la gestion des plaintes par les administrations, nous encourageons les administrations bruxelloises à utiliser également ces normes comme indicateurs de monitoring et de suivi des plaintes.

Les services internes de gestion de plaintes doivent en effet pouvoir rendre compte de leurs activités à leur direction et² contribuer au Rapport régional des plaintes remis chaque année au ministre de la Fonction publique et transmis par ce dernier au Parlement bruxellois. **L'utilisation d'indicateurs communs par ces services de plaintes et Ombuds Bruxelles constitue une première étape en vue de fournir un rapportage harmonisé et non seulement quantitatif, mais également qualitatif des plaintes aux décideurs politiques.**

¹ en ce qui concerne les services publics et les organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale

² Rapport annuel 2022 d'Ombuds Bruxelles, page 50 : <https://www.ombuds.brussels/fr/publications/rapport-annuel-2022-2>

Les 15 normes d'Ombuds Bruxelles sont les suivantes :



2.1.2. Droit à l'erreur et nécessité de maintenir un contact humain

Comme l'année dernière, une partie des difficultés rencontrées par les Bruxelloises et Bruxellois dans leurs contacts avec les administrations résultent de la complexité et de la numérisation croissante des procédures administratives. La généralisation des formulaires et plateformes numériques pour gérer l'introduction des demandes et les interactions avec les citoyens éloigne de plus en plus l'administration des personnes qu'elle doit servir.

Lorsque tout se passe bien, ces outils offrent une plus grande souplesse aux usagers pour effectuer leur démarche au moment où ça leur convient et permettent à l'administration de libérer des ressources pour se consacrer à d'autres tâches. Par contre, lorsque la procédure n'est pas claire, que le système se grippe ou que l'usager commet malencontreusement une erreur, cela peut devenir un vrai parcours du combattant pour les deux parties et c'est rarement l'usager qui en sort gagnant.

Lorsqu'une plateforme numérique n'est pas opérationnelle à temps ou connaît des bugs techniques et que les informations ne sont pas suffisamment claires pour accompagner les usagers, une administration peut se trouver face à une avalanche d'appels et de mails, qu'elle ne parvient pas à absorber et traiter correctement.

Formulaires de demande d'une licence d'exploitation d'un taxi

C'est la situation qu'a connue **Bruxelles Mobilité** à la suite de l'entrée en vigueur de la réforme des taxis. Dans ce contexte, des candidats exploitants ont commis des erreurs dans leur formulaire de demande (modèle de casier judiciaire, type de véhicule, preuve de l'absence de dettes sociales, etc.) et n'ont pas obtenu en temps utile les informations nécessaires pour corriger leur demande. Les conséquences sont parfois désastreuses. [Voir à ce sujet le chapitre sur la mobilité.](#)

Exemple de plainte OM.2024.0431

Situation

Félicien a obtenu le 19 février 2024 la licence d'exploitation d'un taxi de rue pour une durée de 7 ans. Au moment où il veut enregistrer son véhicule Toyota Rav4 pour démarrer son activité, on lui refuse toutefois la vignette au motif que c'est un véhicule hybride et que sa licence a été délivrée pour un véhicule hydrogène.

Félicien a apparemment commis une erreur dans sa demande car la sous-catégorie 'hybride' n'existe pas. Il a confondu avec la sous-catégorie 'hydrogène' qui elle, existe bien. La procédure est entièrement numérisée et à aucun moment cette erreur n'a été relevée par l'administration. Elle lui a donc délivré la licence pour un véhicule de la sous-catégorie 'hydrogène'.

L'administration se contente de répondre à Félicien que c'est lui qui a commis l'erreur et que s'il n'enregistre pas un véhicule de cette catégorie dans les 6 mois de l'émission de sa licence, sa vignette sera perdue.

Tant l'administration que les citoyens commettent parfois des erreurs dans le suivi des procédures administratives.

Lorsqu'il s'agit de l'administration, elle dispose des prérogatives de la puissance publique pour corriger son erreur. Par contre **lorsqu'une personne se trompe de bonne foi dans ses démarches, elle est souvent bien démunie et en assume seule les conséquences**, parfois au détriment même des objectifs de politique publique poursuivis par la réglementation.

Recommandation générale sur le droit à l'erreur

Ce constat a motivé notre recommandation **REC-GEN-2024-001** visant à instaurer un droit à l'erreur en faveur des usagers des services publics en région bruxelloise.

La nécessité d'un tel dispositif s'est encore confirmée dans les plaintes reçues tout au long de l'année : une malencontreuse erreur ou un oubli peut entraîner le refus définitif des primes **Renolution** ([voir à ce sujet le chapitre sur l'urbanisme](#)) ou la récupération de subsides économiques ([voir à ce sujet le chapitre sur l'économie](#)).

Cette préoccupation est également partagée par nos collègues ombudsmans des autres entités. Réunis au sein du réseau belge [Ombudsman.be](#), nous avons donc adopté en décembre 2024 une Résolution commune par laquelle nous plaidons pour **ancrer le droit à l'erreur dans la loi, le décret ou l'ordonnance** afin de permettre au citoyen, qui a commis de bonne foi une erreur ponctuelle dans une démarche administrative, de la corriger ou d'obtenir une révision de son dossier.

Ce débat s'inscrit dans la nécessité de rétablir le **principe de confiance** dans les relations entre les citoyens et l'administration, en partant du postulat de **bonne foi du citoyen** et en renforçant l'équité procédurale dans les démarches administratives qui lui sont imposées.

Cette résolution a déjà trouvé un écho favorable dans certains accords de gouvernement. Ainsi au niveau fédéral, le chapitre « Fiscalité – Sécurité juridique » prévoit explicitement « *le droit à l'erreur lorsque le contribuable est de bonne foi* ». Relevons que l'accord y ajoute utilement « *le droit à un contact direct et personnel entre le contribuable et l'administration fiscale* » et « *une procédure rapide et efficace pour traiter les plaintes liées à des dysfonctionnements internes* »³.

En Flandre, la ministre de la Fonction publique a affirmé récemment en Commission son intention d'inscrire le droit à l'erreur dans le décret administratif flamand⁴. Et la Ville de Gand a inscrit le droit à l'erreur dans son accord de majorité⁵, soulignant sa volonté de déjà faire avancer la culture administrative au sein de ses services, en attendant la concrétisation du cadre légal.

Nous invitons les parlements bruxellois à s'emparer de cette recommandation !

2.1.3 Mise en place des canaux de signalement internes dans les services publics bruxellois

À côté du canal externe de signalement (OmbudsBruxelles), la réglementation prévoit depuis avril 2023 que les services publics bruxellois mettent également en place des **canaux de signalement internes**.

Réglementation

Le **Gouvernement bruxellois** a adopté un arrêté en ce sens le 7 décembre 2023 pour les services régionaux et les communes.

Cet arrêté prévoit que chaque administration régionale ou communale doit désigner des « personnes de confiance intégrité » au sein de son organisation pour accompagner les personnes souhaitant effectuer un signalement et doit organiser le suivi du signalement par un service d'audit interne.

Le 29 août 2024, le Collège réuni de la **COCOM** a adopté un arrêté similaire pour les administrations de son ressort (Vivalis, Iriscare, les CPAS, etc.).

Afin que le dispositif de signalement soit complet, le Collège de la **COCOF** doit encore adopter un arrêté d'exécution similaire.

État des lieux

La Direction de l'Audit interne du **SPRB** assure le rôle de canal interne pour les services du Gouvernement (le SPRB, Talent, Urban et Bruxelles Fiscalité) et pour les organismes d'intérêt public de 1^{ère} catégorie qui font partie de son périmètre d'audit (**Paradigm, Bruxelles Environnement, Bruxelles Propreté**, par exemple). Il peut également assurer ce rôle pour les organismes d'intérêt public de 2^e catégorie qui en ont fait la demande.

³ Accord de coalition fédérale 2025-2029, page 44 : https://www.belgium.be/sites/default/files/resources/publication/files/Accord_gouvernemental-Bart_De_Wever_fr.pdf

⁴ Minister Crevits (CD&V) wil 'recht op vergissing' bij overheidsaanvragen: "Dossiers bekijken met gezond boerenverstand", VRT News, 21/01/2025 : <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2025/01/21/recht-vergeten/>

⁵ Accord de majorité pour la ville de Gand 2025-2030, page 47 : <https://stad.gent/nl/over-gent-stadsbestuur/stadsbestuur/wat-doet-het-bestuur/bestuursakkoord>

A côté des services précités, certains autres services publics bruxellois ont mis en place leur propre canal interne en 2024 : la **STIB**, **Vivaqua**, la commune d'**Auderghem**, la **Ville de Bruxelles**, **Brulocalis**, etc.

Évaluation

Les procédures de signalements internes et externes devront faire l'objet d'une première évaluation par Ombuds Bruxelles en 2027, soit trois ans après l'entrée en vigueur de la réglementation, conformément aux décret et ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois.

Des canaux internes proches et accessibles

La mise en place rapide, au sein de la direction de l'Audit interne du SPRB, d'un canal interne opérationnel pour un grand nombre d'entités régionales doit être saluée. Cependant, Ombuds Bruxelles entend attirer l'attention sur les risques et inconvénients liés au fait de confier à un seul service d'audit interne la responsabilité d'assurer la mission de canal interne pour un nombre toujours plus croissant d'organisations :

D'une part, un tel élargissement peut mener à éloigner l'Audit interne du SPRB de sa mission de base, par le fait de consacrer des ressources toujours plus importantes à la réalisation d'audits de fraude, au détriment des audits internes classiques.

D'autre part, cette évolution ne crée pas d'incitants pour les services publics externes au SPRB d'organiser eux-mêmes le canal de signalement interne pour leur organisation.

Or c'est cette dernière considération en particulier qui a motivé la prescription par le législateur européen, transposée par le législateur bruxellois, d'un dispositif de signalement à deux niveaux : le niveau interne – **proche et accessible** – en vue de résoudre efficacement la situation au sein même de l'organisation, lorsque cela paraît possible et qu'il n'y a pas de craintes particulières de représailles, et le niveau externe lorsque ces conditions ne sont pas réunies.

Ombuds Bruxelles recommande de garder cet objectif à l'esprit dans la mise en place des canaux internes en région bruxelloise.

Soutien à la mise en place de procédures de signalement conformes

Dans la mesure de ses moyens, le pôle Intégrité d'Ombuds Bruxelles a mis son expertise à disposition des services publics bruxellois pour répondre à leurs questions et les appuyer dans la mise en place de leurs canaux de signalement internes.

Une question régulièrement posée à Ombuds Bruxelles porte sur l'**analyse de recevabilité** d'un signalement, à savoir l'analyse des conditions de forme et de fond nécessaires pour pouvoir considérer qu'une personne effectue un signalement sur la base de « soupçons raisonnables », tel qu'exigé par la réglementation. Ombuds Bruxelles a rédigé un **guide** à l'attention des services concernés pour les accompagner dans la réalisation de cet exercice, qu'il fournit sur demande.

Contactez le pôle Intégrité d'Ombuds Bruxelles pour demander le guide sur l'**analyse de recevabilité** d'un signalement via integrite@ombuds.brussels.

Une autre question récurrente des administrations concerne l'existence de **formations** à destination des personnes de confiance intégrité (« PCI »). À cet égard, **Talent.brussels** a développé, en partenariat avec la Direction de l'Audit interne du **Service Public Régional de Bruxelles** (SPRB), deux modules de formation accessibles via sa plateforme de formation. L'un concerne les rôles et responsabilités des différents intervenants dans la procédure de signalement, l'autre concerne des techniques d'entretien.

2.1.4. Protection des lanceurs d'alerte : Ombuds Bruxelles s'implique au niveau international

Dans le cadre de son objectif de renforcer l'intégrité des services publics, Ombuds Bruxelles collabore au niveau international avec des réseaux d'institutions similaires dans d'autres pays.

En avril 2024, le responsable du Pôle Intégrité, Louis Hancisse, a participé à l'assemblée générale du **réseau Européen « NEIWA »** (Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities), qui a eu lieu à Valence. Le réseau rassemble 33 autorités européennes issues

de 24 États membres ou États candidats de l'Union européenne qui s'engagent pour la promotion de l'intégrité, la protection des lanceurs d'alerte et la lutte contre la corruption.

Les autorités membres de NEIWA sont toutes chargées à leur niveau d'appliquer la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte. Ce réseau offre donc une opportunité unique pour Ombuds Bruxelles de renforcer son expertise sur le sujet, de confronter ses pratiques et de partager les défis en la matière avec d'autres autorités similaires en Europe.

La Déclaration de Valence (2024)

Cette rencontre a donné lieu à l'adoption d'une déclaration commune. Celle-ci souligne la nécessité de protéger les lanceurs d'alerte afin de prévenir les violations des droits européen et nationaux dans nombre de domaines d'intérêt public, notamment celui de la lutte anti-corruption, et condamne toute forme de limitation à l'indépendance ou l'efficacité des autorités compétentes, nationales ou régionales.

[Découvrez la Déclaration de Valence](#)⁶.

En octobre 2024, la médiatrice, Catherine De Bruecker, a participé au 12^{ème} Congrès de l'**Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie**. En tant que membre du Comité Intégrité, Ombuds Bruxelles a contribué à l'élaboration de la « Déclaration de Québec ».

La Déclaration de Québec (2024)

La Déclaration de Québec souligne les enjeux relatifs à la protection des lanceurs d'alerte et l'importance de leur rôle pour lutter efficacement contre les faits qui portent atteinte à l'intérêt général. Cette déclaration souligne l'importance des dispositifs pour protéger les lanceurs d'alerte, la nécessité de mettre en place des canaux de signalements efficaces et des mesures de soutien aux lanceurs d'alerte.

[Découvrez la Déclaration de Québec](#)⁷.

2.1.5. Mise en œuvre de « Bruxelles Numérique »

Depuis le 2 mars 2024, les administrations bruxelloises ont de nouvelles obligations en matière d'**inclusion** et d'**accessibilité** numérique⁸.

L'accès approprié des services publics est une thématique qu'Ombuds Bruxelles suit attentivement et constitue d'ailleurs une des normes qui qualifient ce que les citoyens peuvent attendre d'un service public équitable et de qualité (voir le chapitre sur les 15 normes).

Via les plaintes qu'il reçoit, Ombuds Bruxelles constate régulièrement les difficultés rencontrées par certains citoyens lorsqu'une administration ne se rend pas suffisamment accessible. Par exemple : les demandes de primes Renolution ne peuvent se faire qu'en ligne, de même que l'achat des pass pour pénétrer dans la Zone de basses émissions ou les demandes d'autorisation pour exploiter un taxi.

À ce titre, Ombuds Bruxelles souligne l'importance de veiller au respect des obligations inscrites dans l'ordonnance « Bruxelles Numérique », puisqu'elle garantit aux citoyens l'accès aux services publics par différents canaux : téléphone, voie postale, guichet et numérique. Et rappelle qu'une personne qui se heurte à une difficulté concrète pour entrer en contact avec une administration dans le cadre de ses démarches administratives peut contacter Ombuds Bruxelles. Par contre, pour signaler la non-conformité d'un site à Bruxelles Numérique, la législation a prévu un canal de signalement spécifique.

Une administration en défaut vis-à-vis de Bruxelles Numérique ?

En dehors de plaintes liées à une situation particulière, les personnes qui constatent qu'une administration ne respecte pas les principes d'inclusivité et d'accessibilité et qui souhaitent signaler ce manquement doivent s'adresser à easy.brussels, l'Agence de simplification administrative de la Région de Bruxelles-Capitale.

⁶ <https://www.defenseurdesdroits.fr/33-autorites-europeennes-dont-le-defenseur-des-droits-reunies-pour-renforcer-la-protection-des-623>

⁷ <https://www.ombuds.brussels/fr/actualites/la-d%C3%A9claration-de-qu%C3%A9bec-invite-les-%C3%A9tats-et-gouvernements-%C3%A0-am%C3%A9liorer-la-protection-des-lanceurs-d'alerte>

⁸ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2024/01/25/2024000830/justel>

L'utilisation d'un langage clair contribue à l'accessibilité des administrations

Nous avons constaté que certains des problèmes auxquels les citoyens sont confrontés résultent d'erreurs que les administrations pourraient prévenir en utilisant un **langage clair**. Le recours au jargon technique, administratif ou juridique dans la communication à l'égard des citoyens peut semer la confusion. Une communication claire de l'administration permettrait de limiter le nombre d'erreurs.

S'il est compréhensible et parfois même nécessaire que le personnel des administrations utilise du langage technique dans sa communication interne et entre services, nous plaidons pour que la communication externe soit centrée sur la perspective du citoyen.

Exemple : Alex demande à l'administration de lui expliquer la décision prise dans son dossier. L'administration lui répond en citant l'article de loi qui soutient le fondement de sa décision. Elle ne tient pas compte du fait qu'Alex n'est apparemment pas habitué au langage juridique d'un texte de loi. Malgré la réponse apportée, il ne comprend donc toujours pas les raisons de la décision. En informant les citoyens dans un langage qu'ils comprennent, l'administration se montre accessible et leur permet d'ensuite faire les bons choix, par exemple parmi les possibilités qui s'offrent à eux en termes de procédures.

En 2025, Ombuds Bruxelles s'engage à renforcer l'utilisation d'un langage clair dans sa communication.

Lors des permanences téléphoniques, nos front-officiers s'efforcent de fournir une réponse claire et adaptée à la personne qui nous contacte. Mais dans notre communication écrite avec les citoyens, nous avons encore un **marge d'amélioration**. Dans le courant du premier trimestre de 2025, un groupe de travail interne adaptera nos modèles de réponses en partant de la perspective du citoyen.

2.1.6. Enquêtes thématiques : l'effet-levier des plaintes

À partir de signaux qu'il perçoit (via des plaintes ou des signalements), lorsqu'il constate ou soupçonne l'existence de pratiques inadéquates ou défectueuses affectant les citoyens, **Ombuds Bruxelles peut décider de mener une enquête dite « thématique »**.

En élargissant l'analyse au-delà de cas individuels, une enquête thématique permet de transformer un problème

a priori isolé en une opportunité d'amélioration globale et durable, en s'appuyant sur l'expérience ou le vécu des citoyens et usagers concernés par une politique publique déterminée. À travers de telles enquêtes, Ombuds Bruxelles contribue à renforcer la transparence sur le fonctionnement des administrations bruxelloises et ainsi, la confiance de la population envers les services publics.

Les enquêtes thématiques s'appuient sur des **constats de terrain** (récolte de données, interviews) et un **dialogue contradictoire avec les services concernés** dans le but de déboucher sur des recommandations qui pourront apporter des améliorations concrètes et tangibles et prévenir la répétition de situations insatisfaisantes. Ces recommandations sont destinées, selon leur objet, aux administrations, au gouvernement ou au législateur.

Comme dans toutes ses actions, Ombuds Bruxelles garantit ici aussi l'**impartialité** de ses enquêtes : tout en plaçant le citoyen ou l'utilisateur au centre de son analyse, il tient également compte des réalités et des contraintes auxquels les services publics sont confrontés. Ombuds Bruxelles s'efforce dans ce cadre de formuler des recommandations réalistes et atteignables.

Deux enquêtes thématiques menées en 2024

Les nuisances sonores et vibratoires liées au passage des rames de métro M7 sur la ligne 1 ETO-2024-001

Ombuds Bruxelles a mené une enquête sur la manière dont Bruxelles Environnement et la STIB assurent le suivi des plaintes individuelles et collectives concernant les nuisances causées par le « bruit solidien » du métro, ainsi que sur l'absence de normes permettant d'objectiver de telles nuisances. Dans son enquête, Ombuds Bruxelles souligne la responsabilité des autorités régionales de protéger les riverains contre les effets de ces nuisances. Ombuds Bruxelles formule 7 recommandations ([voir à ce sujet le chapitre sur l'enquête STIB](#)).

Zone de basses émissions (LEZ) ETO-2024-002

Ombuds Bruxelles a mené une enquête sur la Zone de basses émissions à Bruxelles. L'enquête a examiné si la mise en œuvre concrète de la zone de basses émissions en Région bruxelloise et les mesures permettant d'y accéder malgré l'interdiction et leurs modalités d'obtention respectent l'approche 'inclusive' définie lors de son élaboration. Ombuds Bruxelles a adressé une quinzaine de projets de recommandation aux administrations concernées ([voir à ce sujet le chapitre sur l'enquête LEZ](#)).

2.2. Collaborer avec les administrations et les soutenir dans la gestion des plaintes

« Établir des relations constructives avec les administrations et les soutenir dans la gestion des plaintes pour faciliter la résolution des litiges à la source et l'acceptation des recommandations. »

2.2.1. Les rencontres avec nos partenaires

Rencontrer les administrations pour lesquelles Ombuds Bruxelles est compétent est indispensable pour nouer des relations constructives. En 2024, comme depuis l'ouverture du service, l'équipe d'Ombuds Bruxelles a rencontré de nombreuses administrations. Les objectifs de ces rencontres sont multiples, mais visent particulièrement à :

- renforcer la collaboration dans le traitement des plaintes ;
- assurer le suivi des recommandations ;
- encourager le traitement qualitatif des plaintes par l'administration à la source, en 1^{ère} ligne ;
- accompagner les organisations dans la mise en place des canaux de signalements internes ([voir à sujet le chapitre sur les canaux internes](#)).

Date	Administration	Objet
20/02/2024	CASA (Comité d'Accompagnement de la Simplification Administrative)	Présentation d'Ombuds Bruxelles
21/03/2024	Rencontre annuelle avec les services de plaintes des administrations régionales	Ateliers et échanges sur le traitement des plaintes en région bruxelloise
14/06/2024	Parking.brussels	Réunion de feedback pour aborder les améliorations structurelles dans le traitement des plaintes
04/07/2024	CADA (Commission d'accès aux documents administratifs)	Mise en œuvre des DOC sur la Publicité de l'administration et organisation de la collaboration
10/10/2024	Rencontre avec les Secrétaires généraux des CPAS Bruxellois	Présentation des activités d'Ombuds Bruxelles et échanges sur les enjeux des CPAS, la mise en place des services de plaintes internes et la collaboration
21/10/2024	Parking.brussels	Rencontre avec le nouveau Directeur général de Parking.brussels et son adjoint pour aborder la collaboration et le suivi des recommandations.
25/11/2024	Bruxelles Environnement	Mise en place du service de plaintes de 1 ^{ère} ligne
28/11/2024	Vivalis	Présentation réciproque et organisation de la collaboration entre nos services ; échange sur la mise en place d'un canal interne

En 2024 Ombuds Bruxelles a également initié un trajet de rencontres bilatérales avec l'ensemble des communes et CPAS, qui se poursuivra en 2025 :

Date	Administration
22/02/2024	Commune de Forest
06/03/2024	Commune de Saint-Gilles
19/03/2024	Commune d'Etterbeek
11/04/2024	CPAS d'Anderlecht
12/04/2024	Commune de Schaerbeek
17/04/2024	Commune de Berchem-Sainte-Agathe
23/04/2024	CPAS de Schaerbeek
06/05/2024	CPAS de Woluwe-Saint-Lambert
13/05/2024	Commune d'Evere
14/05/2024	CPAS de Molenbeek
27/05/2024	Commune de Ganshoren
12/06/2024	CPAS de Forest
03/07/2024	CPAS de Jette
23/09/2024	CPAS de Saint-Gilles
04/10/2024	Commune de Molenbeek
06/11/2024	CPAS de Woluwe-Saint-Pierre
08/11/2024	CPAS d'Etterbeek
06/12/2024	CPAS d'Evere

⁹ Article 8, §2 des décret et ordonnance conjoints relatifs du 16/05/2019 à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises

¹⁰ <https://www.ombuds.brussels/uploads/global/Ombuds-Bruxelles-Comment-mentionner-Ombuds-Bruxelles-FR.docx>

¹¹ Avis de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs n° 28.24 du 29 novembre 2024, n° 29.24 du 29 novembre 2024 et n° 30.24 du 13 décembre 2024.

2.2.2 Obligation de mentionner Ombuds Bruxelles

Les administrations bruxelloises peuvent contribuer à **faire connaître aux citoyens la possibilité d'introduire une plainte auprès d'Ombuds Bruxelles** lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de leurs services. Une des méthodes les plus efficaces pour le faire est d'informer le citoyen de cette possibilité **dans les décisions** qu'elles lui adressent.

Depuis la fin 2024, ce n'est plus facultatif⁹ : les administrations bruxelloises doivent indiquer dans chaque décision qu'elles communiquent aux citoyens la possibilité d'introduire une plainte auprès d'Ombuds Bruxelles.

Pour les citoyens, il s'agit d'une avancée puisqu'ils obtiennent d'emblée les coordonnées d'Ombuds Bruxelles dans la décision de l'administration. S'ils ne sont pas satisfaits de la prestation de services de l'administration, ils doivent toutefois d'abord en informer l'administration elle-même, via son canal de plaintes. L'objectif de cette démarche est de laisser aux citoyens et à l'administration une chance de trouver ensemble un terrain d'entente.

Quant aux administrations, elles ont dû s'adapter. Elles doivent veiller à indiquer clairement aux citoyens la marche à suivre, et adapter correctement leurs différents modèles de courriers. Pour les y aider, Ombuds Bruxelles a élaboré un modèle à leur intention¹⁰.

Les administrations peuvent solliciter l'avis de la CADA

Cette obligation, qui est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2024 a suscité des interrogations de la part des administrations. Celles-ci éprouvent notamment des difficultés à déterminer sur quelles décisions elles doivent, ou pas, faire mention de la possibilité de s'adresser à Ombuds Bruxelles. Pour trancher cette question, elles peuvent solliciter l'avis de la **CADA** (Commission bruxelloise d'Accès aux Documents Administratifs). En plus de traiter les recours de citoyens au sujet de l'accès aux documents administratifs, cette commission spéciale est également compétente pour conseiller les parlements bruxellois et les administrations bruxelloises au sujet de l'application de ce texte de loi.

La Commission d'Accès aux Documents Administratifs a ainsi déjà rendu plusieurs avis en 2024¹¹.

2.2.3. Le traitement des plaintes au sein des pouvoirs locaux

Contrairement au niveau régional, la législation bruxelloise n'impose pas la mise en place d'un processus de gestion des plaintes au sein des pouvoirs locaux. Néanmoins, **le traitement adéquat des plaintes des usagers par les administrations locales constituent à cet échelon-là également un maillon essentiel pour renforcer la confiance des citoyens.**

La mise en place d'un processus organisé de traitement des plaintes à l'attention des citoyens varie considérablement d'une commune à l'autre.

- Certains pouvoirs locaux avaient déjà mis en place un tel service avant l'ouverture d'Ombuds Bruxelles ou le processus était bien entamé. À **Auderghem**¹² ou au **CPAS de Jette**¹³ par exemple, le point de contact ou service de traitement des plaintes est clairement identifiable par les citoyens.
- Plusieurs administrations ont fait le choix de confier cette mission aux services du secrétariat communal ou du secrétariat général du CPAS, ce qui favorise une relecture critique des dossiers et une attention accrue pour la motivation des réponses apportées.
- Certaines ont mis en place leur gestion des plaintes en 2024. Citons l'exemple de **Bruxelles-Ville**, qui a adopté **une vraie procédure de traitement des plaintes visant à permettre une évaluation de la qualité de ses services administratifs**. Elle a récemment mis en ligne un formulaire de contact¹⁴ spécifique pour les plaintes des citoyens. Ceux-ci peuvent bénéficier du soutien des agents à l'accueil pour introduire leur plainte en ligne. Une coordinatrice est chargée de superviser le suivi des plaintes.
- D'autres communes, comme **Anderlecht** ou **Schaerbeek**, et certains **CPAS**, comme celui d'**Anderlecht**, ont opté **pour un point de contact unique via leur « contact center »**, chargé de dispatcher les plaintes et d'en assurer le suivi en back office.
- Certains pouvoirs locaux sont encore **en phase de développement** de leur modèle de gestion des plaintes ou ont communiqué leur intention de le mettre en place à court ou moyen terme.
- Enfin, certaines autorités locales nous ont fait part de leurs **difficultés à mettre en place un tel service**. Cela concerne notamment les communes et CPAS de plus petite taille, dont les ressources en personnel sont plus limitées. Ombuds Bruxelles veille toutefois à disposer, dans ces cas-là, d'un point de contact unique pour le traitement des plaintes recevables et d'une adresse vers laquelle rediriger les citoyens n'ayant pas effectué leur démarche préalable.

L'arrêt de la fonction d'Ombudsman à la commune et au CPAS de Schaerbeek

En 2024, la **commune** et le **CPAS de Schaerbeek** ont décidé, pour des raisons budgétaires, de mettre fin à la fonction d'ombudsman créée au sein de leurs administrations respectives. Cette décision a entraîné une reprise par Ombuds Bruxelles des plaintes concernant ces organismes. Le transfert de compétence a pris effet le 16 mai 2024 pour le **CPAS** et le 3 juin 2024 pour la **commune**.

Depuis ce transfert, en six mois Ombuds Bruxelles a enregistré un volume significatif de plaintes concernant ces deux autorités locales. Outre la taille de la population desservie, cela s'explique également par le fait que les usagers des administrations schaarbeekoises sont déjà familiarisés avec la notion d'ombudsman et empruntent donc plus facilement le chemin vers ce service.

Le défi lors du transfert de compétence du niveau local vers Ombuds Bruxelles consiste à s'assurer que les citoyens veillent néanmoins à s'adresser d'abord à l'administration pour tenter de résoudre leur problème avant de s'adresser à Ombuds Bruxelles. À ce sujet, une part élevée de plaintes concernant le **CPAS** et la **commune de Schaerbeek** ont été jugées irrecevables en raison de l'absence de démarche préalable auprès de l'administration.

La mise en place d'un service ou d'un point de contact facilement identifiable par les citoyens pour le traitement des plaintes en première ligne reste donc une priorité, afin de faciliter le parcours administratif des usagers.

¹² Informations sur le service de plaintes de la commune d'Auderghem : <https://www.auderghem.be/plainte>

¹³ Informations sur le service de plaintes du CPAS de Jette : <https://jette.brussels/fr/cpas/gestion-des-plaintes-cpas>

¹⁴ Formulaire de plainte de Bruxelles-Ville : <https://www.bruxelles.be/plainte>

Constats de nos front-officers

Les citoyens peuvent nous contacter par téléphone, sur rendez-vous ou par mail. Lorsque nous demandons à la personne qui nous contacte si elle a déjà fait part de sa plainte à l'administration concernée, nous faisons face à plusieurs difficultés.

Confusion entre le point de contact général et le point de contact pour les plaintes

Nous constatons que de nombreux plaignants ont **du mal à identifier ou à trouver les coordonnées du service de plaintes** de certaines administrations. Certains se tournent vers les coordonnées de contact génériques de l'administration, qui n'orientent pas toujours adéquatement les personnes vers le point de contact pour les plaintes, et d'autres nous contactent directement.

Ces situations génèrent de l'insatisfaction du public et une incompréhension du processus de plainte. Notre intervention permet d'expliquer la démarche préalable au public et de l'orienter vers le bon service. Dans certains cas, avec l'accord du plaignant, nous proposons de renvoyer nous-mêmes la réclamation vers le service de plaintes pour leur éviter les démarches complémentaires.

Cela souligne la nécessité d'un service de plaintes facilement identifiable.

La difficulté pour certains publics de s'adresser à un canal de plaintes uniquement numérique

Une autre difficulté concerne les administrations qui **n'offrent pas différents canaux pour introduire les plaintes**. L'absence de point de contact téléphonique pose notamment des difficultés pour certaines personnes. Dans ces cas-là, nous essayons d'orienter la personne vers un service d'aide qui peut l'accompagner à réaliser sa démarche préalable.

Ce constat rappelle l'importance de proposer plusieurs canaux de contacts aux citoyens, y compris pour les services de plaintes. [Voir à ce sujet notre chapitre sur la mise en œuvre de « Bruxelles Numérique ».](#)

2.3. Développer la notoriété d'Ombuds Bruxelles

« Faire en sorte que les Bruxellois et Bruxelloises s'emparent de ce nouvel outil pour signaler les problèmes qu'ils rencontrent avec les services publics. Cela nécessitera de pouvoir toucher tous les publics, surtout les plus vulnérables. »

2.3.1. Un tout nouveau site internet

Le site internet d'une institution comme Ombuds Bruxelles est souvent le lieu du premier contact entre les citoyens et cette institution. L'équipe d'Ombuds Bruxelles a donc voulu développer **un site internet clair, accessible, lisible et qui aiguille au mieux les citoyens** qui font appel à ses services.

Un groupe projet a travaillé de septembre 2023 à juin 2024, appuyé par une agence externe (Woogie). En juillet 2024, le nouveau site internet d'Ombuds Bruxelles a été publié www.ombuds.brussels

- Le site est rédigé dans un **langage simple et clair**.
- Il met en avant les deux principales actions pour les visiteurs : introduire une **plainte** en tant que citoyen ou citoyenne, ou faire un **signalement** en tant que « lanceur d'alerte ».
- Le site est en cours de labélisation pour garantir son **accessibilité** aux personnes en situation de handicap.
- Disponible en français, néerlandais et anglais, il inclut un **outil automatique de traduction** pour les personnes qui ne parlent aucune de ces trois langues.
- Le site contient une base de données des **coordonnées des services de plaintes** des administrations

bruxelloises ; cela permet aux citoyens de savoir où s'adresser pour réaliser leur « démarche préalable ». [Voir à ce sujet le chapitre sur les enjeux liés à la démarche préalable.](#)

- Une **section est dédiée aux administrations** avec lesquelles Ombuds Bruxelles collabore : elles peuvent y trouver des informations sur notre méthode de travail et des ressources utiles.

De septembre à décembre 2024, 2 489 personnes ont visité le site internet.

2.3.2. OmbudsTour

L'un des axes stratégiques d'Ombuds Bruxelles pour toucher les publics en situation de vulnérabilité est **de faire connaître ses services par la société civile**. Cette stratégie est également partagée par le réseau belge des ombudsmans Ombudsman.be.

Dans cette perspective, le réseau a organisé cette année son deuxième OmbudsTour : un webinaire à l'attention des travailleurs sociaux des CPAS et associations locales. Ces derniers étaient invités à suivre le 10 octobre, journée internationale de l'ombudsman, un webinaire de présentation des différents ombudsmans en Belgique.

Résultat : 74 participants pour le webinaire en français, et 167 pour la version néerlandophone.

Replay : le webinaire a été enregistré et peut être [visionné en ligne](#)¹⁵.

Le slogan de l'OmbudsTour :

« Il y a toujours un ombudsman pour vous aider. »

2.3.3. Rencontrer la société civile

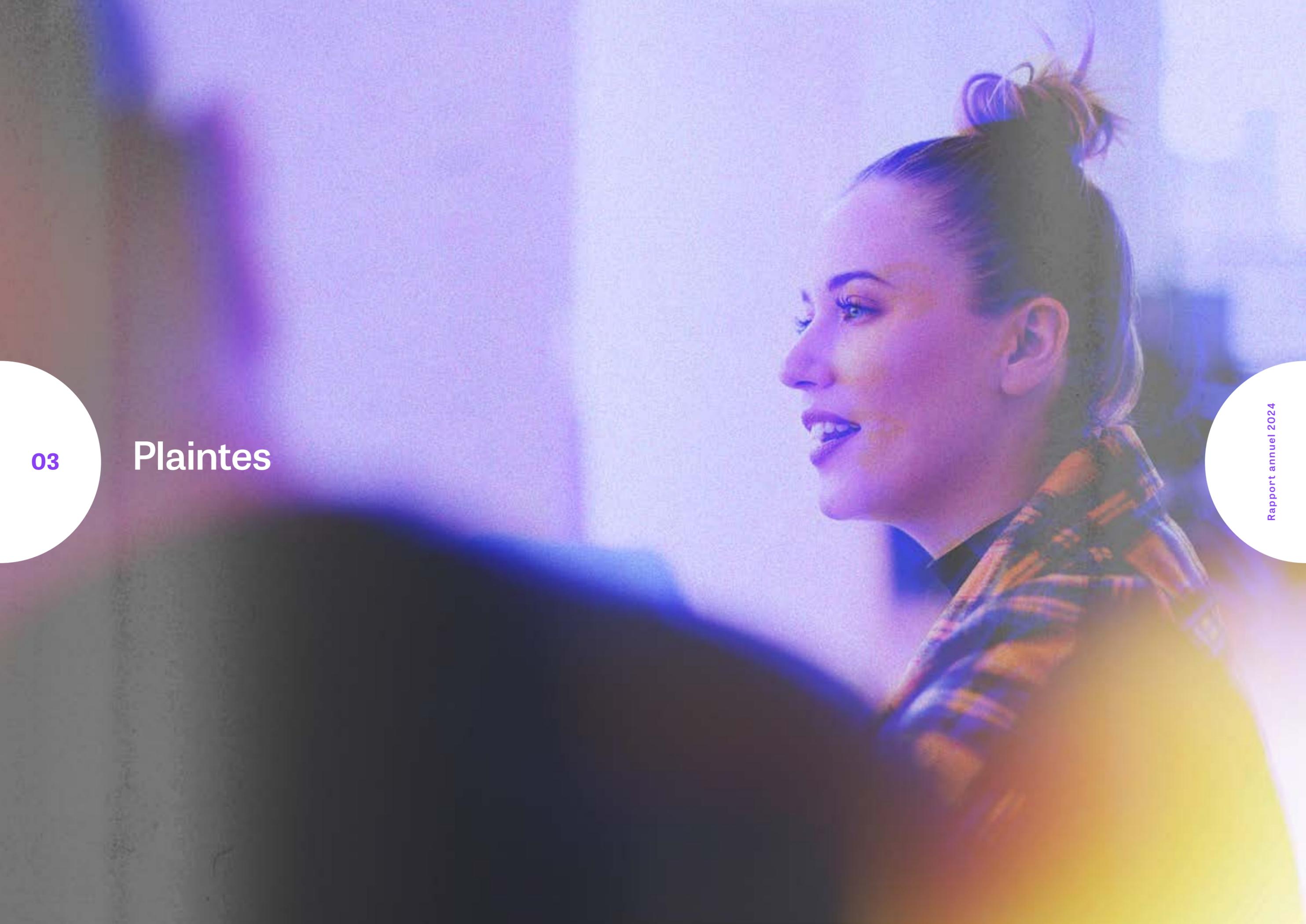
Enfin, toujours dans l'optique de renforcer la notoriété d'Ombuds Bruxelles auprès de la société civile, l'équipe a eu deux rencontres importantes en 2024, et posé les bases pour de nouvelles collaborations en 2025.

- L'asbl **VIA**, bureau d'accueil pour primo-arrivants à Schaerbeek : nous y avons rencontré une quarantaine de travailleurs sociaux. Nous avons pu répondre à leurs questions sur nos missions et les sensibiliser aux situations où il peut être opportun d'aiguiller leurs bénéficiaires vers Ombuds Bruxelles.

- Un représentant du secteur Administrations Locales et Régionales de la **CGSP Bruxelles** : nous lui avons présenté nos différentes missions et clarifié les obligations relatives à la mise en place de canaux internes pour les signalements des lanceurs d'alerte, ainsi que les mécanismes de protection. [Voir le chapitre relatif à la mise en place des canaux internes.](#)

Nous avons noué des contacts avec **Sonja Erteejee**, une coupole d'une quarantaine d'associations flamandes actives à Bruxelles dans l'aide à la jeunesse. Nous avons également pris contact avec le **Réseau Habitat**, qui regroupe 9 associations dans le domaine de l'aide à la rénovation et de l'accompagnement pour les questions liées au logement. Des rencontres ont eu lieu début 2025.

¹⁵ <https://youtu.be/No9M9csOjHU>



03

Plaintes

3.1. Introduction

Toute personne, physique ou morale, peut introduire une plainte auprès d'Ombuds Bruxelles.

Il y a trois conditions à remplir :

- ① Le problème rencontré par la personne concerne une **administration régionale ou locale** pour laquelle Ombuds Bruxelles est compétent.
- ② La personne a **contacté l'administration concernée pour lui faire part de son problème**, de préférence en s'adressant au service des plaintes s'il en existe un. Elle n'est pas satisfaite de la réponse obtenue, ou bien n'a pas reçu de réponse.
- ③ Les faits datent **de moins de trois ans**.

3.2. Développements du Pôle Plaintes

Le pôle Plaintes a été confronté à une **augmentation considérable du nombre de plaintes**. Afin d'aider les citoyens plus rapidement et de maximaliser l'impact d'Ombuds Bruxelles, le pôle Plaintes a pris différentes mesures.

Pour commencer, Ombuds Bruxelles **informe le plus rapidement possible** la personne à l'origine d'une plainte de la prise en charge ou non de sa plainte. Pour ce faire, le pôle Plaintes a créé une **unité qui soumet les plaintes entrantes à une analyse préalable**. Lors de cette analyse préalable, nous vérifions si la plainte est recevable et si c'est le cas, quel type de traitement nous allons y donner.

Nouvelle politique de traitement des plaintes

Ombuds Bruxelles entend **affecter le plus efficacement possible les ressources** dont il dispose. Le pôle Plaintes a donc mis au point de **nouvelles approches**, afin de maximaliser son impact sur l'amélioration de la prestation de services des administrations.

- Pour certains types de plaintes, Ombuds Bruxelles n'intervient plus individuellement dans chaque dossier. Certains des problèmes signalés se prêtent en effet davantage à un **suivi structurel de la problématique**.

Exemple de problématique : obtenir un rendez-vous à la commune

Une personne se plaint de la longueur du délai pour obtenir un rendez-vous auprès de sa commune. Si Ombuds Bruxelles intervient individuellement, la commune sera encline à traiter en priorité ce dossier. Or, ce n'est pas notre objectif, nous préférons œuvrer à une amélioration structurelle. Les plaintes de ce type sont donc **signalées** à l'administration concernée par Ombuds Bruxelles. Nous engageons un **dialogue** avec l'administration afin de l'encourager à mettre en place des **mesures structurelles** pour remédier au problème.

- Il arrive aussi qu'une intervention individuelle ait peu d'impact ou ne permette pas d'améliorer la situation. Dans ces cas, Ombuds Bruxelles peut décider de mener une enquête plus approfondie sur un thème afin de trouver des pistes pour remédier aux différents problèmes soulevés par les plaintes. Ainsi, pour les

plaintes au sujet de la Zone de basses émissions (LEZ) Ombuds Bruxelles a initié une enquête thématique. Pour ce type de plaintes, Ombuds Bruxelles n'intervient donc en principe pas individuellement tant que l'enquête thématique est en cours. [Voir à ce sujet le chapitre sur l'enquête LEZ.](#)

- Enfin, lors de l'analyse de recevabilité des plaintes, Ombuds Bruxelles applique désormais plus strictement la condition de la « **démarche préalable** ». Cette exigence – que la personne ait déjà contacté l'administration pour lui soumettre sa plainte avant de contacter Ombuds Bruxelles – doit être appréciée en fonction de la maturité et de l'accessibilité du canal de plaintes de l'administration. Lorsque l'administration concernée n'a pas de service de plaintes, ou qu'il n'est pas clairement renseigné, cette démarche préalable est compliquée pour les citoyens et doit être appréciée avec souplesse. Par contre, **lorsque nous constatons qu'une administration consent des efforts pour améliorer son traitement des plaintes, nous sommes stricts sur l'exigence de la « démarche préalable ».**

Exemple concernant le traitement des plaintes par les administrations

Nous avons constaté que **Parking.brussels** avait pris un certain nombre de mesures pour améliorer l'efficacité et la rapidité du traitement des réclamations concernant les redevances de stationnement par son service de plaintes. Nos front-officers incitent donc les plaignants à suivre d'abord la procédure de réclamation et à attendre la réponse de **Parking.brussels** avant de s'adresser à nous.

Cependant, nous insistons par la même occasion sur le fait que les services de plaintes de première ligne doivent être accessibles via plusieurs canaux, qui doivent être clairement communiqués au public.

3.3. Évolution des chiffres

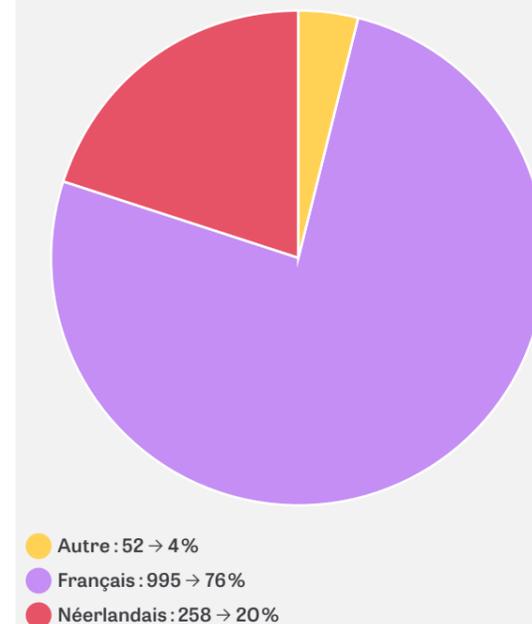
En 2024, nous avons ouvert **1438 dossiers**. Cela représente une augmentation de 26 % par rapport à l'année 2023.

Parmi ces dossiers, nous enregistrons **133 demandes d'information** et **1 305 plaintes**.

3.3.1. Langue des plaintes

Nous enregistrons 995 plaintes en français (76 %), et 258 plaintes en néerlandais (20 %). Cette proportion est équivalente aux résultats de 2023.

Graphique :
1 305 plaintes reçues



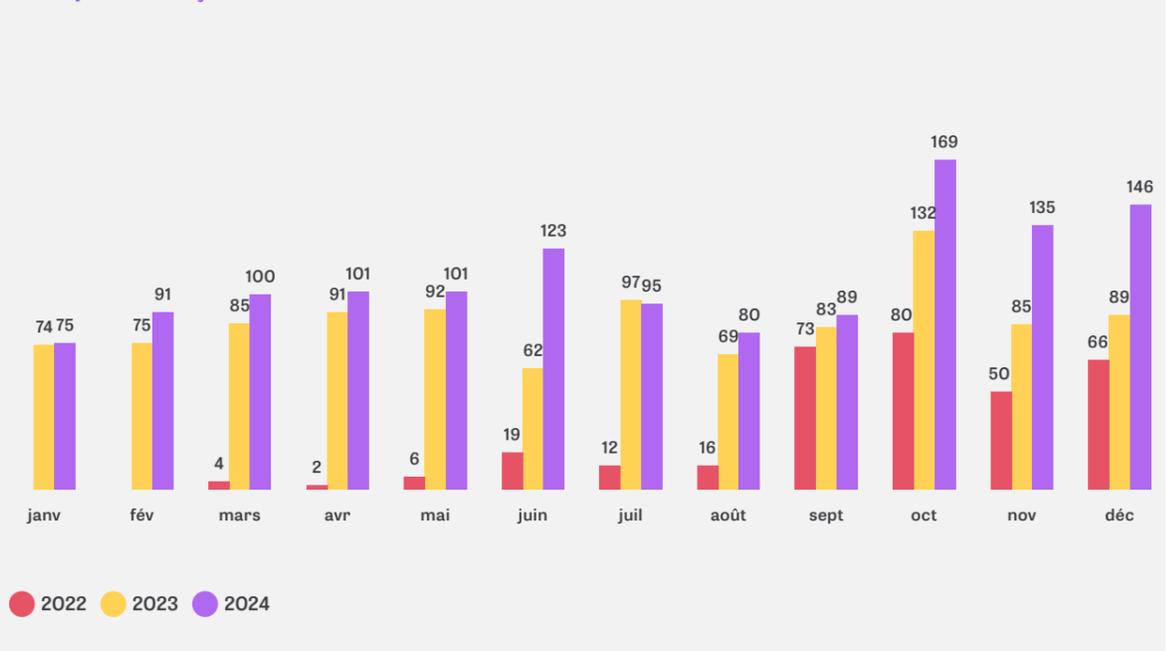
3.3.2. Nombre de plaintes reçues par mois

Concernant les plaintes, Ombuds Bruxelles enregistre également une hausse de 26 % en 2024.

L'augmentation par rapport à 2023 ne se manifeste pas uniformément sur les différents mois de l'année.

- Le mois de **juin 2024** a vu le nombre de plaintes doubler par rapport à la même période l'année précédente. Cela correspond au moment où la **commune** et le **CPAS de Schaerbeek** ont choisi de remplacer leur service d'ombuds par un service de plainte de première ligne et de transférer la fonction d'ombudsman à Ombuds Bruxelles. Les habitants de cette commune étant déjà familiers avec le concept d'ombudsman, ils ont rapidement fait appel à nos services. Par ailleurs, la **commune** et le **CPAS de Schaerbeek** ont mis en place une communication efficace à l'occasion de ce changement, qui a permis d'aiguiller les citoyens vers Ombuds Bruxelles.
- À partir d'**octobre 2024**, la tendance à la hausse du nombre de plaintes introduites se marque nettement. Depuis le 1^{er} octobre, les administrations régionales et locales bruxelloises ont l'obligation de mentionner Ombuds Bruxelles sur leurs décisions individuelles, ce qui permet de renforcer la connaissance de l'institution auprès des citoyens et citoyennes au moment où ils peuvent en avoir besoin ([voir à ce sujet le chapitre sur l'entrée en vigueur de l'article 8§2 des DOC relatifs à la Publicité de l'administration](#)).

Graphique : 1305 plaintes reçues



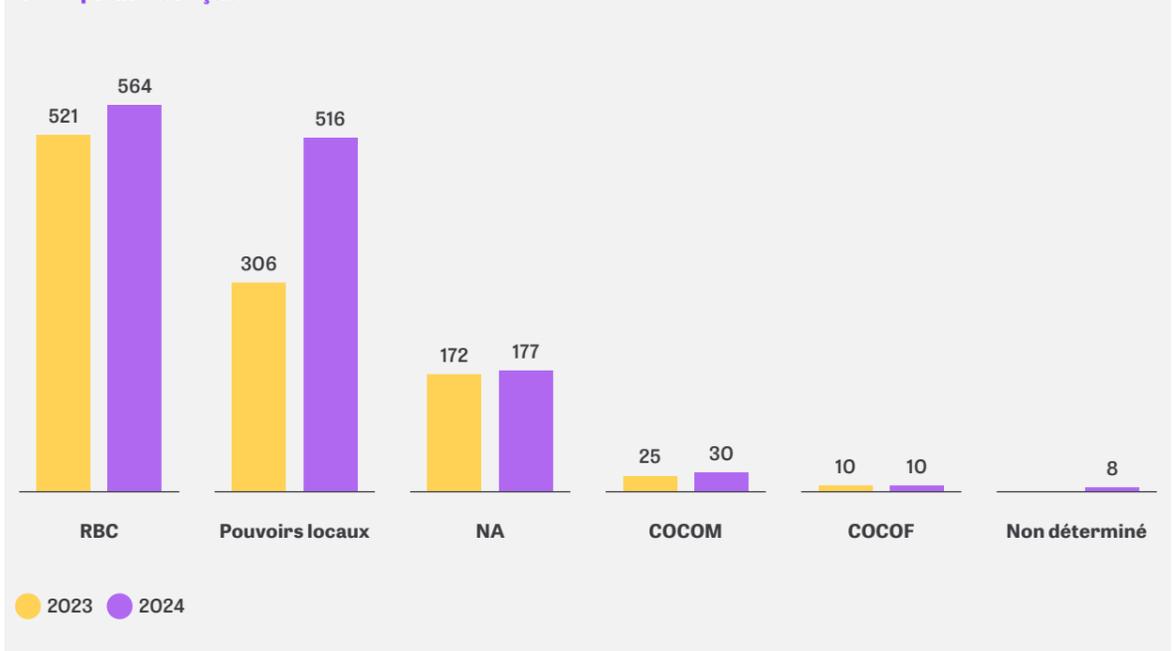
3.3.3. Domaines et administrations concernés

Domaines concernés par les plaintes reçues en 2024

L'analyse des plaintes par domaine montre une évolution forte des plaintes qui concernent les **pouvoirs locaux** (communes, CPAS et entités financées par les pouvoirs locaux). Elles passent de 30 % des plaintes en 2023 (soit 306 plaintes), à 39 % des plaintes désormais (516 plaintes).

La proportion des plaintes concernant des administrations **régionales** baisse (de 50 % à 43 %), malgré une augmentation en nombre absolu (de 521 à 564). La part des plaintes qui concernent une administration de la **COCOF** et de la **COCOM** reste faible.

Graphique : 1305 plaintes reçues



Domaines concernés par les plaintes reçues en 2024

Administrations régionales*

- | | |
|--|---|
| ① Parking.brussels : 173 | ⑥ Société Immobilière de Service Public (SISP) : 21 |
| ② Bruxelles Fiscalité : 132 | ⑦ Bruxelles Environnement : 19 |
| ③ Bruxelles Mobilité (SPRB) : 55 | ⑧ Bruxelles Propreté : 16 |
| ④ Urban : 32 | ⑨ Actiris : 16 |
| ⑤ Bruxelles Economie et Emploi (SPRB) : 22 | ⑩ Bruxelles Logement (SPRB) : 15 |

* Administrations ou organisations pour lesquelles nous avons enregistré plus de 10 plaintes en 2024.

Communes*

Bruxelles-Ville : 144
 Schaerbeek : 66
 Anderlecht : 29
 Molenbeek-Saint-Jean : 28
 Evere : 18
 Uccle : 17
 Saint-Josse-ten-Noode : 14
 Etterbeek : 9
 Forest : 9
 Woluwe-Saint-Lambert : 7
 Watermael-Boitsfort : 6
 Saint-Gilles : 6
 Auderghem : 5
 Ixelles : 5
 Jette : 4
 Koekelberg : 3
 Woluwe-Saint-Pierre : 2
 Ganshoren : 1
 Berchem-Sainte-Agathe : 1

* Nombre de plaintes reçues pour l'ensemble des communes. Pour Ixelles et Woluwe-Saint-Lambert, nous avons déclaré les plaintes irrecevables puisque ces communes ont leur propre service d'ombuds.

CPAS*

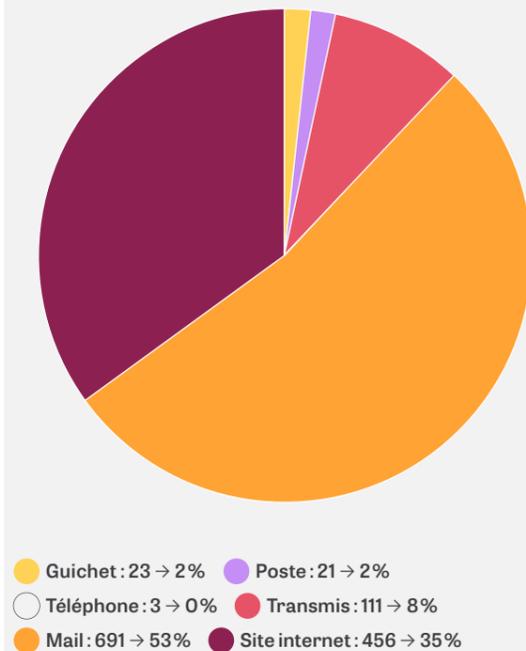
CPAS – Schaerbeek : 35
 CPAS – Anderlecht : 31
 CPAS – Bruxelles-Ville : 19
 CPAS – Molenbeek-Saint-Jean : 12
 CPAS – Woluwe-Saint-Lambert : 10
 CPAS – Evere : 7
 CPAS – Saint-Josse-ten-Noode : 3
 CPAS – Berchem-Sainte-Agathe : 3
 CPAS – Uccle : 3
 CPAS – Etterbeek : 3
 CPAS – Ganshoren : 2
 CPAS – Ixelles : 2
 CPAS – Koekelberg : 2
 CPAS – Forest : 1
 CPAS – Watermael-Boitsfort : 1
 CPAS – Saint-Gilles : 1
 CPAS – Jette : 1
 CPAS – Woluwe-Saint-Pierre : 1

* Nombre de plaintes reçues pour l'ensemble des CPAS. Pour le CPAS d'Ixelles, nous avons déclaré les plaintes irrecevables puisque ce CPAS dispose de son propre service d'ombuds.

3.3.4. Canaux de contact utilisés par les citoyens

- Le **mail** reste, comme l'année passée, le canal le plus utilisé pour introduire une plainte à Ombuds Bruxelles (53 %), suivi par le **formulaire en ligne** pour un tiers des plaintes (35 %), comme en 2023.
- 111 plaintes (8 %) nous ont été **transmises** par d'autres ombudsmans, une diminution par rapport à l'année passée (13 % en 2023), ce qui représente une trentaine de plaintes de moins. Nous pouvons estimer que cela est dû à une meilleure connaissance de notre service.
- Enfin, 21 personnes nous ont contacté par **voie postale**, 23 se sont présentées **au guichet** et 3 ont souhaité procéder **par téléphone** pour introduire leur plainte. Bien que la part de ces canaux de contact soit faible (4 %), elle souligne l'importance de proposer des alternatives aux canaux numériques.

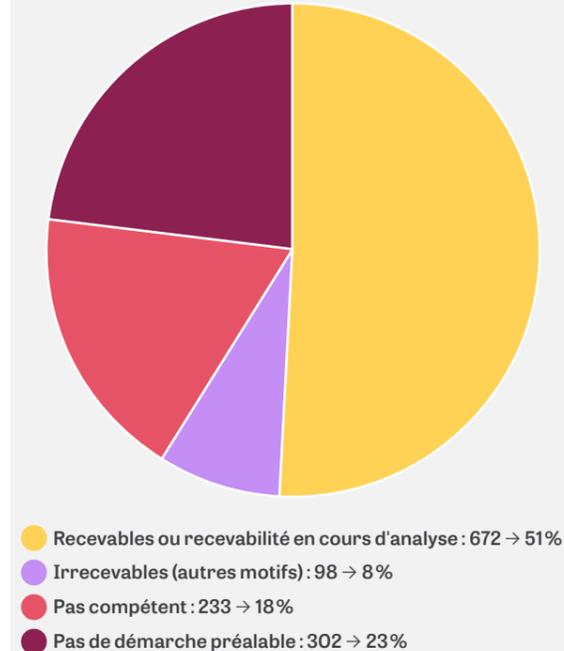
Graphique :
1 305 plaintes reçues



3.3.5. Recevabilité des plaintes

- 18 % des plaintes **n'entraient pas dans le champ de compétence d'Ombuds Bruxelles** : elles ne concernaient pas une administration bruxelloise ou elles ne concernaient pas le fonctionnement d'une administration mais une orientation politique. Leur nombre reste équivalent aux résultats enregistrés en 2023, mais leur proportion baisse (elle passe de 22 % à 18 %).
- 23 % des plaintes ont été déclarées irrecevables car **la personne n'avait pas fait de « démarche préalable »**, c'est-à-dire n'avait pas encore contacté l'administration pour lui faire part de sa difficulté. Ce pourcentage, en forte évolution (+14pts par rapport à 2023), s'explique entre autres par notre approche plus stricte vis-à-vis de la démarche préalable.
- 8 % des plaintes étaient **incomplètes, trop anciennes ou manifestement non fondées**.

Graphique :
1 305 plaintes reçues



3.3.6. Résultats des plaintes clôturées en 2024

En 2024, les collaborateurs et collaboratrices du pôle Plaintes ont **clôturé 1 291 plaintes**. Ce nombre est pratiquement équivalent au nombre de nouvelles plaintes enregistrées au cours de l'exercice. Un effort important a été fourni par toute l'équipe au second semestre pour éviter l'accumulation d'un arriéré et informer les plaignants du suivi réservé à leur dossier.

Sur ces 1 291 plaintes, 614 étaient recevables.

En 2024, nous avons affiné le suivi que nous réservons aux plaintes et n'intervenons dans le dossier individuel que lorsque nous sommes convaincus que cela peut aider à débloquer la situation.

Les plaintes recevables ont débouché sur un des résultats suivants :

- Prématurée ou devenue sans objet (31 %)
- Non-fondée (24 %)
- Conciliation (21 %)
- Fondée : avec (1 %) ou sans correction (1 %)
- Monitoring : enquête (12 %) ou pas d'intervention (9 %)
- Sans appréciation (1 %)

Prématurée ou devenue sans objet (31 %)

Vu le développement des services de plaintes de première ligne, lorsque le dialogue n'est pas complètement rompu, nous privilégions de laisser le dossier se résoudre à ce niveau-là. Cela se traduit par une **augmentation du nombre de plaintes clôturées comme « prématurées ou devenues sans objet »**.

Non-fondée (24 %)

Dans près d'un quart des dossiers, nous constatons que **la plainte n'est pas fondée et nous l'expliquons au citoyen**. Cela fait partie de notre rôle de clarification et d'apaisement des relations entre les usagers et l'administration.

Conciliation (21 %)

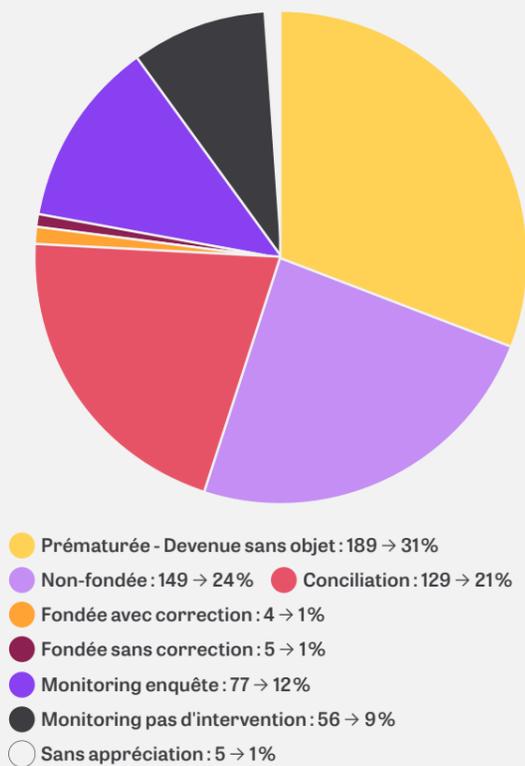
Si nous intervenons dans un dossier, nous privilégions toujours la recherche d'une **conciliation**.

Fondée : avec (1 %) ou sans correction (1 %)

Les dossiers dans lesquels nous devons aller jusqu'à la formulation d'une conclusion motivée sur le fondement de la plainte sont donc peu nombreux et concernent principalement des dossiers dans lesquels nous avons émis une recommandation pour corriger la situation (1 %) ou dans lesquels la correction n'est pas ou plus possible (1 %). La reconnaissance du bien-fondé de sa plainte constitue alors le dernier remède que nous pouvons offrir au citoyen.

Monitoring : enquête (12 %) ou pas d'intervention (9 %)
 Lorsque le problème dénoncé par le citoyen est d'ordre structurel et connu de nos services, nous n'interrogeons plus systématiquement l'administration mais enregistrons la plainte comme **signal pour assurer le monitoring de la problématique (21 %)**. Ce monitoring nous permet de vérifier le suivi des mesures annoncées par l'administration pour y remédier, d'initier une analyse plus approfondie, voire de lancer une enquête.

Graphique : 614 plaintes recevables clôturées



3.3.7. Les normes

Pour rappel, Ombuds Bruxelles utilise une grille de 15 normes pour qualifier ce que les citoyens peuvent attendre d'un service public équitable et de qualité. Voir le chapitre sur l'utilisation des normes pour plus d'information à ce sujet.

Les normes les plus fréquemment pointées par les plaintes recevables en 2024 sont :

- 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

Exemple de norme : coordination efficace OM-2024-0044

Situation

Sabri demande à un **CPAS** un revenu d'intégration complémentaire pour le mois de mai 2023. Durant ce mois, il a travaillé quelques jours en tant qu'intérimaire. Le **CPAS** lui demande l'ensemble de ses fiches de paie afin de pouvoir calculer le montant auquel il a droit. Sabri remet ses fiches de paie à une antenne du **CPAS**. Il reçoit une décision négative : le **CPAS** décide de ne pas octroyer le revenu d'intégration complémentaire parce qu'il n'est pas en mesure de calculer le montant de ce revenu. Le **CPAS** affirme ne pas avoir reçu d'information au sujet du salaire perçu par Sabri pour les quelques jours durant lesquels il a travaillé en tant qu'intérimaire.

Analyse

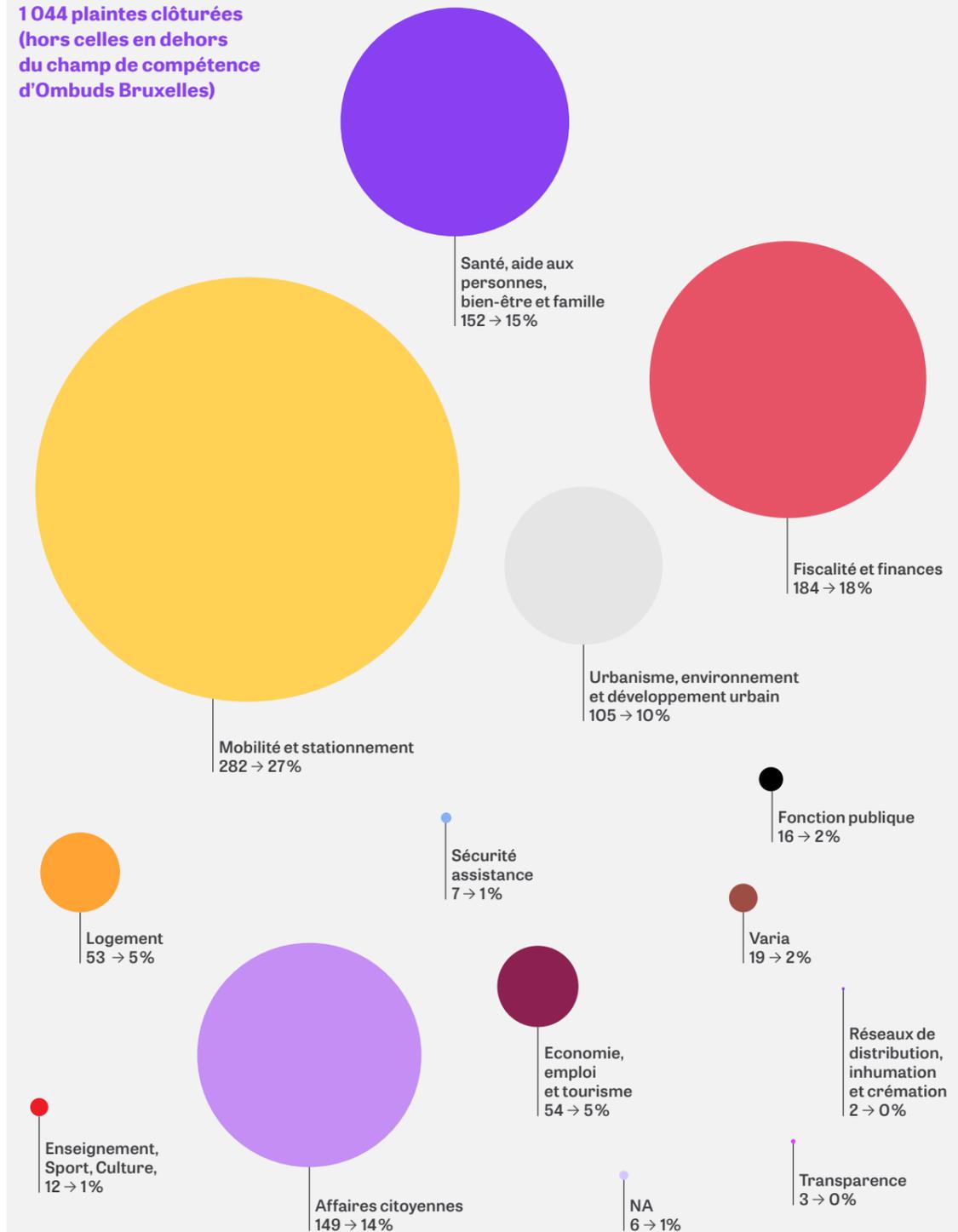
Ombuds Bruxelles entre en dialogue avec le **CPAS** concerné. La plainte de Sabri permet au **CPAS** de constater qu'il existe un problème de coordination entre l'antenne en question et l'administration centrale du **CPAS**.

Résultat

Le **CPAS** prend des mesures pour améliorer la communication et l'échange d'informations entre ses services internes, et Sabri obtient son revenu d'intégration complémentaire.

3.3.8. Matières concernées

Graphique : 1 044 plaintes clôturées (hors celles en dehors du champ de compétence d'Ombuds Bruxelles)



3.4. Analyses et résultats des plaintes par matière

Dans ce chapitre, vous trouverez les principaux résultats du traitement des plaintes en 2024 par Ombuds Bruxelles.

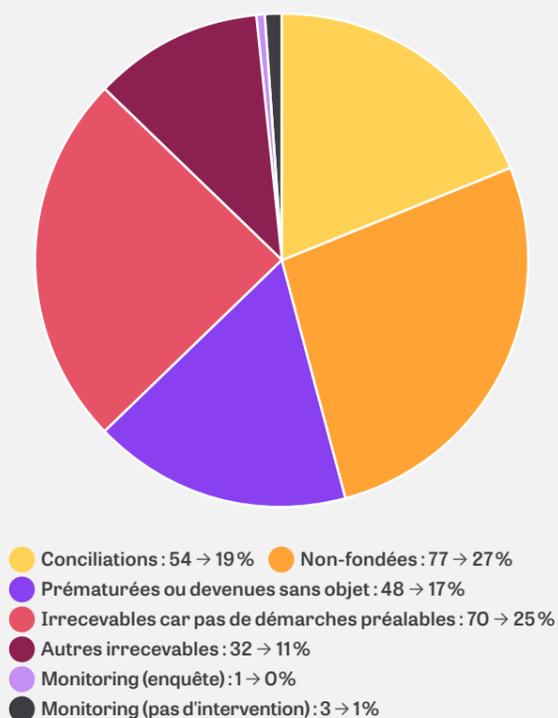
Pour chaque matière, retrouvez :

- les résultats chiffrés ;
- l'analyse des prestations des administrations qui ont fait l'objet de plaintes ;
- les normes concernées par les plaintes, c'est-à-dire les raisons pour lesquelles les citoyens étaient insatisfaits ;
- des exemples concrets de plaintes et de résultats obtenus.

3.4.1 Mobilité et stationnement

En 2024, Ombuds Bruxelles a **reçu 353 plaintes** qui concernaient la mobilité ou le stationnement. L'institution a **clôturé 285 dossiers**, avec les résultats suivants.

Graphique :
285 dossiers clôturés en 2024



Retrouvez les explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.

Mobilité

Ⓐ Analyse : demandes d'autorisation d'exploiter un taxi

En matière de mobilité, les plaintes concernent principalement la mise en œuvre de **la réforme du secteur des taxis**.

À la suite de l'introduction du numérus clausus fin 2022, Ombuds Bruxelles a continué à être saisi en 2024 de plaintes récurrentes concernant le traitement des **demandes d'autorisation d'exploiter un taxi**. Ces plaintes concernaient principalement le traitement des **dossiers incomplets**.

Ombuds Bruxelles a eu plusieurs échanges et rencontres avec la **Direction Transport de personnes de Bruxelles Mobilité** à ce sujet en 2024.

Les plaignants reprochaient principalement à l'administration :

- **Un manque d'accessibilité et une information insuffisante.** L'administration était difficilement joignable, la plateforme en ligne ne fonctionnait pas et les exigences relatives à l'extrait de casier judiciaire n'étaient pas assez précises.
- **Des délais déraisonnables et une rupture de l'égalité de traitement.** Le délai prévu a été largement dépassé. Si les candidats avaient reçu plus tôt l'indication des documents manquants, ils auraient pu mettre leur dossier en ordre plus rapidement, évitant peut-être que le numérus clausus soit atteint ou d'être renvoyés loin dans la liste d'attente. En choisissant de répondre à tous les demandeurs en même temps, début octobre 2024, l'administration n'a pas respecté l'ordre chronologique de réception des dossiers. Sa méthode de travail a pu impacter l'ordre d'octroi des vignettes. Le système provoque en outre des mouvements constants des dossiers sur la liste d'attente, ce qui suscite de la méfiance de la part des candidats.
- **Un manque de gestion consciencieuse.** Des erreurs sont survenues dans la vérification de certains dossiers, notamment concernant l'absence de dettes sociales. **Bruxelles Mobilité** a généralement corrigé les erreurs signalées. Toutefois, comme le nombre de vignettes était déjà épuisé, la seule réparation que l'administration a pu encore apporter était de remonter le dossier dans la liste d'attente à la date à laquelle il aurait dû être considéré comme complet.

Bruxelles Mobilité explique que le traitement des demandes d'autorisation a été complexifié par des problèmes opérationnels. D'autre part, l'administration a été surprise par le nombre élevé de demandes et a manqué de ressources humaines pour absorber le flux.

Tout en comprenant les problèmes auxquels **Bruxelles Mobilité** a été confrontée et en saluant les efforts déployés pour trouver des solutions, Ombuds Bruxelles doit constater que cela a entraîné des conséquences négatives concrètes pour les candidats. Certains demandeurs avaient engagé des démarches et des coûts importants pour créer leur société d'exploitation de taxi et n'ont pas encore pu obtenir l'autorisation nécessaire pour exercer leur métier.

Toutefois, comme le numérus clausus est atteint, **Bruxelles Mobilité** n'est plus en mesure d'y apporter une correction satisfaisante.

Ombuds Bruxelles a donc décidé d'entamer une enquête pour examiner, avec l'administration, **comment renforcer l'égalité de traitement des demandeurs et la gestion minutieuse des demandes, dans un délai raisonnable**. Ces enseignements pourront nourrir l'évaluation du fonctionnement de ce système et du numérus clausus, à laquelle le nouveau gouvernement devra procéder en 2025.

Une correction insuffisante

OM-2023-0867

Abdel introduit le 3 novembre 2022 une demande pour exploiter un taxi de rue. Quand il contacte le centre d'appels de Bruxelles Mobilité pour savoir où en est sa demande, on l'invite à attendre la mise en ligne de la plateforme régionale, puis la fin du traitement des demandes de transition... Lassé, il adresse en mai 2023 une mise en demeure à l'administration, qui reste sans suite. Finalement il reçoit une réponse le 3 octobre 2023 : il manque 3 documents dans son dossier.

Abdel réagit immédiatement. Il démontre que deux d'entre eux étaient bien joints à sa demande. Le 3^e concerne la preuve de la mention du transport rémunéré de personnes dans l'objet social de sa société. Or cette mention a été publiée au Moniteur belge le 24 août 2023. Après discussion, Bruxelles Mobilité admet que son dossier était complet à cette date et accepte de remonter son dossier sur la liste d'attente.

Abdel n'est pas satisfait. Si l'administration avait répondu à ses nombreuses sollicitations, il aurait pu mettre son dossier en ordre plus tôt et obtenir sa vignette plus rapidement. En attendant il ne peut pas travailler.

Stationnement

Ⓐ Plaintes liées au stationnement, par commune

Le traitement des **contestations de redevances**, que ce soit par l'agence régionale **Parking.brussels** ou par les **communes** qui ont conservé la gestion du contrôle du stationnement, reste la source principale de plaintes auprès d'Ombuds Bruxelles.

Le stationnement est une compétence mixte entre la Région Bruxelles-Capitale et les communes bruxelloises. Une ordonnance régionale fixe le cadre général de la politique de stationnement et chaque commune adopte son propre règlement de stationnement et détermine les différentes zones tarifaires sur son territoire. La commune peut assurer elle-même le contrôle et la gestion du stationnement ou les confier à l'agence régionale. À ce jour, 12 communes ont décidé de confier le contrôle et la gestion du stationnement sur leur territoire à **Parking.brussels**.

Le graphique suivant montre le nombre de plaintes reçues en 2024 concernant les redevances de stationnement par communes : en mauve, les communes qui ont confié le stationnement à **Parking.brussels**, en jaune celles où la gestion du stationnement est communale.

Graphique :
Plaintes reçues concernant les redevances de stationnement en 2024



Afin de faire face au nombre élevé de plaintes, Ombuds Bruxelles a confié la préanalyse des dossiers à son front-office. Formés et encadrés par le référent Mobilité du pôle Plaintes, nos deux front-officers sont en mesure d'identifier rapidement les plaintes incomplètes ou prématurées et d'orienter adéquatement les plaignants qui n'ont pas fait de démarches préalables. Ils apportent aussi les clarifications nécessaires aux personnes dont la plainte apparaît d'emblée comme non-fondée.

Normes concernées

À côté de griefs visant l'**application correcte de la réglementation**, le mécontentement des citoyens se concentre surtout sur la qualité de l'**information, active ou passive**, fournie par l'administration, la **gestion consciencieuse** des dossiers et les **délais** de réponse. Viennent ensuite des problèmes de **coordination efficace**, notamment en matière de stationnement dans les zones limitrophes.

B Analyse : difficultés et améliorations relatives à la communication

Ombuds Bruxelles plaide pour que les administrations expliquent clairement aux citoyens les raisons pour lesquelles une décision est prise. Toute décision doit être accompagnée d'une motivation adéquate. **Les formulations standardisées ne suffisent pas toujours pour faire comprendre clairement une décision.** De même, renvoyer les citoyens vers un article de loi pour justifier une décision n'est pas une approche adéquate.

Parking.brussels

Dans les plaintes en matière de stationnement, les collaborateurs d'Ombuds Bruxelles ont constaté que la motivation que les citoyens recevaient en réponse à une contestation de redevance auprès de **Parking.brussels** ne convenait pas toujours. Lors d'une rencontre avec Ombuds Bruxelles, la direction générale a indiqué qu'une démarche d'amélioration des réponses du Service Clientèle avec l'accompagnement d'un service spécialisé était en cours.

Parking.brussels se montre généralement réactive aux points d'amélioration soulevés par Ombuds Bruxelles concernant l'**information active**, notamment le contenu de son site internet. Pourtant, et malgré ses efforts, **Parking.brussels** éprouve des difficultés à tenir à jour les FAQs et les **informations sur son site internet** et celles qui sont diffusées sur les sites ou applications de ses partenaires, ce qui contribue aussi aux contestations de redevances par les usagers.

Recul de l'accessibilité de Parking.brussels

Depuis le lancement du nouveau site de **Parking.brussels** les plaintes visent régulièrement un **recul de l'accessibilité** de l'agence. Les usagers se plaignent d'un manque d'accessibilité des informations générales ainsi que des canaux pour contester une redevance.

Les usagers doivent désormais introduire leur réclamation ou leur contestation exclusivement via le formulaire en ligne. Ce formulaire nécessite une connexion avec *e-ID* ou *Itsme*, ce qui peut constituer une barrière pour certaines personnes, au regard de la fracture numérique. De plus, le fonctionnement du formulaire n'est pas encore optimal. Plusieurs personnes nous ont signalé des soucis de connexion à Irisbox.

Pour répondre aux problèmes de connexion avec le formulaire de contact, **Parking.brussels** a mis les coordonnées de **Paradigm**, le partenaire informatique de la région Bruxelloise, à la disposition des usagers.

Ombuds Bruxelles reste attentif aux difficultés rencontrées par les citoyens et analyse l'impact de ces nouvelles modalités d'accès aux procédures de réclamation et de contestation sur les droits des usagers et leur conformité avec l'ordonnance Bruxelles Numérique.

Recommandations à la commune d'Uccle

À la suite de la plainte d'Alice (voir ci-dessous), Ombuds Bruxelles a **formulé des recommandations** au **Service de stationnement de l'administration communale d'Uccle** également. Ces recommandations visaient notamment à **renforcer la qualité de la motivation des décisions** prises sur les contestations de redevances de stationnement afin qu'elles soient fondées sur des motifs corrects et raisonnables.

Une attention accrue pour la qualité de la motivation d'une décision permettra aussi à la commune de s'assurer que le Service de stationnement n'applique pas de distinction illicite entre les automobilistes utilisant un ticket payant et ceux recourant à un ticket gratuit.

Un point de vue « orienté citoyens »

Ombuds Bruxelles insiste pour que les administrations adoptent un point de vue « orienté citoyens » dans leur communication. Qu'il s'agisse d'informations données proactivement ou sur demande des usagers, une communication claire, univoque et proactive sera toujours plus efficace.

Une meilleure communication permettrait d'éviter toute une série de contestations de décisions administratives, une situation gagnante pour tout le monde.

Défaut d'information sur les heures de stationnement

OM-2024-0558

Situation

Sophia gare son véhicule le 24 mai à 19h20 à Saint-Gilles. Elle sait qu'elle se trouve dans une zone grise mais elle constate que ni l'horodateur, ni le panneau ne font mention des heures de tarification. Sophia consulte le site web de l'administration communale via un code QR sur l'horodateur. D'après les informations qu'elle y trouve, la tarification est d'application jusque 18h ce jour-là.

Sophia n'achète pas de ticket. En juin, elle reçoit une redevance de stationnement. Elle conteste la redevance via le formulaire en ligne de **Parking.brussels**, pensant de bonne foi qu'un ticket n'était pas nécessaire. **Parking.brussels** lui répond en expliquant que la redevance reste due parce que la tarification est d'application jusqu'à 21h le soir, précisant que ces heures sont indiquées sur les horodateurs et sur le site web de l'administration communale.

Analyse

Sophia nous envoie des photos de l'information trouvée sur l'horodateur et sur le site internet de **Parking.brussels**. Sur base des éléments Ombuds Bruxelles confirme le constat de la plaignante : ni le site web de **Parking.brussels**, ni les horodateurs ne reprenaient les informations concernant les heures de tarification.

Résultat

Parking.brussels accepte d'annuler la redevance de Sophia car elle n'a pas pu avoir accès à l'information adéquate.

C Analyse : délai de tolérance pour payer son stationnement

Ombuds Bruxelles considère que les administrations chargées du contrôle du stationnement doivent accorder un **délai de tolérance administrative entre le constat de stationnement et la prise de cours du droit de stationnement**, pour permettre aux usagers de se munir d'un ticket de stationnement (gratuit ou payant) dans des conditions équitables. En effet, lorsqu'une réglementation impose à l'usager de s'acquitter d'une démarche, le processus mis en place par l'administration doit lui permettre d'accomplir son obligation dans des conditions équitables. Ce délai de tolérance doit être suffisant pour permettre à une personne normalement prudente et diligente d'effectuer sa démarche, en tenant compte des différents aléas possibles (affluence à l'horodateur, panne, personne à mobilité réduite, etc.) et idéalement il devrait être appliqué automatiquement aux usagers.

C'est ce que fait l'agence régionale **Parking.brussels**. Début 2023, notamment à la suite de nombreuses plaintes à ce sujet, elle a élargi son délai de tolérance de 3 à 10 minutes. Si l'usager s'acquitte d'un droit de stationnement endéans ce délai, **Parking.brussels** n'émet pas de redevance.

Parking.brussels a également suivi notre recommandation REC-GEN-2024-005 sur la nécessité de communiquer ouvertement cette information au public. Celle-ci est à présent publiée sur son site web¹.

¹ Voir la question « Ai-je le temps de payer le stationnement après avoir garé mon véhicule ? » dans les FAQ présentes sur le site de **Parking.brussels** : <https://parking.brussels/fr/faq-page>

Adopter un délai de tolérance au niveau communal

C'est également la [recommandation que nous avons adressée au service de stationnement d'Uccle](#) dans le dossier ci-contre. L'adoption d'une ligne de conduite claire quant au délai de tolérance garantit une harmonisation du traitement des contestations, ce qui renforce l'égalité de traitement des usagers et facilite le travail des services administratifs chargés de l'examen de ces contestations.

Tous les services de stationnement communaux devraient adopter le même délai de tolérance de 10 minutes.

Délai trop court pour prendre son ticket de stationnement

OM-2023-1098

Situation

Le 24 décembre, Alice stationne son véhicule dans une rue commerçante. Elle prend un ticket de stationnement gratuit de 15 minutes à 11h22. Quelques jours plus tard, elle reçoit une redevance de stationnement car elle a été verbalisée à 11h18.

Alice conteste sa redevance auprès de l'**administration communale d'Uccle**, expliquant que la scan-car est passée au moment où elle se stationnait.

L'administration lui répond en rejetant sa contestation au motif que le ticket a été pris dans une zone rouge alors qu'elle stationnait en zone verte, que le tarif est différent entre les deux zones et qu'elle aurait dû se rendre à l'horodateur de la zone verte.

Analyse

La motivation de la décision n'est pas claire pour la plaignante. Il est difficile de comprendre en quoi il peut y avoir une différence de tarif entre une zone verte et une zone rouge pour un ticket gratuit. À la suite de l'intervention d'Ombuds Bruxelles, l'administration communale a envoyé un nouveau courrier à Alice pour lui expliquer que le **refus était basé sur le délai écoulé entre le constat de la scan-car et la prise du ticket de stationnement.**

Dans cette commune la vérification du délai nécessaire pour retirer un ticket est traitée au cas par cas et,

de surcroît, l'appréciation n'est pas la même lorsque l'usager opte pour un ticket de stationnement payant. Or, un ticket de stationnement gratuit donne, pour 15 minutes, le même droit de stationnement qu'un ticket payant à l'heure.

Résultat : recommandation individuelle REC-IND-2024-017

Ombuds Bruxelles a recommandé à l'**administration communale d'Uccle** d'annuler la redevance en question. Cette recommandation a été acceptée et suivie par l'administration. Ce dossier a également donné lieu à **3 recommandations générales visant à améliorer le traitement des contestations de redevances.**

D Recommandation sur le délai de notification des redevances

Dans le cadre de l'examen d'un signalement, Ombuds Bruxelles a vérifié **le délai de notification d'une redevance de stationnement par Parking.brussels.**

En effet, si la personne n'est pas avertie dans un délai raisonnable de l'existence d'une infraction en matière de stationnement, elle peut difficilement adapter son comportement et éviter ainsi de nouvelles amendes. De plus, sa capacité à contester valablement la redevance est réduite en raison du délai écoulé, la personne ne bénéficie donc plus de conditions équitables pour faire valoir ses droits.

À la suite de notre recommandation REC-GEN-2024-004 de fixer un délai maximal de notification d'une redevance de stationnement, **Parking.brussels** a fourni des garanties sur le fait que les propositions de redevances émises par une scan-car qui ne sont pas traitées par un steward endéans un délai de 3 jours calendrier sont automatiquement supprimées.

En outre, dès que la redevance est validée par un steward, **Parking.brussels** s'est fixé comme objectif de ne pas dépasser le délai de 14 jours calendrier pour la notifier à la personne en infraction. Dans tous les cas, une redevance qui n'a pas été notifiée dans un délai de 3 mois sera annulée.

E Plaintes relatives au stationnement dans les zones limitrophes

Dans les zones limitrophes (entre deux communes) il arrive régulièrement **que les usagers paient leur ticket de stationnement auprès du mauvais opérateur** car ils n'ont pas identifié correctement sur le territoire de quelle commune ils sont stationnés.

Des contestations surgissent parfois aussi concernant l'application de redevances de stationnement à des riverains dans la zone de tolérance qui leur permet normalement de se garer des deux côtés de la limite communale.

Le traitement de ces contestations n'est pas aisé dès lors que plusieurs acteurs du stationnement sont impliqués.

Il existe des accords de tolérance entre communes frontalières pour permettre aux habitants des zones limitrophes de se stationner dans la commune adjacente. Ces accords prévoient également l'échange automatique de données, ce qui devrait en principe éviter aux détenteurs de cartes de résidents de recevoir des amendes. Mais cet échange laisse parfois à désirer, en particulier lorsque les communes concernées n'ont pas délégué toutes les deux le stationnement à **Parking.brussels.**

Exemple de conciliation : stationnement dans une zone limitrophe OM-2024-0480

Situation

Rebecca habite à Ixelles, à la limite de **la commune de Saint-Gilles**. Le 13 juin 2022, elle gare sa voiture dans sa rue mais sur le territoire de **la commune de Saint-Gilles**. Elle possède une carte de riverain pour Ixelles auprès de **Parking.brussels** et ne paye donc pas son stationnement. La **commune de Saint-Gilles** lui inflige une amende.

Analyse

Ombuds Bruxelles contacte **Parking.brussels** et **la commune de Saint-Gilles**² au sujet de cette plainte : les deux administrations n'ont manifestement pas échangé les informations nécessaires au sujet de la carte de riverain de Rebecca. Ombuds Bruxelles transmet la carte de riverain de Rebecca à la **commune de Saint-Gilles.**

Résultat

La commune nous informe qu'elle annule l'amende de Rebecca.

F Plaintes relatives à la disparition des horodateurs à monnaie

Différentes modalités de paiement du stationnement sont mises à la disposition des usagers : sur les horodateurs, par SMS ou via différentes applications pour smartphone.

Au cours de l'année 2024, Ombuds Bruxelles a enregistré plusieurs plaintes relatives **aux difficultés pour les usagers de procéder au paiement de leur stationnement.**

En effet, dans certaines **communes** de la Région, les horodateurs à monnaie ont tendance à disparaître. Les options de paiement restantes, comme le paiement sans contact, l'utilisation des applications ou les SMS ne sont pas adaptées à tous les usagers.

En effet, les personnes exposées à la fracture numérique peuvent rencontrer des difficultés à utiliser ces solutions. D'autres préfèrent ne pas activer le paiement sans contact sur leur carte ou ne souhaitent pas utiliser d'applications tierces pour procéder au paiement, que ce soit pour des raisons de protection des données ou à cause du surcoût que ces applications facturent.

Ombuds Bruxelles reste attentif à la problématique de l'accessibilité des systèmes de paiement offerts aux usagers et plaide pour **le maintien d'une diversité de modalités de paiements.**

G Plaintes concernant les courriers non-reçus

Une plainte récurrente concerne la non-réception d'un courrier de **Parking.brussels**. Dans certains dossiers, **Parking.brussels** a accepté d'apporter une correction, reconnaissant que la non-réception d'un courrier provenait d'une erreur administrative de ses services.

Mais la situation est plus complexe lorsqu'aucune erreur ne peut être attribuée à l'administration, et que la personne doit prouver qu'elle n'a pas reçu la redevance.

[La problématique des courriers non-reçus est également présente dans d'autres matières, notamment en matière de fiscalité.](#)

² En 2024 la commune de Saint-Gilles a délégué le stationnement à Parking.brussels

Exemple : des courriers mal adressés

OM-2024-0509

Situation

En mai 2024, la société de Fabien reçoit une citation d'une étude d'huissiers. Lorsque Fabien contacte l'huissier, il apprend que sa société a reçu une amende de stationnement de **Parking.brussels** Schaerbeek en 2022, qui n'a jamais été payée. Fabien réagit immédiatement et paie le montant initial de l'amende. Il demande à **Parking.brussels** ainsi qu'à l'étude d'huissiers d'annuler les frais de rappel et les frais d'huissier, car il n'a jamais reçu l'amende initiale. L'huissier refuse sa demande et poursuit la procédure de recouvrement. **Parking.brussels** indique qu'elle n'a plus de pouvoir sur le dossier, celui-ci étant désormais entre les mains de l'étude d'huissiers. Fabien contacte alors Ombuds Bruxelles, dans l'espoir qu'une médiation adéquate puisse éviter une audience.

Analyse

Il apparaît rapidement que l'amende de stationnement initiale ainsi que les rappels de paiement ont été envoyés par **Parking.brussels** à l'adresse où la société de Fabien était située jusqu'en mars 2021. Après le transfert du dossier à l'étude d'huissiers, les courriers ont bien été envoyés à la nouvelle adresse, mais le nom de la société n'a pas été correctement mentionné.

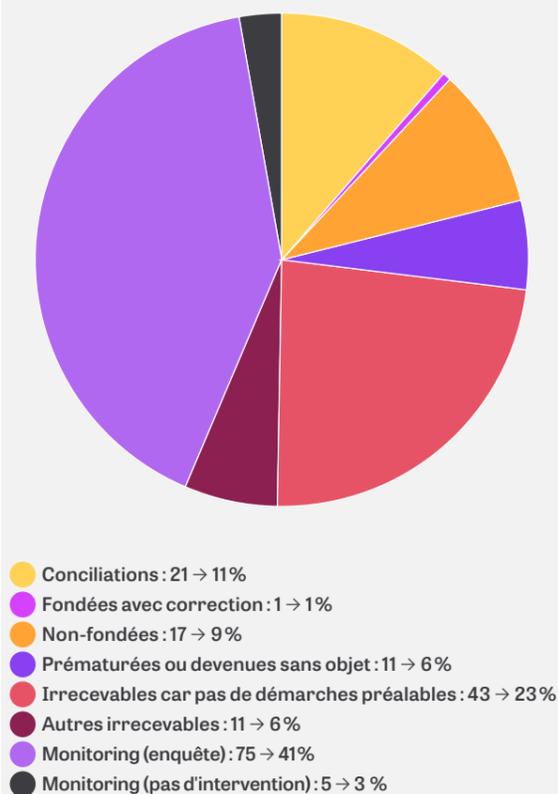
Résultat

Ombuds Bruxelles informe **Parking.brussels** que Fabien n'a pas pu payer l'amende plus tôt, car il n'a jamais reçu les courriers mal adressés. L'agence de stationnement accepte alors d'annuler les frais d'huissier, et l'audience prévue est également suspendue.

3.4.2. Fiscalité et finances

En 2024, Ombuds Bruxelles a reçu 146 plaintes qui concernaient la fiscalité. L'institution a clôturé 184 dossiers, avec les résultats suivants.

Graphique :
184 plaintes clôturées en 2024



Retrouvez les explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.

A Normes et prestations concernées

Les plaintes à l'égard de **Bruxelles Fiscalité** avaient trait principalement aux amendes pour avoir pénétré dans la **Zone de basses émissions (LEZ)** et au recouvrement des produits fiscaux, tels que le **précompte immobilier**.

Les plaintes visaient principalement l'**application correcte de la réglementation**, le caractère **raisonnable et proportionné** des décisions, et la **gestion consciencieuse**.

Réduction du précompte immobilier liée au handicap : difficulté à la suite du transfert du fédéral aux régions

OM-2023-1032

Muriel est atteinte d'un handicap psychique reconnu par sa mutualité. Elle s'attendait donc à bénéficier automatiquement de la réduction pour son **précompte immobilier** 2022, comme c'était le cas à l'époque où l'autorité fédérale était compétente pour le précompte immobilier.

Muriel a introduit une plainte auprès de **Bruxelles Fiscalité**, mais cette plainte a été rejetée parce que le délai de recours avait entretemps expiré.

Analyse

À l'époque où le précompte immobilier était une matière fédérale, le SPF Finances avait accès à toutes les informations concernant les reconnaissances de handicap. Cette matière a entretemps été régionalisée, et **Bruxelles Fiscalité** n'a pas accès – ou du moins pas le même accès – à ces informations.

Muriel a certes commis une erreur mais c'est précisément à cause de son handicap qu'elle n'a pas été capable de réagir de manière adéquate à la situation. La conséquence lui paraît disproportionnée.

Ombuds Bruxelles est entré en dialogue avec **Bruxelles Fiscalité** afin d'explorer ensemble des pistes qui permettraient d'éviter ce type de situations.

Exemple de conciliation : refus de la prime Be Home

OM-2023-0927

Situation

Yaël demande auprès de **Bruxelles Fiscalité** la prime BE Home. L'objectif de cette prime est de diminuer la pression financière due à l'augmentation du précompte immobilier pour les propriétaires bruxellois qui habitent leur bien. Une condition pour bénéficier de cette prime est d'être domicilié à l'adresse du bien au 1^{er} janvier de l'année pour laquelle la prime est octroyée. Yaël indique avoir effectué son changement d'adresse en ligne le 31 décembre 2022, le jour de son

déménagement pour Schaerbeek. Cependant, son inscription officielle au registre national est datée du 4 janvier. **Bruxelles Fiscalité** refuse de lui octroyer la prime BE Home.

Analyse

Ombuds Bruxelles interroge **Bruxelles Fiscalité** au sujet de ce dossier. Nous constatons que **Bruxelles Fiscalité** applique correctement la réglementation et que le refus de la prime est justifié. **Bruxelles Fiscalité** indique toutefois à Ombuds Bruxelles que la prime pourrait être octroyée si la commune accepte de rectifier la date de l'inscription au 31 décembre.

Résultat

Dans ce dossier, Ombuds Bruxelles est parvenu à concilier le point de vue de Yaël et celui de Bruxelles Fiscalité. Yaël a ensuite contacté lui-même la commune de Schaerbeek pour qu'elle enregistre son inscription dans la commune à la date du 31 décembre 2022.

Exemple de conciliation : notification de l'avertissement extrait de rôle à un seul indivisaire

OM-2024-0060

Situation

Myriam a reçu de **Bruxelles Fiscalité** un avertissement-extrait de rôle pour l'exercice d'imposition 2020. Le précompte immobilier avait trait à un bien immobilier dont elle a hérité en indivision avec une autre personne, Robert. Myriam conteste le précompte immobilier parce qu'elle a appris par Robert qu'il avait également reçu l'avertissement-extrait de rôle et qu'il avait payé le précompte immobilier. Myriam a essayé de résoudre le problème avec **Bruxelles Fiscalité**, mais sans résultat. Elle contacte Ombuds Bruxelles.

Analyse

Ombuds Bruxelles a interrogé **Bruxelles Fiscalité** au sujet de ce dossier. Apparemment, **Bruxelles Fiscalité** avait d'abord établi l'imposition au nom de Robert, et celui-ci a payé ce précompte immobilier. Cependant, **Bruxelles Fiscalité** avait commis une erreur en établissant l'imposition au nom de Robert. L'administration

a donc procédé à une exonération d'office à l'égard de Robert et a ensuite envoyé l'avertissement-extrait de rôle pour ce précompte immobilier à Myriam. Le problème est que **Bruxelles Fiscalité** a encore la somme en sa possession tant qu'elle n'a pas remboursé le précompte immobilier à Robert.

Résultat

Avec l'accord de Robert, **Bruxelles Fiscalité** a transféré le crédit sur le dossier de Myriam. La dette de Myriam a donc été annulée et une solution a été trouvée.

B Constat sur le traitement des plaintes de première ligne par Bruxelles Fiscalité

Bruxelles Fiscalité dispose d'un service de plaintes qui traite les plaintes en première ligne. Cependant, les possibilités d'intervention de ce service sont limitées à plusieurs égards. Le service des plaintes traite en effet uniquement les plaintes sur le fonctionnement de **Bruxelles Fiscalité**, et pas celles portant sur le contenu d'une décision prise par cette administration. De plus, le service ne traite pas les plaintes relatives à des faits remontant à plus de six mois.

Le service des plaintes de Bruxelles Fiscalité dispose donc d'un important potentiel pour **améliorer son efficacité d'intervention** à condition de s'emparer des plaintes qui concernent une décision de **Bruxelles Fiscalité**.

En effet, un service des plaintes doit pouvoir examiner comment l'administration en est arrivée à une décision donnée afin de détecter les éventuels manquements de son processus décisionnel. Voir à ce sujet notre recommandation REC-GEN-2023-001 qui vise à renforcer le traitement des plaintes au sein des administrations bruxelloises.³

Analyser les éléments d'un recours, même tardif

OM-2023-0727

Situation

Vinciane est depuis plusieurs années en conflit avec **Bruxelles Fiscalité** au sujet d'une taxe de mise en circulation pour une plaque d'immatriculation qui a été perdue par Bpost. Entretemps Vinciane avait demandé une autre plaque d'immatriculation pour laquelle elle s'est acquittée de la taxe de mise en circulation. Vinciane fait l'objet d'une saisie sur salaire parce qu'elle n'a pas payé la première taxe.

Analyse

Vinciane contacte Ombuds Bruxelles, qui interroge **Bruxelles Fiscalité** au sujet de son dossier. Apparemment, Vinciane avait à l'époque reçu de **Bruxelles Fiscalité** un rappel de paiement et introduit un recours. Ce recours avait cependant été introduit tardivement, de sorte que **Bruxelles Fiscalité** n'a pas examiné les arguments de la réclamation. **Bruxelles Fiscalité** reconnaît que l'huissier n'aurait pas dû être mandaté pour le recouvrement et que Bruxelles Fiscalité aurait au moins dû examiner les éléments de la réclamation malgré le fait que le recours lui était parvenu trop tard.

Résultat

Bruxelles Fiscalité annule la taxe et les frais additionnels.

C Analyse : problématique des courriers non-reçus

Un thème récurrent dans les plaintes introduites par les citoyens auprès d'Ombuds Bruxelles concerne le **recouvrement du précompte immobilier**. Plusieurs personnes indiquent avoir été immédiatement confrontées à l'intervention d'un huissier de justice pour le recouvrement du précompte immobilier.

Bruxelles Fiscalité procède en trois étapes pour le recouvrement du précompte immobilier :

- ① **Bruxelles Fiscalité** envoie l'avertissement-extrait de rôle par courrier postal ordinaire.
- ② **Bruxelles Fiscalité** envoie un rappel de paiement par courrier postal ordinaire.

- ③ Un **huissier de justice** signifie une contrainte au citoyen. Le recours à cette formalité s'assortit pour le citoyen de frais additionnels importants.

Les plaignants indiquent **ne pas avoir reçu les courriers** (à savoir l'avertissement-extrait de rôle et le rappel de paiement), et n'avoir été informés de leur dette fiscale que par la mise en demeure signifiée par l'huissier de justice. Ils trouvent l'approche de **Bruxelles Fiscalité** **déraisonnable** et **disproportionnée**, et demandent à être exonérés des frais d'huissier.

Ombuds Bruxelles est entré en dialogue avec **Bruxelles Fiscalité** à propos de ces dossiers.

Face à ce type de plaintes, Bruxelles Fiscalité vérifie :

- si la date et l'adresse figurant sur les courriers envoyés sont exactes ;
- si ces courriers ont effectivement été transmis au partenaire d'expédition.

Si c'est le cas et que le courrier n'a pas été retourné à **Bruxelles Fiscalité**, l'administration considère que la **charge de la preuve** incombe entièrement aux citoyens : cela signifie que les citoyens doivent prouver qu'ils n'ont pas reçu le courrier. S'ils ne sont pas en mesure d'apporter cette preuve – ce qui est pratiquement toujours le cas –, c'est à eux d'en assumer les conséquences. Et donc de payer les frais additionnels importants engendrés par l'intervention de l'huissier.

Nous constatons que cette approche entraîne des **conséquences financières déraisonnables** pour les citoyens, alors qu'il est possible que le **courrier se soit perdu** ou que l'intermédiaire avec lequel **Bruxelles Fiscalité** travaille pour l'expédition de sa correspondance ait commis une erreur.

Face à cette éventualité, **Bruxelles Fiscalité** renvoie vers la **plateforme numérique MyTax**, qui permet aux citoyens de consulter et de gérer leurs taxes. Cette solution ne semble cependant pas adaptée à tous les profils, étant donné que les citoyens ne sont pas tous familiarisés avec les applications numériques et que l'administration ne peut pas considérer que l'inscription de la dette dans MyTax vaut notification.

Ombuds Bruxelles poursuivra en 2025 l'analyse de cette thématique et l'exploration de pistes pour améliorer la situation.

Correction de l'administration à la suite d'un courrier non-reçu

OM-2023-0038

Situation

Laurent a une dette fiscale impayée pour le précompte immobilier de l'année 2020. **Bruxelles Fiscalité** mandate l'huissier de justice aux fins de recouvrer cette dette. Laurent introduit une plainte auprès d'Ombuds Bruxelles parce qu'il n'a jamais reçu l'avertissement-extrait de rôle pour cette année-là. Il n'a pas non plus reçu de rappel de paiement. Il n'est donc pas d'accord de devoir payer les frais d'huissier. Dans sa plainte, il dit également ne pas voir de dette impayée sur la plateforme MyTax. De plus, comme Laurent souhaitait vendre son bien immobilier, le notaire a demandé des renseignements à **Bruxelles Fiscalité** mais l'administration n'a pas répondu au notaire.

Analyse

Ombuds Bruxelles interroge **Bruxelles Fiscalité** au sujet du dossier de Laurent. **Bruxelles Fiscalité** constate que l'avertissement-extrait de rôle et le rappel ont été envoyés à la bonne adresse, mais **découvre** un dysfonctionnement de son système informatique, qui fait qu'elle n'a jamais répondu au notaire alors qu'elle a bel et bien reçu la demande de ce dernier.

Résultat

La plainte de Laurent est fondée. **Bruxelles Fiscalité** décide de prendre en charge les frais d'huissier.

D Enquête sur la Zone de basses émissions (LEZ)

L'enquête visait à examiner si la mise en œuvre concrète de la Zone de basses émissions (LEZ) en Région bruxelloise, les mesures permettant d'y accéder malgré l'interdiction et leurs modalités d'obtention respectent l'approche inclusive définie lors de son élaboration. Dans ce cadre, l'**enquête s'est intéressée aux processus qui impactent directement les usagers** à partir des difficultés signalées par ceux-ci dans les plaintes adressées à Ombuds Bruxelles.

Sur la base des constatations réalisées, Ombuds Bruxelles a adressé fin 2024 son rapport provisoire aux administrations concernées. Ombuds Bruxelles formule une

³ Rapport annuel 2022 d'Ombuds Bruxelles, page 50 : <https://www.ombuds.brussels/fr/publications/rapport-annuel-2022-2>

douzaine de recommandations, adressées au Parlement, au Gouvernement et aux administrations concernées, afin d'améliorer le dispositif de contrôle, de perception et de recouvrement mis en place dans le cadre de la LEZ. Ces recommandations visent à **mettre la réglementation LEZ en conformité avec d'autres législations régionales, à réconcilier certaines pratiques administratives avec les normes de bonne administration et à faciliter l'exercice de leurs droits par les usagers.**

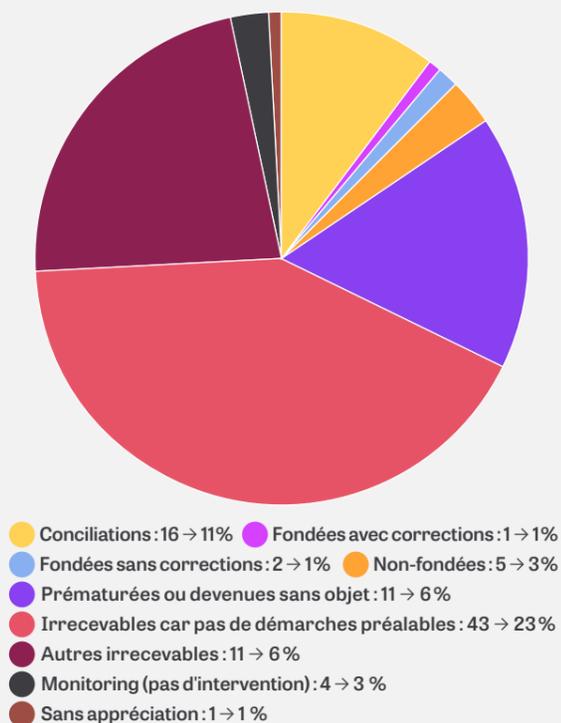
Les administrations nous ont communiqué leurs observations en février et au moment de rédiger ces lignes, Ombuds Bruxelles finalise la version définitive du rapport.

3.4.3. Santé, aide aux personnes

En 2024, Ombuds Bruxelles a **reçu 165 plaintes** qui concernaient la santé, l'aide aux personnes, le bien-être ou la famille. L'institution a **clôturé 152 dossiers**, avec les résultats suivants.

Sur les 152 plaintes, 116 concernaient un **CPAS**, et 19 un service de la **COCOM**.

Graphique :
152 plaintes clôturées en 2024



Retrouvez les explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.

A Prestations et normes concernées

Les principales prestations ayant fait l'objet de plaintes auprès d'Ombuds Bruxelles dans cette matière concernaient **l'aide sociale** octroyée par les **CPAS** d'une part, et les **allocations familiales** d'autre part.

- Lors de l'introduction de leur plainte, les plaignants invoquent principalement des questions relatives à **l'application correcte des règles de droit**, soit parce qu'ils contestent la validité de la décision prise à leur égard, soit parce que l'institution concernée ne respecte pas les délais légaux pour rendre sa décision.
- L'analyse des plaintes indique que l'incompréhension des décisions par les bénéficiaires est en partie due à un manque de clarté dans leur **motivation**. Les décisions administratives doivent être rédigées dans un langage clair, de manière à être compréhensibles par leurs destinataires.
- Les plaintes relatives au dépassement du **délai raisonnable** concernent aussi bien les retards de décision en matière d'aide sociale que de réponse aux demandes d'information. Par ailleurs, les citoyens se plaignent aussi fréquemment de l'absence de réponse à leurs sollicitations.

Nous relevons enfin que près de la moitié des plaintes introduites dans ces matières ont été déclarées **irrecevables en raison de l'absence de démarches préalables** auprès des administrations concernées. Le public ayant recours aux aides sociales se trouve généralement dans une situation de vulnérabilité. Ombuds Bruxelles adopte, dans ces cas, une approche souple quant à l'exigence d'une démarche préalable, sans toutefois se substituer aux administrations dans le traitement des plaintes en première ligne. Le Front office consacre donc beaucoup d'efforts à réorienter adéquatement les plaignants. Ce nombre élevé de plaintes irrecevables illustre une fois encore l'importance pour les administrations de mettre en place des canaux de contact clairement identifiables et facilement accessibles pour les réclamations des citoyens.⁴

B Analyse et exemples : focus sur les CPAS

Le secret professionnel

L'un des premiers obstacles rencontrés dans la collaboration avec les CPAS a été leur préoccupation, légitime, du respect du secret professionnel.

⁴ Rapport annuel 2022 d'Ombuds Bruxelles, page 50 : <https://www.ombuds.brussels/fr/publications/rapport-annuel-2022-2>

Nos rencontres avec les différents CPAS de la Région ont permis d'entendre les craintes des CPAS et de clarifier le cadre de notre intervention pour faciliter la collaboration entre leurs services et les nôtres : dans le traitement des plaintes, nous intervenons à la demande du bénéficiaire, qui nous a confié la tâche d'analyser sa situation afin de déterminer si l'action de l'administration était conforme à la législation. **Nos demandes d'informations sont donc nécessaires pour comprendre la situation du bénéficiaire** et l'état de son dossier, et recueillir le point de vue du CPAS. Ce travail de dialogue et d'échange avec les administrations est au cœur de la mission d'Ombuds Bruxelles. Les informations demandées se limitent évidemment aux éléments pertinents pour analyser la plainte. Ainsi, par exemple, nous n'avons pas besoin d'éléments ayant trait au dossier médical d'un bénéficiaire lorsque sa plainte porte sur le respect du délai d'octroi d'un revenu d'intégration sociale.

La rencontre avec l'Assemblée générale des Secrétaires généraux des CPAS de la Région en octobre 2024 a permis d'apaiser les dernières craintes et d'entériner la conclusion de l'analyse formulée par son Président : **l'articulation entre la loi organique des CPAS, l'article 458 du Code pénal et le décret et l'ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois permettent sans risque aux agents des CPAS de communiquer les documents et informations demandés par Ombuds Bruxelles**. Il s'agit en effet d'une situation visée par l'article 458 du Code pénal, où la loi, le décret ou l'ordonnance oblige ou autorise les personnes dépositaires de secrets à faire connaître ceux-ci.

Le CPAS d'Anderlecht

Le 3 octobre 2024, Ombuds Bruxelles a rencontré le **CPAS d'Anderlecht**. Cette rencontre visait à examiner un problème récurrent dans les plaintes reçues : le dépassement des délais pour la prise de décision en matière d'aide sociale.

Constatant qu'il s'agissait d'un dysfonctionnement structurel plutôt que de cas isolés, Ombuds Bruxelles ne pouvait se contenter de faire avancer ponctuellement les dossiers des plaignants au détriment d'autres. L'objectif de cette rencontre était donc de comprendre le parcours administratif d'une demande d'aide sociale auprès du **CPAS d'Anderlecht** et d'identifier les éventuelles sources de retard dans le traitement.

Lors de cette réunion, le CPAS a présenté le circuit complet d'une demande d'aide sociale et les mesures mises en place pour corriger les défaillances ou manquements dans ses processus. Une ligne de contact en

première ligne a notamment été instaurée afin de permettre aux bénéficiaires de suivre l'état d'avancement de leur demande.

Depuis cette rencontre, Ombuds Bruxelles redirige systématiquement les plaignants vers ce point de contact lorsqu'ils n'ont pas encore effectué de démarche préalable auprès du **CPAS d'Anderlecht**. Ils sont invités à revenir vers nous en cas d'absence de réponse satisfaisante. Par ailleurs, même les dossiers irrecevables en raison de l'absence de démarche préalable sont enregistrés afin d'évaluer l'efficacité des mesures mises en place.

Entre octobre et décembre 2024, Ombuds Bruxelles a enregistré 11 plaintes relatives au **CPAS d'Anderlecht** dont 7 concernaient le dépassement du **délai raisonnable** et ont été déclarées irrecevables faute de démarche préalable, en réorientant la personne vers le point de contact interne.

Conflit de compétence entre CPAS

L'octroi de l'aide sociale revient au CPAS de la commune sur le territoire de laquelle résident les bénéficiaires. Parfois, lors d'un déménagement par exemple, une personne en état de besoin peut se retrouver l'otage d'un conflit de compétences entre deux CPAS. Comme il n'est pas admissible qu'elle se retrouve privée de l'aide indispensable pour mener une vie conforme à la dignité humaine, il existe des mécanismes légaux pour résoudre ces conflits. Ces mécanismes doivent cependant être activés par l'un des CPAS pour que la personne ne reste pas l'otage d'un jeu de ping-pong, comme l'illustre l'exemple de Katya ci-contre.

Exemple de plainte : conflit de compétence entre CPAS OM-2024-086

Situation

Katya bénéficie d'une aide sociale octroyée par le CPAS de sa commune d'origine depuis le 31 juillet 2022. En avril 2023, elle déménage vers une autre commune de la Région bruxelloise, où elle est domiciliée à partir du 2 mai 2023.

À la suite de ce changement de domicile le CPAS de sa commune d'origine cesse son aide au 1er mai 2023. Katya introduit une demande d'aide auprès du CPAS de sa nouvelle commune le 30 mai 2023 qui la lui octroie à partir du 30 mai 2023.

Il refuse toutefois de régulariser la période d'un mois où elle n'a reçu aucune aide, affirmant ne devenir compétent qu'à compter de l'introduction de sa demande. De son côté, l'ancien CPAS considère qu'il n'est plus compétent depuis que Katya est domiciliée dans une autre commune.

Katya est donc prise dans un **vide administratif**, où aucun des CPAS ne reconnaît sa responsabilité pour la période du 2 au 30 mai 2023.

Analyse

L'analyse du dossier révèle que le **CPAS de sa commune d'origine** n'a transmis le **déclinatoire de compétence**, par lequel un CPAS déclare qu'il n'est plus compétent pour ce bénéficiaire, au CPAS de la nouvelle commune que le **2 octobre 2023**, soit bien après la période contestée.

Résultat

Pour débloquer la situation, le CPAS de la nouvelle commune consulte le **SPP Intégration sociale**, l'instance fédérale chargée de superviser les CPAS et de trancher ce type de conflits. Celui-ci conclut que, compte tenu de l'envoi tardif du déclinatoire de compétence, c'est bien le premier CPAS qui reste compétent pour la période du 2 au 30 mai 2023. Katya peut donc faire valoir ses droits auprès du premier CPAS en vue d'obtenir le paiement de l'aide qui lui est due pour cette période.

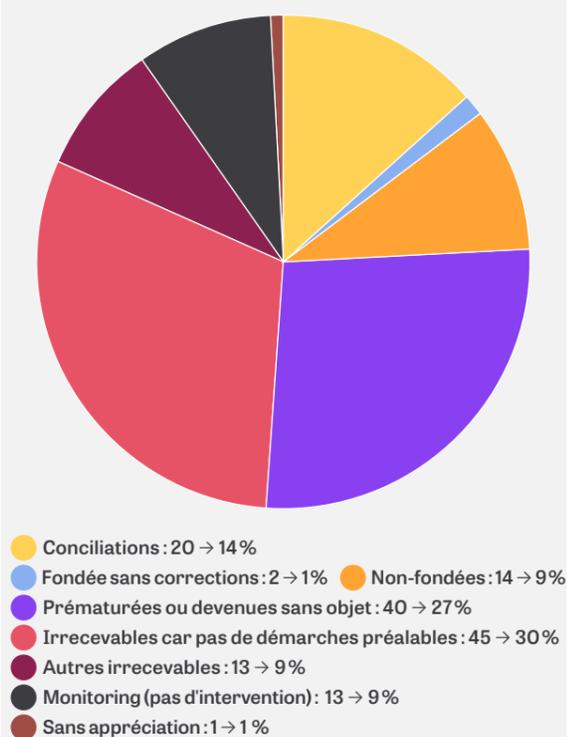
Ce cas illustre la manière dont Ombuds Bruxelles peut :

- **Résoudre un conflit administratif complexe** en facilitant le dialogue entre administrations.
- **Débloquer des situations individuelles** sans nécessiter une procédure judiciaire longue et incertaine.
- **Encourager une meilleure coordination** entre CPAS pour garantir une continuité dans l'aide sociale aux personnes en situation de précarité.

3.4.4. Affaires citoyennes

En 2024, Ombuds Bruxelles a **reçu 130 plaintes** qui concernaient les affaires citoyennes. L'institution a **clôturé 148 dossiers**, avec les résultats suivants.

Graphique :
148 plaintes clôturées en 2024



Retrouvez les [explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.](#)

A Prestations et normes concernées

Les plaintes liées aux « Affaires citoyennes » concernaient principalement les services communaux d'**état civil**, de **population** et des **étrangers**. Cela n'a rien d'étonnant, ces services constituant l'un des principaux points d'interaction entre les administrations communales et les citoyens. De plus, ils sont souvent le point de départ de la vie administrative des personnes.

Les attentes et griefs les plus fréquents des citoyens visaient les **délais de traitement** des dossiers, l'**application correcte de la réglementation** — notamment en matière d'inscription des étrangers ou dans des procédures d'état civil — et enfin, l'**absence de réponse**

aux questions et demandes adressées à l'administration. Certaines de ces plaintes ont soulevé des questions liées à l'**intérêt supérieur de l'enfant**.

Il est à noter que près d'un tiers des plaintes introduites auprès d'Ombuds Bruxelles dans ces matières étaient irrecevables, les citoyens n'ayant pas encore entrepris de démarches préalables auprès de l'administration pour résoudre le problème rencontré. Cela rappelle l'importance, pour les pouvoirs locaux, de communiquer clairement les canaux de contacts pour introduire une réclamation.

Dans le cadre du traitement des plaintes reçues, Ombuds Bruxelles entre en dialogue avec les services communaux pour améliorer les procédures administratives et garantir que les administrations exercent leur pouvoir d'appréciation de manière raisonnable et respectueuse des droits fondamentaux des citoyens. À cet égard, Ombuds Bruxelles porte une attention particulière aux dossiers impliquant les **droits de l'enfant**. Ceux-ci se retrouvent régulièrement en jeu dans les affaires traitées en matière d'état civil, notamment lorsqu'il s'agit de l'établissement de la filiation des enfants, qui doit être réalisé le plus rapidement possible.

B Analyse : l'intérêt de l'enfant

Intérêt supérieur de l'enfant et appréciation raisonnable OM-2024-581

Situation

Fouad est réfugié d'origine palestinienne. Avec l'aide du Médiateur fédéral il a obtenu le regroupement familial pour sa femme et ses deux enfants qui ont pu quitter Gaza lorsque la guerre a éclaté en décembre 2023. La commune bloque toutefois l'inscription au Registre national car elle exige qu'il produise les actes de naissance originaux légalisés par le Consulat général de Belgique à Jérusalem.

Analyse

La légalisation n'est pas indispensable car Fouad a déjà présenté ces documents dans le cadre de l'obtention du visa pour sa femme et ses enfants, documents qui ont été acceptés par le SPF Affaires étrangères. Les copies conformes transmises par l'Office des étrangers devraient suffire.

Résultat

L'Officier d'état civil accepte les documents présentés et permet l'inscription de la famille.

Le dossier de Fouad ci-contre nous a été transmis par le Médiateur fédéral. En raison de son départ précipité de Gaza, sa famille n'avait pas pu récupérer l'ensemble de ses actes originaux auprès de l'ambassade de Jérusalem. Il a cependant fourni les copies conformes des documents originaux qui figuraient dans le dossier de l'Office des étrangers.

L'article 24, §2 du Code de droit international privé permet à une autorité belge de renoncer à exiger la légalisation d'un document étranger si la légalisation est impossible en raison d'un cas de force majeure démontrable et qu'il n'y a pas de doute raisonnable quant à son authenticité.

Ombuds Bruxelles a donc invité l'officier de l'état civil à prendre en compte la situation précaire de la famille, qui a fui le Proche-Orient et dont les membres souffrent d'un profond handicap auditif, ainsi que l'intérêt supérieur des enfants à voir leur filiation reconnue au plus vite.

Ombuds Bruxelles a également relevé la durée exceptionnelle de cette procédure, qui privait la famille de certains droits.

L'officier d'état civil a accepté d'utiliser son pouvoir d'appréciation pour renoncer à la légalisation. Le mariage et la filiation des enfants ont pu être enregistrés. Cette décision prend en considération l'intérêt supérieur des enfants à voir leur filiation reconnue sans délai. Elle repose également sur une **appréciation raisonnable et proportionnée** de la situation dans le pays d'origine et de l'exigence de légalisation des documents.

C Analyse : inscription dans les registres de la population

Une charge injustifiée pour se domicilier OM-2024-715

Situation

Sammy, de nationalité étrangère, tente depuis plus d'un an de s'inscrire dans les registres de sa commune. L'administration bloque cette inscription en raison des difficultés rencontrées par l'agent de quartier pour vérifier sa résidence effective.

Analyse

La commune ne transmet pas suffisamment d'informations à l'agent de quartier pour contacter Sammy. De plus, la commune exige un bail enregistré pour faire une nouvelle demande d'inscription, ce qui n'est pas légal.

Résultat

Une nouvelle enquête de résidence est effectuée qui permet de constater sa présence effective dans le bien. Sammy est inscrit. La commune reconnaît qu'elle ne peut exiger de bail enregistré et met fin à cette pratique.

La plainte de Sammy, a mis en évidence une pratique irrégulière au sein de **l'administration communale de Molenbeek-Saint-Jean**. En effet, la commune exigeait la production de la preuve d'un lien juridique avec le bien dans lequel l'inscription était demandée (bail enregistré ou acte de propriété) dans certaines situations spécifiques :

- demande d'inscription d'un primo-arrivant ;
- demande d'inscription après une radiation ;
- retour négatif d'une enquête de résidence ;
- etc.

Or, la domiciliation repose sur une constatation de fait et sa procédure est strictement encadrée par la loi. L'exigence préalable de ce document justificatif ajoutait **une condition supplémentaire non prévue par la législation**, imposant une charge injustifiée à certaines catégories de personnes et créant ainsi une discrimination de fait.

Cette exigence était d'autant plus problématique que :

- Les primo-arrivants et les personnes radiées d'office rencontrent plus de difficultés pour enregistrer un bail, notamment en raison d'un accès moindre aux démarches en ligne et à l'information sur les procédures belges.
- Toutes les formes d'occupation d'un logement ne reposent pas sur un contrat de location, certaines personnes étant hébergées à titre gracieux.

Bien que la situation individuelle ait été résolue, Ombuds Bruxelles a interpellé l'administration afin de comprendre les fondements de cette exigence.

Après vérification, la commune a reconnu qu'elle ne disposait pas du pouvoir d'imposer cette exigence.

L'intervention d'Ombuds Bruxelles a ainsi **permis à l'administration communale de Molenbeek-Saint-Jean d'identifier et de mettre fin à une pratique contraire aux principes légaux en matière d'inscription dans les registres de la population**. Ce dossier illustre l'impact concret qu'une plainte individuelle peut avoir sur l'amélioration structurelle des procédures administratives.

D Analyse : établissement de la filiation et respect de l'intérêt supérieur de l'enfant

Reconnaissance de la comaternité pour un couple de femmes polonaises OM-2024-684

Situation

Hanna et Sylwia, toutes deux de nationalité polonaise, ont choisi de s'installer définitivement en Belgique afin d'échapper aux discriminations liées à leur orientation sexuelle. Après leur mariage en Belgique, elles décident d'avoir ensemble un enfant.

Lors de la déclaration de naissance de leur fille Daria, la commune refuse d'inscrire la filiation de la mère d'intention au motif qu'elle doit appliquer le droit national des parents et que la Pologne ne reconnaît pas la comaternité. L'administration les oriente vers une procédure d'adoption ou la saisine du tribunal de la famille.

Analyse

La commune n'a pas répondu aux arguments invoqués par leur avocate, indiquant qu'il est possible d'écarter le droit polonais et d'appliquer le droit belge, et n'a pas démontré qu'elle avait pris en considération l'intérêt pour l'enfant d'avoir au plus tôt ses deux mères inscrites sur son acte de naissance.

Résultat

La commune accepte de procéder à un nouvel examen concret de la situation et conclut que Sylwia peut être inscrite sur l'acte de naissance. Comme il n'est plus possible de corriger directement l'acte de naissance, la commune saisira elle-même le tribunal compétent pour corriger l'acte.

La commune s'engage à examiner à l'avenir au cas par cas les situations similaires, en veillant à prendre en compte l'intérêt supérieur de l'enfant dans l'application des exceptions autorisées par la réglementation.

Le Code civil et le Code de droit international privé belge prévoient qu'en matière de filiation, lorsque les parents ne sont pas belges, c'est leur droit national qui s'applique. Toutefois, cette règle est tempérée par plusieurs dispositions :

- l'officier de l'état civil peut apprécier si les liens de rattachement des parents avec la Belgique permettent l'application du droit belge ;
- l'intérêt supérieur de l'enfant, qui implique d'établir sa filiation dans les meilleurs délais, doit être pris en compte.

Au cours de l'instruction de ce dossier, il est apparu que l'administration communale n'avait pas appliqué ces dispositions essentielles, en particulier :

- Les articles 19 et 21 du Code de droit international privé belge : ces dispositions permettent d'écarter le droit national d'origine si son application est contraire à l'ordre public belge et d'appliquer par conséquent le droit belge si la situation présente des liens étroits avec l'ordre juridique belge.

- L'article 3 de la Convention internationale des droits de l'enfant : toute décision concernant un enfant doit accorder une considération primordiale à son intérêt supérieur.

L'administration n'avait pas examiné le dossier à la lueur de ces éléments et n'avait pas correctement motivé son refus de mentionner la mère d'intention dans l'acte de naissance. De plus, aucune réponse n'avait été apportée aux arguments soulevés dès le 5 juillet 2024 par le conseil des plaignantes, puis réitérés par Unia et Myria. Seule une référence générale à la position du parquet de Bruxelles dans une autre affaire, sans justification détaillée, avait été avancée ce qui ne constituait pas une motivation suffisante.

Ombuds Bruxelles a donc formulé **deux recommandations** :

- De manière générale, l'administration communale doit **prendre en compte les articles 19 et 21 du Code de droit international privé** et procéder à une balance des intérêts en accordant une **considération primordiale à l'intérêt supérieur de l'enfant** (REC-GEN-2024-022).
- Dans ce cas précis, et étant donné qu'une correction matérielle de l'acte de naissance n'était plus possible, l'administration doit saisir elle-même le tribunal en application de l'article 35 du Code civil. Cela permettra d'apporter une réponse claire à la demande des coparentes sans leur imposer les frais et la charge d'une procédure judiciaire évitable (REC-IND-2024-021).

L'administration communale a suivi les recommandations d'Ombuds Bruxelles

La commune a décidé de saisir elle-même le tribunal de la famille, soulignant le caractère « exceptionnel » de cette démarche.

L'administration a clarifié les critères ayant guidé cette décision, en mettant en balance :

- les difficultés administratives potentielles pour l'enfant dans son pays d'origine en cas d'inscription de la mère d'intention ;
- le risque, en cas de décès de la mère biologique avant une adoption éventuelle, que l'enfant se retrouve sans filiation établie, une situation jugée plus préjudiciable.

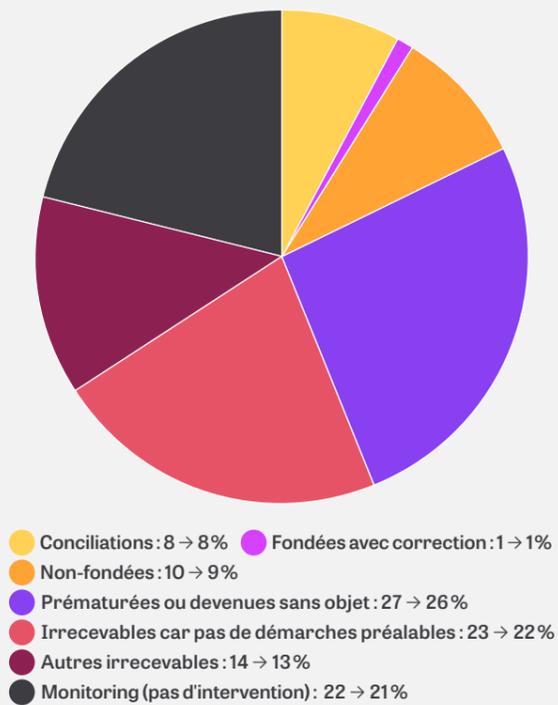
Ainsi, l'administration a exercé son pouvoir d'appréciation en tenant compte de l'ensemble des règles applicables et en formulant une motivation claire et circonstanciée de sa décision.

Elle s'est également engagée à examiner dorénavant au cas par cas les situations similaires, en veillant à **opérer la mise en balance des différentes règles légales avec l'intérêt supérieur de l'enfant**.

3.4.5. Urbanisme, environnement et développement urbain

En 2024, Ombuds Bruxelles a **reçu 112 plaintes** qui concernaient l'urbanisme, l'environnement ou le développement urbain. L'institution a **clôturé 105 dossiers**, avec les résultats suivants.

Graphique :
105 plaintes clôturées en 2024



Retrouvez les explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.

A Prestations et normes concernées

La majorité des plaintes traitées en 2024 concernait les **primes Renolution**.

Ces plaintes visaient principalement deux aspects :

- Le **traitement des demandes de primes** : les citoyens se plaignant principalement du **manque d'accessibilité** de la procédure via Irisbox et du **caractère déraisonnable** des refus de primes dus à une simple erreur matérielle.
- La **suspension de la plateforme du 16 août au 7 novembre 2024** en raison de l'épuisement du budget

2024 pour ces primes : cela a ébranlé la **confiance** de nombreux citoyens qui avaient déjà engagé d'importantes dépenses pour réaliser des travaux de rénovation.

Une autre source de plainte récurrente concerne les **nuisances sonores** et la **propreté**. Beaucoup de dossiers en cette matière n'étaient toutefois pas recevables faute de démarches préalables, ou prématurés parce que le dialogue avec l'administration était encore en cours.

La mise en place d'une **première ligne de traitement des plaintes** par **Bruxelles Environnement** début 2025 et le renforcement de la gestion des plaintes dans **les communes** devraient permettre d'apporter une meilleure réponse aux plaintes des citoyens sur ces sujets.

Enfin, une grande source de plaintes liées à la politique de l'environnement concerne les amendes relatives à la **Zone de basses émissions (LEZ)**. Ces amendes constituent le volet sanctionnateur d'une **politique qui vise à renforcer la qualité de l'air** dans la Région. Cependant, ces plaintes sont majoritairement dirigées contre **Bruxelles Fiscalité**, chargée de la perception et du recouvrement de l'amende infligée aux conducteurs qui ont pénétré dans la zone avec un véhicule interdit. Elles sont donc comptabilisées dans la matière « Fiscalité et finance », où figurent les explications sur l'enquête d'Ombuds Bruxelles au sujet de la Zone de basses émissions (LEZ).

B Analyse : le traitement des primes Renolution

Depuis le 1^{er} janvier 2022, les anciennes primes à l'énergie ont été fusionnées avec les primes à la rénovation et à l'embellissement des façades dans le système **Renolution**. Désormais, les demandes pour ces primes ne peuvent être introduites que par la voie numérique, via l'Irisbox. Ce guichet, conçu pour uniformiser et simplifier les procédures administratives, permet la génération automatique de certains documents administratifs, l'assistance du demandeur dans la constitution de son dossier, l'échange de documents avec les administrations et la simulation des primes. En fonction des informations introduites, la demande dans Irisbox est automatiquement transférée vers **Urban** ou **Bruxelles Environnement**.

Comme déjà évoqué dans notre rapport annuel de 2023, les citoyens nous contactent principalement pour deux motifs :

- L'obligation d'introduire la demande de primes via la plateforme Irisbox** : cette plateforme est considérée comme peu conviviale et contribue à un risque important d'erreur matérielle.

Aide à l'introduction des primes : une alternative insuffisante

Les personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'outil informatique peuvent se faire accompagner par **Homegrade** ou une association du **Réseau Habitat**. Cette possibilité d'accompagnement ne constitue toutefois pas une alternative suffisante au canal numérique. Ces acteurs n'endossent pas la responsabilité des données introduites et commettent parfois eux-mêmes des erreurs. L'ordonnance Bruxelles Numérique exige désormais que pour chaque procédure l'administration offre elle-même d'autres canaux d'introduction et de communication que le seul canal digital.

- L'impossibilité de rectifier une erreur commise dans le formulaire en ligne** : cette année encore, nous avons reçu des dossiers qui illustrent les conséquences disproportionnées que peut entraîner une simple erreur lors de l'introduction de la demande.

Erreurs courantes dans les plaintes examinées

Certaines primes doivent impérativement être demandées ensemble sous peine d'être définitivement perdues. L'erreur la plus courante **concerne l'oubli de cocher la case relative à la prime B1 pour les travaux de protection et d'échafaudage en même temps que celle pour des travaux d'isolation de la façade ou du toit**. Pourtant ces travaux d'isolation ne peuvent généralement pas être réalisés sans échafaudage et souvent les pièces jointes au dossier permettent de justifier l'octroi de la prime. Le cas de Katinka ci-contre est loin d'être un cas isolé.

À côté de ce type d'erreur, les citoyens commettent aussi des erreurs liées à la **catégorie de revenus** dans laquelle ils se situent ou à la part et au type de droit réel (en usufruit ou nue-propriété) dont ils disposent sur le bien.

Ces erreurs peuvent entraîner la perte de montants importants pour les citoyens alors qu'ils ont effectués les travaux d'isolation et/ou de rénovation de leur bien et remplissent les conditions de fond pour prétendre à la prime.

Impossibilité de corriger une erreur

Bruxelles Environnement et **Urban** ne permettent pas aux citoyens de compléter ou de corriger leur demande. L'administration se retranche derrière le fait qu'en signant le formulaire de demande, la personne a accepté les conditions des primes **Renolution** qui mentionnent expli-

L'absence de contact humain avec l'administration responsable de ces primes sont autant de facteurs qui contribuent à accroître le risque d'une inattention ou d'un oubli malencontreux.

citement que seules les primes cochées dans le formulaire Irisbox seront prises en compte. Elle estime donc qu'elle ne peut pas leur permettre de corriger leur dossier sous peine d'aller à l'encontre de la réglementation applicable à tous les demandeurs.

En réalité, les conditions administratives pour bénéficier d'une prime ont été rédigées pour permettre le traitement des demandes dans le système **Renolution**. Comme le processus est entièrement automatisé, les choix effectués (« cases cochées ») déterminent la suite du dossier. Ainsi, même si toutes les informations et pièces justificatives relatives à un type de prime sont introduites, mais que la case relative à cette prime n'a pas été cochée dans le formulaire, cette information sera ignorée par le système. L'administration nous a confirmé qu'il lui était techniquement impossible d'apporter manuellement des ajustements ou des modifications aux données qui ont été saisies par les demandeurs dans le formulaire de demande de prime.

Les cas d'erreur qui nous ont été soumis démontrent que **ce processus et les conditions qui l'accompagnent n'ont pas été développés en tenant compte de la perspective et des besoins des usagers** mais pour les seuls besoins du traitement automatisé.

De multiples causes à l'origine des erreurs

Une période difficile dans sa vie privée ou professionnelle, une maîtrise insuffisante de la langue, un langage administratif ou un jargon technique inaccessible, des procédures trop complexes et l'absence de contact humain avec l'administration responsable de ces primes sont autant de facteurs qui contribuent à accroître le risque d'une inattention ou d'un oubli malencontreux. À cela est venu s'ajouter l'annonce en juillet 2024 que les primes ne seraient plus acceptées à partir de la mi-août, ce qui a créé pour certaines personnes une grande situation de stress. Beaucoup d'entrepreneurs ont dû compléter les

dossiers dans l'urgence en plein milieu des congés du bâtiment. La ligne téléphonique de l'administration était saturée fin juillet. Cela n'a pu qu'accroître le risque d'erreur.

Ces exemples plaident en faveur de l'instauration d'un **droit à l'erreur pour les citoyens dans leurs démarches administratives**. Un ancrage législatif de ce droit permettra à l'administration de résoudre ce type de cas malheureux en lui donnant la marge de manœuvre nécessaire pour aider les usagers à corriger leur erreur.

C'est la recommandation qu'Ombuds Bruxelles a formulée début 2024⁵, prolongée fin 2024 par une résolution commune de tous les services d'ombudsman⁶ en Belgique.

Exemple : conséquences disproportionnées OM-2025-0103

Katinka a fait isoler la façade de sa maison. Ces travaux représentent une charge importante pour son ménage, elle compte sur les primes **Renolution** pour boucler son budget. Sa stupeur est donc grande lorsqu'elle découvre que l'administration ne lui accorde que la prime F1 pour l'isolation de la façade mais pas la prime B1 pour la pose de l'échafaudage. Motif : elle n'avait pas coché la case B1 dans le formulaire sur Irisbox.

Elle contacte immédiatement l'administration : le devis et les factures jointes à sa demande contenaient le détail de tous les postes de travaux réalisés. Le volet F1 n'est réalisable qu'avec le volet B1. Il s'agit d'un oubli malencontreux mais il est évident que la demande était faite pour l'ensemble de la facture.

L'administration lui répond que les Conditions des Primes **Renolution** qu'elle a acceptées en signant son formulaire mentionnent explicitement que seules les primes cochées dans le formulaire Irisbox seront prises en compte. De plus, comme la prime B1 ne peut être demandée que si une prime « façade » ou « toiture » est demandée en même temps, elle est définitivement perdue. L'administration indique qu'elle ne peut déroger à ces conditions sous peine d'aller à l'encontre de la réglementation applicable à tous les demandeurs.

Katinka ne comprend pas qu'on l'empêche de régulariser son dossier. Ces primes sont faites pour aider les citoyens à se mettre en conformité avec les normes énergétiques. Elle a réalisé les travaux, elle a juste oublié de cocher une case sur un formulaire.

C Analyse : les nuisances sonores et vibratoires liées au métro

Le 18 novembre 2024, Ombuds Bruxelles a déposé au Parlement bruxellois le rapport de l'enquête sur les nuisances sonores et vibratoires liées au passage des rames de métro M7 de la STIB⁷.

Le rapport contient 7 recommandations

Les recommandations visent à améliorer les outils pour mesurer ce type de nuisances, obtenir un engagement sur le délai de remplacement des roues défectueuses et évaluer la faisabilité et l'impact d'un ralentissement du métro la nuit pour atténuer les nuisances dans l'intervalle. La **STIB** et **Bruxelles Environnement** ont déjà répondu partiellement à ces recommandations⁸.

En attendant qu'une solution effective soit apportée, Ombuds Bruxelles appelle le **Parlement** et le **Gouvernement bruxellois** à rétablir l'équilibre, actuellement rompu, entre la fonction de transport indispensable à la mobilité régionale et le droit à vivre dans un environnement sain.

Plusieurs députées ont adressé des questions à la ministre de la Mobilité et au ministre de l'Environnement sur le suivi des recommandations d'Ombuds Bruxelles.⁹

Mise à jour du 28 février 2025

Le 28 février 2025, la ministre de la Mobilité a annoncé au Parlement que la **STIB** allait tester pendant quelques jours une **réduction de la vitesse des métros M7 entre 22h et 7h sur le tronçon Montgomery-Tomberg**, afin d'en évaluer l'impact sur les nuisances sonores et vibratoires subies par les riverains.

⁵ Rapport annuel 2023 d'Ombuds Bruxelles, page 58 : <https://www.ombuds.brussels/fr/publications/rapport-annuel-2023-2>

⁶ Résolution d'Ombudsman.be sur le droit à l'erreur : <https://www.ombuds.brussels/fr/actualites/les-ombudsmans-de-belgique-demandent-aux-autorites-la-reconnaissance-dun-droit-a-lerreur>

⁷ Lien vers le rapport d'enquête « STIB » d'Ombuds Bruxelles : <https://www.ombuds.brussels/fr/publications/les-nuisances-sonores-et-vibratoires-li%C3%A9es-au-passage-des-rames-de-m%C3%A9tro-m7-sur-la-ligne-1>

⁸ Lien vers les réponses de la STIB et de Bruxelles Environnement en annexes du rapport d'enquête : <https://www.ombuds.brussels/uploads/publications/ETO-2024-001-Annexes-Bijlage.pdf>

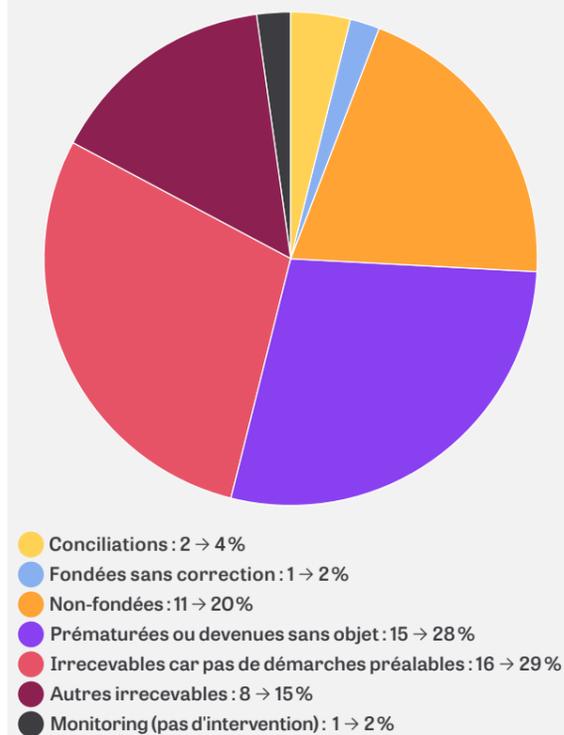
⁹ Questions orales de A. Pans et A. Czekalski, B.I.Q. 26 (24/25), page 56 et 58 : <https://weblex.irisnet.be/data/crb/biq/2024-25/00026/images.pdf>

Ombuds Bruxelles appelle le Parlement et le Gouvernement bruxellois à rétablir l'équilibre, actuellement rompu, entre la fonction de transport indispensable à la mobilité régionale et le droit à vivre dans un environnement sain.

3.4.6. Économie, emploi et tourisme

En 2024, Ombuds Bruxelles a **reçu 46 plaintes** qui concernaient l'économie ou l'emploi. L'institution a clôturé **54 dossiers**, avec les résultats suivants.

Graphique : 54 plaintes clôturées en 2024



Retrouvez les explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.

A Prestations et normes concernées

Économie

En matière d'économie, les plaintes concernent principalement les décisions de **refus** ou de **récupération de subsides** et la délivrance de **cartes professionnelles** par **Bruxelles Economie et Emploi**.

- Concernant les récupérations de subsides, les plaignants s'interrogent sur **l'application correcte de la réglementation** et le caractère **proportionné** de la décision.
- Pour les cartes professionnelles, les plaintes concernent avant tout le **décalai raisonnable**.

Emploi

En matière d'emploi, Ombuds Bruxelles a reçu peu de plaintes recevables en 2024. La plupart étaient prématurées ou la personne n'avait pas encore fait de démarches préalables, alors qu'**Actiris** dispose d'un **service de plaintes bien renseigné sur son site**¹⁰. Nous regrettons seulement qu'il n'offre pas de canal de contact téléphonique, ce qui amène certaines personnes à nous contacter directement.

En matière de **contrôle de disponibilité des demandeurs d'emploi**, les personnes s'adressent parfois à nous dès qu'elles reçoivent un avis défavorable. Comme elles disposent encore de la possibilité d'expliquer leur situation devant un collège de trois évaluateurs avant toute évaluation négative, nous estimons que la plainte est prématurée et l'invitons à attendre l'entretien d'évaluation avec ce collège.

B Exemple : aides aux entreprises

Les aides aux entreprises s'accompagnent de conditions précises concernant la réalisation des activités subventionnées et la production des pièces justificatives. Le respect de ces conditions est déterminant pour la liquidation des primes ou le maintien des subsides reçus.

Les plaintes reçues illustrent que, dans ce domaine-ci également, des **erreurs** peuvent engendrer des conséquences désastreuses pour l'entreprise et paraître disproportionnées par rapport à l'erreur commise et à l'objectif de soutenir l'activité économique.

¹⁰ Présentation du service de plaintes sur le site d'Actiris : <https://www.actiris.brussels/fr/citoyens/introduire-une-plainte/>

Information adéquate et proportionnalité OM-2023-0298

Situation

La société d'Olivier, active dans le traitement de l'eau, a obtenu le 20 juillet 2020 une prime de 4 000,00 € pour de l'aide à la consultance en matière informatique. La mission ne peut dépasser 6 mois et les pièces justificatives doivent être introduites dans l'année pour que la prime soit liquidée.

Début janvier 2021, constatant que la mission ne sera pas achevée dans les temps, Olivier demande à la Direction des Aides aux entreprises s'il est possible « prolonger de trois mois la date d'échéance d'octroi de la prime », en expliquant que « avec la crise sanitaire, le consultant et notre équipe ont pris du retard et nous pensons qu'il nous faille 3 mois supplémentaires pour clôturer correctement notre travail ».

Le jour même, **Bruxelles Economie et Emploi** lui répond que la date limite pour introduire les pièces justificatives est le 20 juillet 2021. Le plaignant en conclut que sa demande est acceptée. La mission est terminée fin juin et il rend tous les documents dûment complétés le 15 juillet 2021.

Il est surpris d'apprendre en septembre 2021 que la liquidation de la prime lui est refusée car la mission n'a pas été clôturée dans les six mois. Il conteste la décision auprès de l'administration mais celle-ci refuse de revoir sa décision. Elle lui explique que sa réponse portait sur le délai pour introduire les documents nécessaires au paiement de la prime octroyée. Pour elle, la question d'Olivier ne portait pas sur la durée de la mission de consultance et, de plus, **Bruxelles Economie et Emploi** n'aurait pas pu déroger à la réglementation et prolonger la durée de la mission si cela lui avait été demandé.

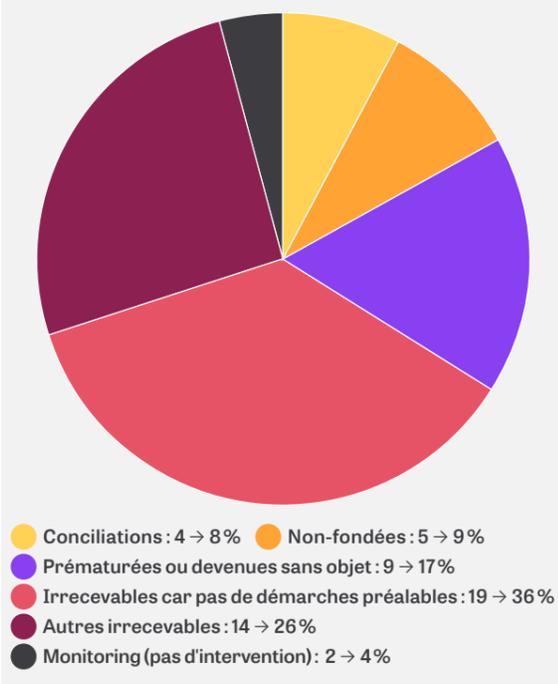
Analyse

Même s'il est exact que la réglementation ne permettait pas à **Bruxelles Economie et Emploi** d'accéder à la demande d'Olivier, elle ne pouvait présumer qu'il le savait. Il était clair que sa demande visait à obtenir une dérogation et que dans le cadre de la pandémie ce n'était pas irréaliste vu les nombreuses dérogations accordées à cette époque. Si la réponse de l'administration avait été plus claire, il aurait encore pu clôturer la mission en l'état et conserver le bénéfice de la prime. La réponse de **Bruxelles Economie et Emploi** a induit Olivier en erreur. **Bruxelles Economie et Emploi** considère cependant qu'elle n'a pas la possibilité de revenir sur sa décision.

3.4.7. Logement

En 2024, Ombuds Bruxelles a reçu 58 plaintes qui concernaient le logement. L'institution a clôturé 53 dossiers, avec les résultats suivants.

Graphique :
53 plaintes clôturées en 2024



Retrouvez les explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.

(A) Prestations et normes concernées

Gestion locative, lutte contre l'inoccupation des logements ou conciliation entre propriétaires et locataires. Les problématiques liées au logement en Région bruxelloise sont nombreuses. L'intervention d'Ombuds Bruxelles vise à résoudre les conflits entre citoyens et administrations en apportant des solutions concrètes et en rétablissant le dialogue et ainsi à améliorer les pratiques administratives.

(B) Exemple : mesures de lutte contre les logements inoccupés

L'accès au logement constitue un enjeu majeur en Région bruxelloise, tant en ce qui concerne les **difficultés d'accès au logement social** que la **disponibilité des logements sur le marché privé**.

Pour remédier à cette problématique, les autorités locales et régionales ont développé plusieurs outils visant à mobiliser les logements inoccupés :

- **les taxes communales sur les logements inoccupés** ou sur les secondes résidences ;
- **l'amende régionale pour logement inoccupé ;**
- **le renforcement du mécanisme de prise en gestion publique**, qui permet aux autorités de réhabiliter des logements inoccupés ou insalubres et de les mettre en location à un loyer modéré pour une durée minimale de neuf ans.

Le renforcement de la lutte contre l'inoccupation se traduit dans les plaintes reçues par Ombuds Bruxelles. L'application de ces mesures suscite différents types d'interrogations et de litiges.

Premièrement, **l'articulation entre l'amende régionale et la taxe communale pour les logements inoccupés ou laissés à l'abandon**.

Certains propriétaires estiment subir une double sanction pour une même situation. Ils peinent à comprendre la distinction entre **l'amende régionale** et **la taxe communale**.

- **L'amende régionale** sanctionne financièrement un comportement considéré comme indésirable mais ne vise pas à générer des recettes.
- La **taxe communale**, elle, constitue une mesure fiscale : son objectif est de générer des recettes pour la commune en compensation des inconvénients et dépenses engendrées par ces biens et d'inciter financièrement les propriétaires à les mettre sur le marché.

La même confusion amène d'autres propriétaires à questionner la légalité de la taxe lorsqu'ils ont été exonérés de l'amende régionale. Les critères d'inoccupation et d'exonération prévus dans ces deux régimes ne sont en effet pas les mêmes.

Ensuite, **au niveau communal, la distinction entre l'inoccupation et l'occupation comme résidence secondaire** provoque parfois des litiges. L'absence de critères suffisants pour distinguer les deux situations peut engendrer une insécurité juridique pour les propriétaires, qui peinent à déterminer la taxe applicable à leur situation.

Enfin, certaines plaintes révèlent **des discordances entre les renseignements urbanistiques et le cadastre**, liées à l'évolution de l'affectation du bien dans le temps. Ainsi, un bien peut être répertorié comme immeuble de rap-

port au cadastre et imposé comme tel au précompte immobilier, tandis qu'au niveau urbanistique, il est renseigné comme maison unifamiliale.

Ces derniers litiges sont particulièrement complexes à résoudre. La question de l'opposabilité des changements d'affectation urbanistique opérés avant l'introduction du permis d'urbanisme obligatoire reste une source de contentieux en région bruxelloise.

(C) Exemple : prestations liées à l'accès au logement public et aux relations bailleurs-locataires

En matière de **logement social**, Ombuds Bruxelles intervient dans des situations variées :

- conciliation entre bailleur et locataire pour le **remboursement d'impayés** ou la **libération de garanties locatives** ;
- rétablissement du dialogue entre propriétaires et agences immobilières sociales (AIS) ;
- questions relatives aux **refus de points de priorité, aux radiations des listes d'attribution ou encore à la salubrité des logements**.

Enfin, **l'allongement des délais d'obtention d'un logement social** demeure une problématique centrale du droit au logement en Région bruxelloise.

Conciliation avec une AIS

OM-2024-0584

Situation

Lucia, propriétaire d'un logement en Région bruxelloise, en confie la gestion à une **agence immobilière sociale (AIS)** en 2017. Le bien est mis en location en août 2019.

En août 2023, **l'indexation du loyer** n'est pas appliquée par l'AIS, contrairement à ce qui avait été annoncé, au motif que le bien ne dispose pas d'un **certificat PEB** valide.

Lucia conteste cette décision. Elle fournit un premier certificat PEB datant de 2017, mais précise que ce dernier ne prend pas en compte les travaux réalisés entre 2017 et 2019. Elle fait donc établir un **nouveau certificat en 2024**. Lucia reproche à l'AIS de ne pas avoir exigé de certificat PEB dès la conclusion du contrat de gestion ou lors de la première mise en location.

La communication entre Lucia et l'AIS est rompue avant qu'un accord ne soit trouvé. L'AIS ne répond plus aux sollicitations de Lucia, qui saisit Ombuds Bruxelles.

Analyse

L'examen du dossier révèle **une divergence d'interprétation** entre les parties. Lucia considère que l'AIS aurait dû **vérifier l'existence d'un certificat PEB** dès la signature du contrat ou la mise en location, conformément aux obligations légales en vigueur depuis 2018. L'AIS estime qu'il appartenait à Lucia de lui **fournir un certificat valide** et de le mettre à jour après les travaux.

Résultat

Grâce à l'intervention d'Ombuds Bruxelles, les échanges entre les parties ont repris sur une **base clarifiée**, leur permettant **d'aboutir à un accord** sur l'indexation du loyer. Ce dossier illustre l'importance de la médiation pour rétablir la communication et favoriser la résolution des litiges locatifs.

Le pouvoir des excuses

OM-2024-0675

Situation

Bernadette est locataire depuis 14 ans d'un logement appartenant à une autorité locale. Lorsqu'elle quitte son logement, l'administration constate une dette de 1.043,59 € pour des consommations de gaz impayées et conditionne la libération de sa garantie locative au paiement de cette somme.

Bernadette est surprise : elle disposait de son propre contrat de fourniture de gaz et ne comprend pas l'origine de cette dette. Elle tente d'obtenir des explications, mais la conversation avec l'administration prend une tournure qu'elle juge désobligeante, lui donnant le sentiment d'être accusée de mauvaise foi.

Analyse

L'analyse du dossier permet de retracer l'origine du problème. En août 2022, un voisin de Bernadette déménage et met fin à son contrat d'énergie, son fournisseur clôture par erreur le contrat de Bernadette. À défaut de contrat actif, le compteur de gaz est alors automatiquement basculé sur celui de l'administration, qui commence à recevoir les factures.

Aucune demande officielle de reprise de compteur n'a été introduite ni signée entre Bernadette et l'administration, ce qui complique l'attribution de la responsabilité.

Résultat

Ombuds Bruxelles explique à Bernadette que, bien que la situation résulte d'une erreur externe, les consommations ont bien eu lieu et doivent être réglées. Bernadette reconnaît la dette et accepte qu'elle soit compensée par la majeure partie de sa garantie locative.

Toutefois, elle estime avoir été traitée de manière injuste et réclame des excuses de l'administration. Celle-ci accepte de clarifier sa position et **présente des excuses à Bernadette** pour la manière dont les échanges ont été perçus. L'administration souligne que son intention était uniquement de faire comprendre à Bernadette que la consommation de gaz lui était due, indépendamment de la manière dont elle avait été facturée.

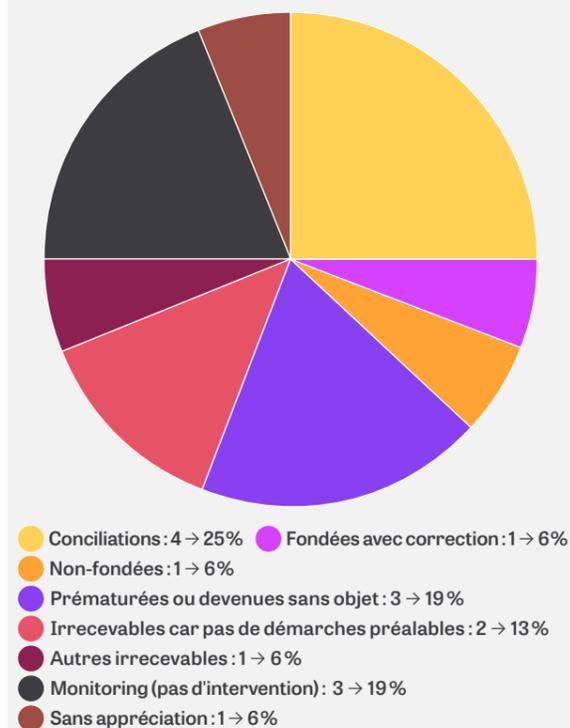
Elle en profite également pour remercier Bernadette pour ses années de location, en reconnaissant son statut de locataire exemplaire.

Bernadette accepte ces excuses, permettant ainsi **une clôture apaisée du dossier**.

3.4.8. Fonction publique

En 2024, Ombuds Bruxelles a **reçu 17 plaintes** qui concernaient **la fonction publique**. L'institution a **clôturé 16 dossiers**, avec les résultats suivants.

Graphique :
16 plaintes clôturées en 2024



Retrouvez les explications relatives aux différents résultats aux chapitres 3.3.5. et 3.3.6.

(A) Exemple : calcul de la carrière au sein d'institutions publiques

Collaboration avec le Service de médiation Pensions

Le Service de médiation Pensions a contacté Ombuds Bruxelles au sujet de plusieurs plaintes qui concernaient **la reconstitution de la carrière de personnes ayant travaillé au sein d'une institution bruxelloise**.

Les plaintes liées aux pensions sont traitées par le Service de médiation Pensions. Mais, lorsque le Service de médiation Pensions ne parvient pas à obtenir d'une institution bruxelloise les informations dont il a besoin pour traiter un dossier, par exemple parce que l'institution bruxelloise ne réagit pas, il peut contacter Ombuds Bruxelles.

Ombuds Bruxelles tente alors d'entrer en dialogue avec l'institution bruxelloise concernée afin de débloquent le dossier de pension de la personne. L'exemple ci-dessous illustre le résultat obtenu grâce à la collaboration entre Ombuds Bruxelles et le Service de médiation Pensions.

La conciliation permet de débloquent le calcul d'une pension

OM-2024-1035

Situation

Dans les années '90, Hendrik était employé en tant que médecin à l'**hôpital Brugmann** à Jette. Pour cette période, il pourrait avoir droit à une pension de fonctionnaire. Son ancien employeur, l'hôpital Brugmann, n'a pas introduit cette période d'occupation dans le dossier de carrière électronique de Hendrik. Le Service public fédéral Pensions a demandé à plusieurs reprises à l'hôpital Brugmann d'introduire la carrière dans le système, mais l'hôpital Brugmann n'a jamais donné suite à ces demandes. Saisi par Hendrik, le Service de médiation Pensions contacte Ombuds Bruxelles.

Analyse

Ombuds Bruxelles contacte à plusieurs reprises l'hôpital Brugmann. Il finit par réagir et invoque le manque d'effectifs pour expliquer sa réaction tardive. Pour compléter le dossier de carrière de Hendrik, l'hôpital Brugmann a besoin d'informations financières et statutaires complémentaires. L'hôpital Brugmann demande ces informations auprès des instances compétentes.

Résultat

L'hôpital Brugmann parvient à introduire les données nécessaires dans le dossier de carrière de Hendrik, ce qui permet au Service public fédéral Pensions de finaliser son dossier. Grâce à la collaboration entre plusieurs médiateurs, **une solution a donc été trouvée pour le dossier de pension de Hendrik**.



Signalements d'atteinte à l'intégrité et protection des lanceurs d'alerte

Le pôle Intégrité d'Ombuds Bruxelles :

- traite les **signalements d'atteinte à l'intégrité** com- mises au sein des administrations bruxelloises ;
- **protège les lanceurs d'alerte** des mesures de re- présailles qu'ils pourraient rencontrer après avoir signalé une atteinte à l'intégrité.

Tout membre du personnel d'une administration ou toute personne en contact avec une administration bruxelloise dans le contexte professionnel peut effectuer un signa- lement en tant que lanceur d'alerte auprès d'Ombuds Bruxelles, le **canal externe** de signalement pour l'en- semble des services publics bruxellois.

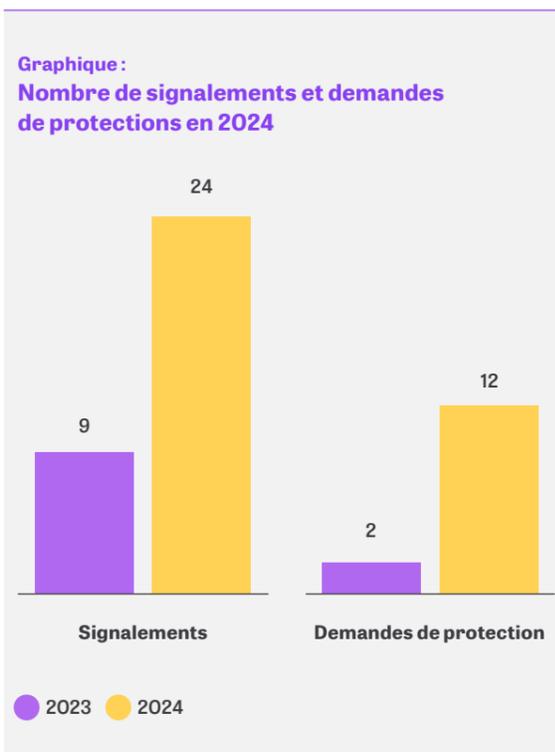
Un signalement en tant que lanceur d'alerte doit concerner une situation contraire à la loi ou qui vise à la contourner, et qui porte **atteinte à l'intérêt général**. Il s'agit de situations d'abus, de fraude, et d'irrégularités ou de négligences graves.

Comment effectuer un signalement ?

- <https://ombudsbrussels.integrityline.app/>
integrite@ombuds.brussels
+32 2 549 67 00
- **Par courrier ou sur rendez-vous :**
Ombuds Brussels
Place de la Vieille Halle aux Blés 1
1000 Bruxelles

4.1. Nombre de signalements et demandes de protections en 2024

En 2024, le pôle Intégrité a réceptionné 24 nouveaux signalements (2,5 fois plus que l'année précédente) et 12 demandes de protections (soit 6 fois plus qu'en 2023).



29 signalements traités en 2024

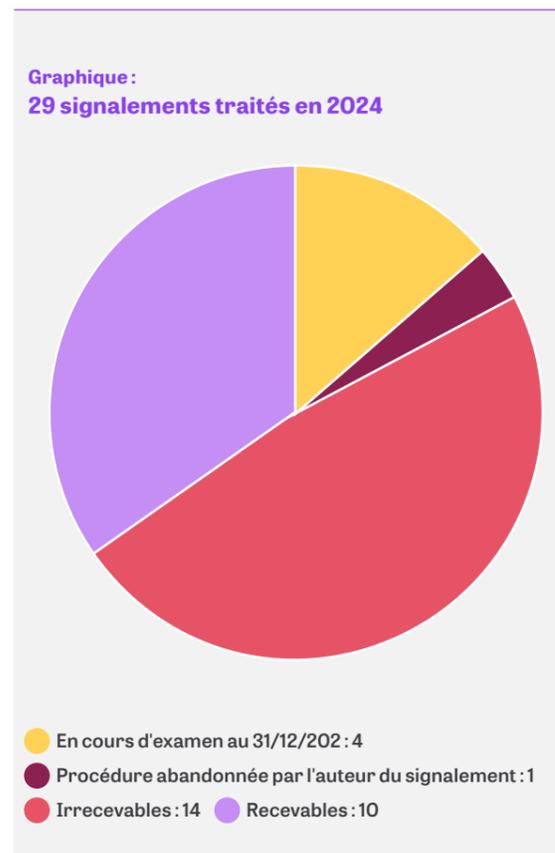
Parallèlement aux **24 nouveaux signalements reçus**, Ombuds Bruxelles a traité les signalements réceptionnés les années précédentes qui étaient encore ouverts au 1^{er} janvier 2024.

Au total, Ombuds Bruxelles a donc traité **29 signalements** au cours de l'année :

- 4 signalements étaient encore **en cours d'examen** au 31 décembre 2024 ;
- 1 signalement a été clôturé après **abandon** de la procédure par l'**auteur** du signalement ;
- 14 signalements ont été déclarés **irrecevables** et n'ont donné lieu à aucun autre suivi ;
 - Dans la majorité des cas, les signalements dé- clarés irrecevables ne reposaient pas sur des informations suffisantes, de sorte qu'il n'existait pas de soupçons raisonnables d'une atteinte à

l'intégrité. Ombuds Bruxelles a abouti à cette conclusion après une analyse approfondie des informations et documents remis par l'auteur du signalement.

- 10 signalements ont été déclarés **recevables**.



Résultats de l'analyse des 10 signalements recevables

- 1 signalement a été clôturé **sans suite** vu la nature mineure des faits et n'a donné lieu à aucun suivi.
- 2 signalements ont été **renvoyés vers l'autorité de tutelle ou de contrôle** compétente en vue d'un suivi approprié, afin d'éviter de multiplier les contrôles par différentes autorités concernant des mêmes faits.
 - Ombuds Bruxelles s'assure dans ce cas que les activités de contrôle envisagées par ces autorités permettent de vérifier les faits signalés par le lanceur d'alerte. Ombuds Bruxelles garantit dans tous les cas la protection du lanceur d'alerte et préserve la confidentialité de son identité en vue d'éviter des représailles.

- 1 signalement a été **transmis au Procureur du Roi** vu la suspicion de faits à caractère pénal, conformément aux obligations d'Ombuds Bruxelles en la matière.
- 6 signalements ont donné lieu à **l'ouverture d'une enquête** par Ombuds Bruxelles.

Ombuds Bruxelles a ouvert 6 enquêtes « Intégrité » en 2024

Les enquêtes menées par Ombuds Bruxelles dans le cadre des signalements d'atteinte à l'intégrité prennent la forme d'un audit « forensic », également appelé audit de fraude, en vue de vérifier si les faits allégués sont établis.

- 2 enquêtes ont été clôturées en 2024 ;
- 3 enquêtes étaient encore en cours au 31 décembre 2024 ;
- 1 enquête sera effectuée en 2025.

13 demandes de protection traitées en 2024

Parallèlement aux **12 nouvelles demandes de protection reçues**, Ombuds Bruxelles a finalisé le traitement d'une demande de protection antérieure qui était encore ouverte au 1^{er} janvier 2024.

Au total, Ombuds Bruxelles a donc **traité 13 demandes de protection** au cours de l'année. Parmi ces 13 demandes :

- 1 demande était **en cours d'examen** au 31 décembre 2024.
- 1 demande a été clôturée après **abandon de la procédure par le demandeur**.
- 10 demandes ont été déclarées **irrecevables**. Parmi ces demandes :
 - Pour 8 d'entre elles, il n'existait **pas de présomp- tion de représailles**, c'est-à-dire que la situation rapportée ne pouvait être reliée à un signalement ou que les personnes faisaient seulement état de craintes générales de représailles, sans que des mesures préjudiciables n'aient été adoptées au moment de la demande. Dans pareil cas, Ombuds Bruxelles informe les personnes qu'elles sont bel et bien protégées mais qu'il n'intervient qu'en cas de mesures ou de menaces concrètes de représailles.
 - 2 demandes étaient liées à un **signalement concer- nant une matière exclue du champ d'application du régime de protection des lanceurs d'alerte** (bien-être au travail ou discrimination). Dans ce cas, Ombuds Bruxelles oriente la personne vers le dispositif approprié.

- 1 demande de protection a été déclarée **recevable** vu l'existence d'une présomption de représailles à la suite d'un signalement effectué en interne sur des irrégularités, et a donné lieu à une instruction (voir ci-après le détail du dossier PRO-2023-012).

4.2. Enquêtes « Intégrité » et dossiers de protection clôturés en 2024

Enquête Parking.brussels INT-2022-004

Ombuds Bruxelles a mené une enquête au sein de **Parking.brussels** concernant la régularité du déploiement et du fonctionnement de la scan-car dans deux communes bruxelloises et du processus de perception des redevances de stationnement émises par **Parking.brussels** sur la base de ce mode de contrôle.

L'enquête a constaté que le déploiement de la scan-car au sein des communes d'Ixelles et de Schaerbeek n'étaient pas conforme aux conditions fixées par la « loi caméras » jusque respectivement avril et juin 2022, période à laquelle la situation a été corrigée.

Ombuds Bruxelles :

- a conclu que le non-respect des conditions fixées par la loi caméras pour le déploiement de la scan-car relevait d'une négligence grave vu les enjeux liées à **la protection de la vie privée**, ce qui constitue une **atteinte à l'intégrité**.
- n'a **pas retenu d'atteinte à l'intégrité** concernant les autres aspects du signalement relatifs à **la perception des redevances**.

Enfin, l'enquête a permis d'identifier certaines améliorations possibles dans le dispositif de gestion et de contrôle du stationnement. Ombuds Bruxelles a dès lors adressé 4 recommandations à **Parking.brussels**, qui les a suivies (voir le suivi des recommandations dans le chapitre 5).

Enquête citydev.brussels INT-2023-002

Ombuds Bruxelles a mené une enquête auprès de **citydev.brussels** concernant une situation de conflit d'intérêt au sein du conseil d'administration. L'enquête a conclu à l'existence d'un conflit d'intérêts et à des manquements aux obligations professionnelles dans le chef des personnes concernées, mais a constaté que les

actes posés avaient pour seul but de faciliter la résolution à l'amiable d'un litige, et ne portaient pas atteinte aux intérêts de **citydev.brussels**. **L'enquête n'a donc pas établi d'atteinte à l'intégrité**.

L'enquête a identifié certaines améliorations possibles dans la prévention et la gestion des conflits d'intérêts au sein de **citydev.brussels**. Ombuds Bruxelles a dès lors adressé 4 recommandations à l'attention de **citydev.brussels** qui sont toujours en discussion (voir le suivi des recommandations dans le chapitre 5).

Protection d'un lanceur d'alerte et enquête STIB PRO-2023-012

Un membre du personnel de la **STIB** avait signalé auprès de sa hiérarchie de potentielles irrégularités, sans avoir obtenu satisfaction. Il avait été licencié quelques mois plus tard et estimait que son licenciement était lié à ses démarches en interne.

Il s'est adressé à Ombuds Bruxelles.

Vu l'existence d'une présomption de représailles, Ombuds Bruxelles a interrogé la **STIB** afin d'objectiver la situation, et lui a demandé d'apporter la preuve que le licenciement de l'auteur du signalement n'était pas lié à ses démarches.

Après analyse de toutes les informations transmises, Ombuds Bruxelles a constaté que la **STIB** n'avait pas été en mesure d'apporter la preuve demandée et a conclu que le licenciement devait donc être considéré comme une **mesure de représailles**. Comme le signalement interne avait eu lieu avant la transposition complète de la réglementation sur la protection des lanceurs d'alerte, la **STIB** a estimé que cette présomption ne s'appliquait pas et n'a pas souhaité poursuivre le dialogue avec Ombuds Bruxelles pour corriger la mesure. Ombuds Bruxelles a donc informé le lanceur d'alerte qu'il pouvait s'adresser au tribunal compétent pour faire valoir ses droits en tant que personne protégée.

INT-2023-011

En parallèle, Ombuds Bruxelles a ouvert une enquête sur les faits que le lanceur d'alerte avait divulgués. Elle était encore en cours au 31 décembre 2024 et a été clôturée début 2025. La **STIB** a collaboré pleinement à l'enquête et au suivi des recommandations qui en ont découlé.

4.3. La possibilité d'effectuer un signalement anonyme : entre garantie et garde-fou

Le dispositif de signalement repose sur un équilibre délicat entre la volonté de « libérer la parole » et la nécessité d'éviter les dénonciations fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires.

L'anonymat comme garantie de protection contre les représailles.

L'anonymat constitue, dans un premier temps, **la meilleure garantie de protection pour les lanceurs d'alerte** contre d'éventuelles représailles liées à leur démarche. Ainsi, via [la plateforme de signalements mise à disposition par Ombuds Bruxelles](#)¹, ceux-ci peuvent signaler des faits en choisissant de divulguer ou non leur identité. Cette plateforme permet dans tous les cas (que la personne fasse le choix de rester anonyme ou non) aux enquêteurs d'échanger avec le lanceur d'alerte afin d'obtenir des informations et des explications précises sur les faits, ainsi que des éléments concrets permettant d'étayer ses allégations.

Ombuds Bruxelles constate que, dans la majorité des cas, les lanceurs d'alerte, après avoir obtenu l'assurance que **la procédure était bien confidentielle et que leur identité serait protégée**, renoncent d'eux-mêmes à l'anonymat. Ombuds Bruxelles encourage ce choix car lever l'anonymat facilite le suivi et l'analyse du dossier (rendez-vous avec les enquêteurs, meilleure compréhension du contexte du signalement et de l'environnement de travail par des informations plus précises, etc.).

Dans le cas de **signalements anonymes introduits par courrier postal**, il est difficile d'assurer un suivi au signalement puisqu'il est impossible de contacter le lanceur d'alerte.

La nécessité d'étayer ses allégations comme garde-fou contre les abus

Certaines personnes déposent parfois des signalements anonymes sans les étayer, estimant qu'il appartient à Ombuds Bruxelles de mener une enquête sur la base de simples allégations ou d'informations limitées. Or, l'esprit du dispositif est clair à ce sujet : **il impose à l'auteur de signalement de fournir des informations suffisantes permettant de fonder un « soupçon raisonnable » sur une atteinte à l'intégrité**, prévenant ainsi les démarches

à caractère fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire. Cette exigence facilite aussi la distinction entre les personnes qui souhaitent signaler des irrégularités de bonne foi, des personnes qui visent avant tout à régler un compte personnel avec l'organisation ou un collègue.

Lorsque le signalement n'est pas suffisamment étayé et permet de douter de la bonne foi de son auteur, Ombuds Bruxelles le déclare irrecevable au motif qu'il est « *manifestement non fondé, c'est-à-dire fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire* » (art. 21, §1^{er} du ROI).

Ce dispositif constitue donc un garde-fou, permettant de faire le tri entre le signalement d'un lanceur d'alerte (d'intérêt public) et la délation (d'intérêt privé ou malveillante). Ainsi, Ombuds Bruxelles ne donne aucun suivi à un signalement non-documenté, basé essentiellement sur de simples allégations.

Ressources

Le pôle Intégrité d'Ombuds Bruxelles a édité plusieurs documents afin de fournir des informations détaillées à destination des lanceurs d'alerte et des administrations.

- **Le Guide du lanceur d'alerte en Région bruxelloise**² reprend toutes les informations détaillées sur les signalements et les demandes de protection.
- **Le Protocole d'enquête**³ précise les étapes et les modalités des enquêtes « Intégrité » d'Ombuds Bruxelles.
- **Le Guide sur la recevabilité des signalements**⁴, est destiné à appuyer les canaux internes des administrations.

Vous trouverez également des informations utiles sur le traitement des signalements dans le chapitre 3 du **Règlement d'Ordre Intérieur**⁵ d'Ombuds Bruxelles.

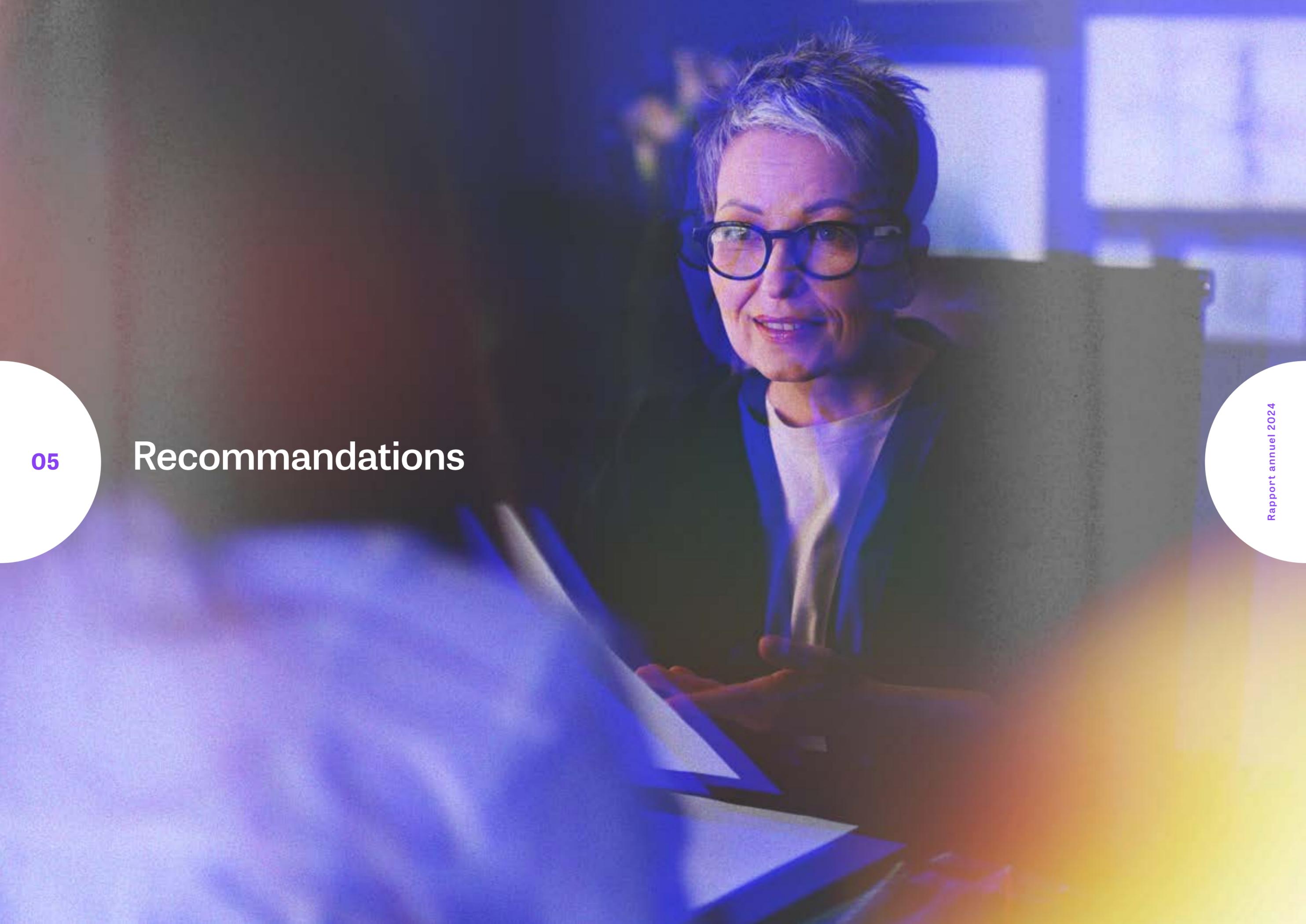
¹ <https://ombudsbrussels.integrityline.app/>

² Le guide du lanceur d'alerte est disponible via le lien suivant : <https://www.ombuds.brussels/uploads/alerts/Guide-du-lanceur-dalerte-en-R%C3%A9gion-bruxelloise.pdf>

³ Le protocole d'enquête est disponible via le lien suivant : <https://www.ombuds.brussels/uploads/global/Ombuds-Bruxelles-Protocole-denqu%C3%AAte-Int%C3%A9grit%C3%A9-FR.pdf>

⁴ Le guide est disponible sur demande au pôle Intégrité via l'adresse integrite@ombuds.brussels

⁵ Le ROI est publié au moniteur belge : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article.pl?language=fr&sum_date=2022-12-20&igtxt=f&numac_search=2022021193



Recommandations

À l'issue d'une plainte, d'un signalement ou d'une enquête, nous pouvons formuler des recommandations aux administrations et autorités bruxelloises.

Nos recommandations peuvent être **individuelles** – concerner une situation en particulier –, ou **générales** – viser une amélioration plus large.

Les recommandations des ombudsmans, et donc d'Ombuds Bruxelles, ne sont pas contraignantes. Les administrations ont l'obligation de nous répondre et de nous expliquer le suivi qu'elles comptent y donner. Leur suivi est rendu public par le biais de notre rapport d'activités et sur notre site.

En 2024, nous avons formulé **22 recommandations**.

Les tableaux suivants récapitulent, par année, l'ensemble des recommandations formulées par Ombuds Bruxelles depuis son ouverture. S'y trouvent le suivi que l'administration y a réservé, ainsi qu'une indication pour permettre aux lecteurs de trouver plus d'informations sur chaque recommandation.

- En cours : en attente de réponse ou en discussion
- En cours : acceptée et en attente de mise en œuvre
- Clôturée : partiellement suivie
- Clôturée : suivie
- Clôturée : non-suivie
- Clôturée : abandonnée

5.1. 22 recommandations formulées en 2024

Référence	Type	Matières concernées	Destinataires	Objet	Plus information?	Statut
REC-GEN-2024-001	Générale	Toutes	Les Parlements et Gouvernements bruxellois	Instaurer un droit à l'erreur en faveur des usagers des services publics dans la culture administrative des institutions bruxelloises.	Voir le suivi de la recommandation dans le chapitre 2	En cours
REC-GEN-2024-002	Générale Suivi du signalement INT-2022-004	Stationnement	Parking. brussels	Adapter ses procédures internes relatives à la délégation de la gestion du stationnement afin d'y intégrer les tâches liées à sa qualité de responsable du traitement en vertu de la loi caméras, notamment la sollicitation des avis nécessaires des autorités communales en vue d'autoriser le déploiement de la scan-car sur le territoire communal.		Suivie
REC-GEN-2024-003	Générale Suivi du signalement INT-2022-004	Stationnement	Parking. brussels	Adapter ses procédures internes et systèmes relatifs à la comptabilité de sorte à réserver l'inscription dans le système comptable en tant que « créances » aux redevances effectivement notifiées à l'utilisateur.		Suivie
REC-GEN-2024-004	Générale Suivi du signalement INT-2022-004	Stationnement	Parking. brussels	Fixer, si nécessaire par voie réglementaire, un délai maximal pour la notification de la redevance forfaitaire aux usagers et prévoir la possibilité pour les usagers de solliciter l'annulation de cette dernière en cas de dépassement de ce délai.	Chapitre 3.4.1. sur le stationnement	Suivie
REC-GEN-2024-005	Générale Suivi du signalement INT-2022-004	Stationnement	Parking. brussels	Communiquer de manière transparente sur le délai de tolérance laissé aux usagers pour s'acquitter d'un droit de stationnement.	Chapitre 3.4.1. sur le stationnement	Suivie

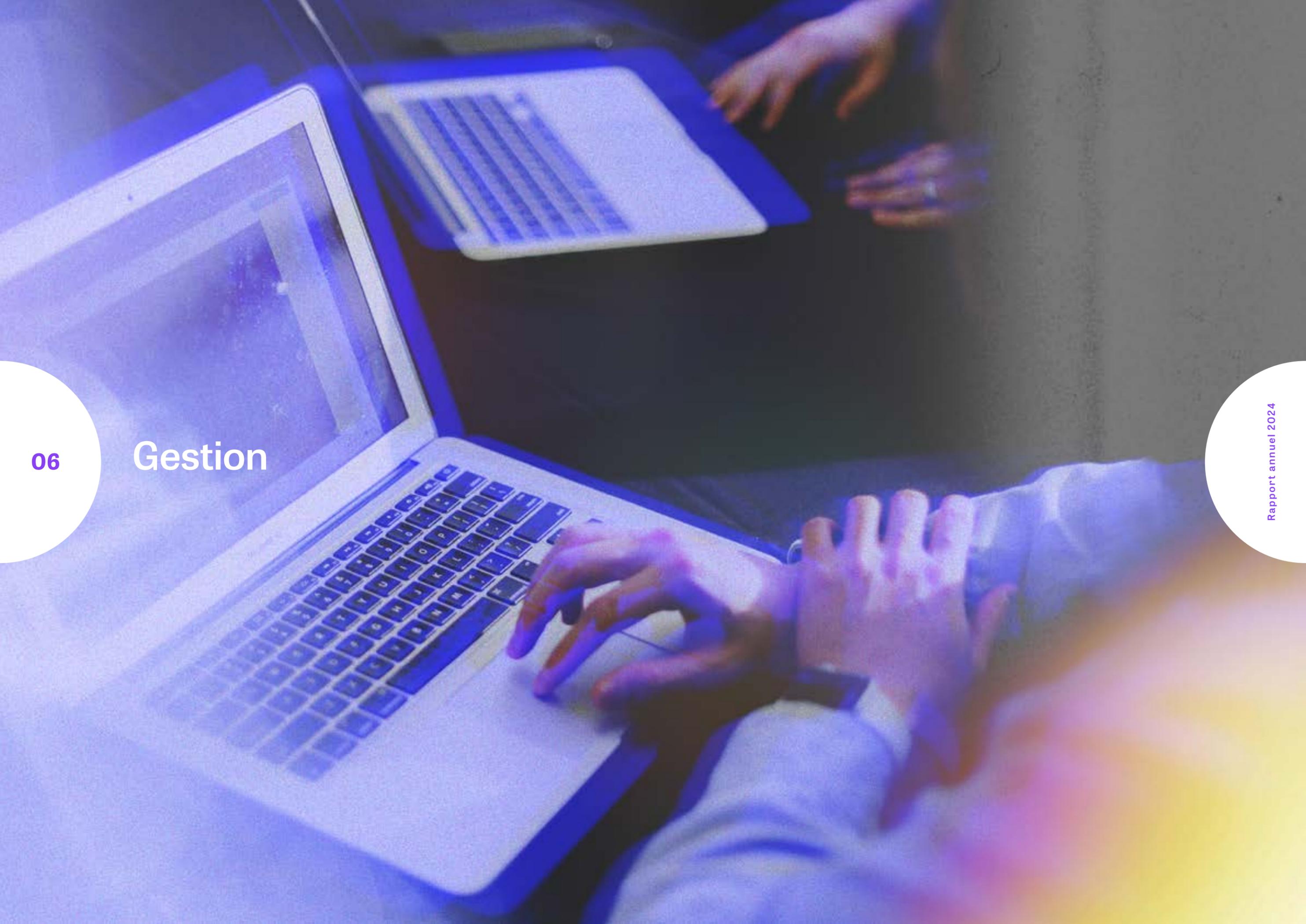
Référence	Type	Matières concernées	Destinataires	Objet	Plus information?	Statut
REC-GEN-2024-006	Générale Suivi du signalement INT-2023-002	Intégrité	citydev. brussels	Adapter l'article 7 du Règlement d'ordre intérieur des organes de gestion en y abrogeant le renvoi vers le Code des Sociétés qui n'est plus en vigueur et dont la notion de conflit d'intérêts y développée n'est pas conforme à celle visée à l'article 15, §1 ^{er} , 1 ^o de l'Ordonnance Citydev.		En cours
REC-GEN-2024-007	Générale Suivi du signalement INT-2023-002	Intégrité	citydev. brussels	Compléter l'article 7 du Règlement d'ordre intérieur des organes de gestion afin de prévoir, lorsqu'un membre du conseil d'administration est concerné par une situation potentielle de conflit d'intérêts : 1. L'obligation de s'abstenir de toute implication de manière générale. 2. L'obligation de communiquer toute information utile, telles que notamment la nature du lien et des intérêts en cause, ainsi que des démarches entreprises auprès des services de citydev.brussels le cas échéant. 3. Préciser à quel moment doit intervenir la communication précitée et sous quelles modalités. 4. Préciser que l'interdiction d'être présent lors de la délibération et du vote implique l'interdiction de se faire représenter.		En cours
REC-GEN-2024-008	Générale Suivi du signalement INT-2023-002	Intégrité	citydev. brussels	Compléter le Règlement d'ordre intérieur des organes de gestion afin d'y prévoir la nécessité pour la personne qui préside la séance du conseil d'administration d'inviter les administrateurs à signaler l'existence éventuelle d'une situation de conflit d'intérêt dans leur chef concernant un des points à l'ordre du jour, et, le cas échéant, rappeler les interdictions applicables dans ce cas.		En cours
REC-GEN-2024-009	Générale Suivi du signalement INT-2023-002	Intégrité	citydev. brussels	Rappeler aux membres du conseil d'administration et aux membres du personnel de citydev.brussels leur devoir d'information active lorsqu'ils ont connaissance d'une situation de conflit d'intérêts, qu'elle soit apparente, potentielle ou avérée. Concernant les membres du personnel de citydev.brussels en particulier, préciser que l'information sur de telles situations doit figurer dans les notes qui sont adressées au conseil d'administration en vertu de leur devoir de conscience, loyauté et intégrité.		En cours

Référence	Type	Matières concernées	Destinataires	Objet	Plus information?	Statut
REC-GEN-2024-010	Générale	Mobilité Environnement	Bruxelles Environnement	Effectuer des études acoustiques à intervalles réguliers pour évaluer et objectiver l'efficacité des actions mises en œuvre par la STIB pour réduire les nuisances provoquées par les rames M7 et prendre à cette fin toutes les mesures nécessaires.	Rapport thématique ETO-2024-001	Acceptée et en attente de mise en œuvre
REC-GEN-2024-011	Générale	Mobilité Environnement	Bruxelles Environnement	Proposer un cadre référentiel de seuils pour les nuisances liées au bruit solide généré par les transports publics.	Rapport thématique ETO-2024-001	En cours
REC-GEN-2024-012	Générale	Mobilité Environnement	STIB	Établir le planning de remplacement définitif des roues défectueuses sur l'ensemble des rames de la série M7 concernée.	Rapport thématique ETO-2024-001	Acceptée et en attente de mise en œuvre
REC-GEN-2024-013	Générale	Mobilité Environnement	STIB	Fournir un rapport circonstancié sur la faisabilité et l'efficacité, en termes de réduction des nuisances, de faire rouler plus lentement les rames de métro M7 en attendant cette solution définitive.	Rapport thématique ETO-2024-001	Suivie
REC-GEN-2024-014	Générale	Mobilité Environnement	STIB	Établir un rapport circonstancié de l'impact d'un ralentissement des rames M7, en termes de fréquence et de temps de trajet du métro, en particulier entre 22 heures et 7 heures du matin sur le respect de ses obligations contractuelles et sa mission de service public.	Rapport thématique ETO-2024-001	Suivie
REC-GEN-2024-015	Générale	Mobilité Environnement	Gouvernement bruxellois	Prendre les mesures nécessaires pour rétablir l'équilibre entre la fonction de transport, indispensable à l'essor de la Région et à la viabilité de la mobilité régionale, et le droit des riverains à un environnement sonore sain.	Rapport thématique ETO-2024-001	En cours
REC-GEN-2024-016	Générale	Mobilité Environnement	Gouvernement bruxellois	Adopter un cadre réglementaire pour les nuisances sonores et vibratoires en région bruxelloise, incluant le bruit solide, liées aux transports en commun.	Rapport thématique ETO-2024-001	En cours
REC-GEN-2024-017	Individuelle	Stationnement	Commune d'Uccle	Revoir sa position à la suite de la contestation faite par l'intéressée et annuler sa redevance.	Voir chapitre sur le stationnement	Suivie
REC-GEN-2024-018	Générale	Stationnement	Commune d'Uccle	Adopter un délai de tolérance administrative entre le constat de stationnement et la prise de cours du droit de stationnement.	Voir chapitre sur le stationnement	Suivie
REC-GEN-2024-019	Générale	Stationnement	Commune d'Uccle	Ne pas faire de distinction de traitement entre les citoyens utilisant un ticket payant et ceux recourant à un ticket gratuit.	Voir chapitre sur le stationnement	Suivie

Référence	Type	Matières concernées	Destinataires	Objet	Plus information?	Statut
REC-GEN-2024-020	Générale	Stationnement	Commune d'Uccle	Renforcer la qualité de la motivation des décisions prises en matière de contestation de redevances de stationnement afin qu'elles soient fondées sur des motifs corrects, acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.	Voir chapitre sur le stationnement	Suivie
REC-GEN-2024-021	Individuelle	Affaires citoyennes	Commune d'Uccle	Corriger l'absence de motivation adéquate de sa décision initiale en acceptant de saisir elle-même le tribunal, en application de l'article 35 du Code civil, pour résoudre cette situation dans les plus brefs délais.	Voir le chapitre sur les affaires citoyennes	Suivie
REC-GEN-2024-022	Générale	Affaires citoyennes	Commune d'Uccle	Dans la détermination du droit applicable à une filiation, prendre en compte les articles 19 et 21 du Code de droit international privé et procéder à une balance des intérêts en présence, en accordant une considération primordiale à l'intérêt supérieur de l'enfant.	Voir le chapitre sur les affaires citoyennes	Suivie

5.2. Suivi des recommandations de 2023

Référence	Type	Matières concernées	Destinataires	Objet	Plus information?	Statut
REC-GEN-2023-001	Générale	Toutes	Les Parlements et Gouvernements bruxellois	Revoir le cadre juridique et l'organisation de la gestion des plaintes dans les institutions bruxelloises.	Rapport annuel 2022 , page 50	Acceptée et en attente de mise en œuvre
REC-GEN-2023-002	Individuelle	Urbanisme	Urban	1. Retirer sa décision du 9 août 2022 de demander à la plaignante de rembourser le montant de l'avance perçue dans le cadre de sa demande de primes à la rénovation. 2. Reprendre l'examen de la demande de primes introduite par l'intéressée.	Rapport annuel 2023 , page 57	Non-suivie
REC-GEN-2023-003	Générale	Aide aux personnes	CPAS Uccle	Exercer activement sa mission d'information et de guidance à l'égard des bénéficiaires d'aide sociale lorsqu'il envisage de cesser ou de modifier l'aide octroyée, sauf preuve d'une cessation de l'état de besoin.	Rapport annuel 2023 , page 56	Suivie
REC-GEN-2023-004	Générale	Aide aux personnes	CPAS Uccle	Améliorer la motivation des décisions du Comité spécial du Service social (CSSS), en particulier lorsqu'il s'écarte des conclusions de l'enquête sociale qui préconise l'octroi de l'aide.	Rapport annuel 2023 , page 56	Suivie
REC-GEN-2023-005	Générale	Aide aux personnes	CPAS Uccle	Accélérer le processus de notification des décisions du Comité spécial du Service social (CSSS).	Rapport annuel 2023 , page 56	Suivie



6.1. L'institution et son personnel

6.1.1. Recrutements et départs

Au 1^{er} janvier 2024, l'institution comptait 11 ETP (avec la médiatrice). Nous avons dû nous séparer de l'un de nos collaborateurs en janvier et faire face au départ de deux autres collaborateurs au deuxième semestre.

En termes de recrutement, l'année 2024 a été marquée par l'arrivée :

- en juin de notre **deuxième collaborateur** pour le **Front office**, chargé de l'accueil et de la pré-analyse des plaintes ;
- en décembre d'une nouvelle **collaboratrice néerlandophone** pour le traitement des plaintes et les enquêtes.

Au 31 décembre 2024, l'équipe comptait donc 10 ETP.

Fin 2024, nous avons lancé une procédure de recrutement de deux **collaborateurs-trices francophones pour le pôle Plaintes**. Face à l'augmentation et à la diversification des plaintes, l'enjeu consiste non seulement à pallier les départs mais aussi à renforcer les compétences de l'institution dans les matières pour lesquelles nous n'avons pas suffisamment d'expertise au sein de l'équipe, telles que l'urbanisme, l'environnement ou encore la fiscalité. La procédure a pris plus de temps qu'escompté car nous avons reçu plus d'une centaine de candidatures. Nous avons néanmoins pu finaliser les entretiens début 2025 et deux candidats ont été sélectionnés. Un candidat entrera en fonction très prochainement et la date d'arrivée de l'autre candidate reste à déterminer.

En 2025, nous allons recruter **un-e assistant-e** pour renforcer le pôle Gestion, ainsi qu'un-e **collaborateur-trice néerlandophone** pour compléter le pôle Intégrité. Ces deux renforts porteront nos effectifs à 14 ETP.

6.1.2. Gouvernance

La première phase du trajet d'accompagnement pour la mise en place de notre modèle de gouvernance inspiré de l'holocratie avait été initiée en 2023.

Le trajet s'est poursuivi en 2024, avec l'accompagnement du Comité de pilotage, afin **de consolider la gouvernance interne**. Cette deuxième phase s'est matérialisée par l'organisation de 3 sessions de coaching au cours desquelles les membres du Comité de pilotage ont défini les objectifs intermédiaires pour chaque pôle, partant de la mission de l'institution et des objectifs du premier mandat (2022-2026)

fixés par la médiatrice. Cette déclinaison en objectifs intermédiaires doit permettre de clarifier comment chaque pôle peut œuvrer aux objectifs de l'institution, en mettant l'accent sur les réalisations concrètes qui pourront être considérées comme des succès.

6.1.3. Formations

Comme chaque année, les collaborateurs et collaboratrices d'Ombuds Bruxelles ont eu l'opportunité de développer leurs connaissances et leur expertise, en suivant des formations en présentiel ou en ligne.

Ombuds Bruxelles veille en effet à l'élargissement des compétences et des connaissances de l'ensemble de l'équipe ainsi qu'à l'approfondissement et à la mise à jour constante des compétences techniques spécifiques, propres aux domaines de chacun et chacune.

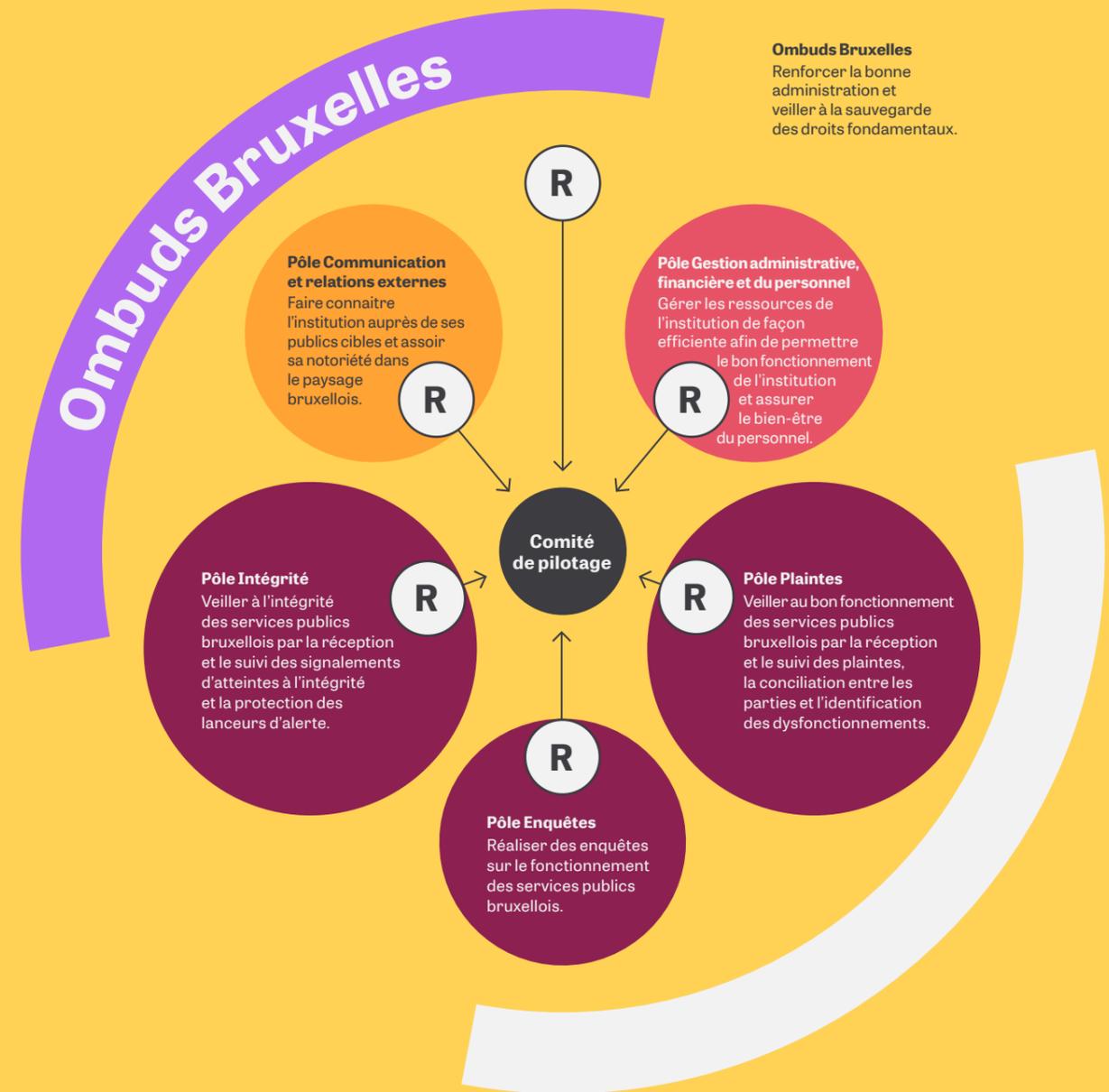
Nous pouvons ainsi compter sur deux nouvelles certifications au sein de notre équipe.

- **Catherine Hallin** a réussi la **Masterclass en audit de fraude**, organisée par l'Institute of Fraud Auditors (IFA). Ce cours composé de 26 modules dispensés par des experts renommés a été l'occasion pour elle d'approfondir ses connaissances sur des sujets clés de l'audit de fraude.
- **Gabriel Ouli** a obtenu le **certificat en « Bonne administration : de l'élaboration de l'acte à la résolution des litiges »**. Ce certificat est dispensé par la Faculté de droit et de criminologie de l'UCLouvain. Cette formation développe une véritable réflexion sur les valeurs qui sous-tendent une administration efficace, juste et respectueuse des droits fondamentaux.



L'équipe a pu suivre une formation en **communication non-violente**, donnée par le CFIP (Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques). Le Comité de

Pôles et organisation d'Ombuds Bruxelles



Pilotage avait eu l'occasion de suivre le premier module via le Parlement bruxellois qui avait organisé cette formation pour ses collaborateurs et collaboratrices. Vu la pertinence de cette formation pour nos pratiques de travail et la qualité du formateur, nous avons décidé d'organiser le deuxième module et de proposer la formation à l'ensemble de l'équipe. Nous avons également ouvert les inscriptions aux équipes de nos collègues membres du réseau Ombudsman.be intéressés.

Au niveau de la communication, le groupe de projet ayant travaillé sur l'élaboration du nouveau site internet d'Ombuds Bruxelles a été formé à l'utilisation d'un CMS (Content management system), afin de gérer le contenu du site. L'objectif de former les trois personnes du groupe était de prévoir des backups en cas d'absence de la responsable communication et de s'assurer ainsi que les éventuels bugs informatiques puissent être pris en charge rapidement.

6.1.4. Statut et cadre du personnel

Cadre du personnel au 31 décembre 2024 (hors médiatrice)

Niveau	Cadre	Nombre	ETP	Fr	NI
A	8	7	7	5	2
B	4	2	2	2	0
TOTAL	12	9	9	7	2

Le cadre provisoire du personnel 2022-2024, tel qu'approuvé par les assemblées, prévoyait 12 ETP pour 2023 et l'accord d'augmenter le cadre à 14 ETP en 2024 si le volume de travail le justifiait. Cette augmentation n'a pas été effectuée en 2024 mais sera indispensable en 2025 pour faire face à l'augmentation du volume de travail. Ombuds Bruxelles finalise actuellement la rédaction de son statut du personnel, avec l'assistance d'un bureau d'avocats. La conception et la rédaction du statut du personnel doivent aller de pair avec l'élaboration du cadre du personnel, en tenant compte des besoins de l'institution à moyens et longs termes. Voir le point 6.1.1. sur les recrutements.

6.1.5. Entretiens bien-être

Le bien-être au travail est une préoccupation importante pour le bon fonctionnement d'une institution. En effet, un

Plusieurs collègues ont également suivi des formations sur des thématiques spécifiques, afin d'approfondir et d'affiner leurs compétences techniques.

- Le **langage juridique clair**, organisée par **Droits quotidiens** « Langage clair : les mots du droit – comprendre, expliquer, clarifier »
- Les **règles de stationnement**, organisée par **Brulocalis**
- La nouvelle législation concernant la **responsabilité extracontractuelle**, organisée par l'**université d'Anvers**
- La **crise du logement**, webinaire organisé par le **Steunpunt mens en samenleving**
- Les **Centres publics d'Action Sociale (CPAS)**, organisée par **Die Keure**
- La **législation anti-discrimination**, organisée par la plateforme **Ombudsman.be** avec la participation d'**Unia**
- La **protection des droits de l'enfant**, webinaire organisé par l'**Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)**

environnement de travail sain et agréable est essentiel pour garantir la motivation, l'engagement et la performance de l'équipe. Lorsque les collaborateurs et collaboratrices se sentent bien dans leur environnement professionnel, cela se traduit par une meilleure qualité de travail, un esprit d'équipe renforcé et une réduction de l'absentéisme. Il est donc primordial que chaque membre de l'équipe puisse s'épanouir dans un cadre propice à sa réussite personnelle et professionnelle.

Dans ce contexte, nous avons organisé **des entretiens individuels avec la responsable des ressources humaines**, afin de permettre à chaque collaborateur de s'exprimer librement sur son bien-être au travail. Ces échanges avaient pour objectif de recueillir des retours honnêtes et constructifs, en toute transparence, sur ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré. Chaque participant a ainsi eu l'opportunité de partager ses expériences, ses attentes et ses suggestions, afin

de contribuer à un environnement de travail toujours plus respectueux et épanouissant pour toutes et tous. Cette démarche permet à la fois de valoriser les initiatives positives existantes et d'identifier les leviers sur lesquels l'institution peut agir pour améliorer encore davantage le quotidien de chacun et chacune.

Un suivi de ces entretiens sera organisé de manière participative, afin que chaque membre de l'équipe puisse être acteur de l'amélioration de la vie de l'institution.

6.2. Marchés publics

Pour faire face à toutes nos tâches avec les effectifs et les compétences disponibles en interne, nous devons impérativement conclure des marchés de services afin de couvrir certaines missions, temporaires ou très spécifiques.

En 2024, nous avons assuré le suivi de plusieurs marchés publics initiés les années précédentes et nous en avons lancé de nouveaux.

- Le marché principal lancé cette année porte sur de la consultance juridique pour la **rédaction du statut et du cadre du personnel**. Ceux-ci devraient être finalisés début 2025 et seront introduits aux Parlements dans le courant du premier semestre.
- Vu le départ de deux de nos collaborateurs et afin d'absorber l'afflux de plaintes malgré ces départs, nous avons lancé un appel d'offres pour de la **consultance externe** afin d'assister le pôle Plaintes dans le **traitement des plaintes** relatives au fonctionnement des administrations bruxelloises. Malgré plusieurs tentatives et après avoir revu nos exigences en termes de profil, nous n'avons reçu aucune offre. Nous espérons donc pouvoir bénéficier du futur contrat-cadre pour des services de consultance juridique que le Parlement bruxellois envisage de lancer.
- En 2023, nous avons lancé un marché pour les **traductions vers le néerlandais de textes de communication** à destination du grand public. Ce marché étant arrivé à échéance, nous en avons relancé un fin 2024.
- Nous avons assuré le suivi du marché pour le développement de notre **site internet**, ainsi que celui pour la **plateforme de signalement** en ligne. Concernant cette plateforme, plusieurs autres institutions, telles que le **Médiateur fédéral**, la **Défense** ou encore la **Direction Audit Interne du Service public régional de Bruxelles** ont sollicité notre expérience pour le lancement de leur propre marché.
- En matière de protection des données, nous avons signé un appel à ressources auprès de Paradigm pour

la mise à disposition d'une **Data Protection Officer**. Mais celle-ci a saisi une nouvelle opportunité professionnelle et nous avons donc dû relancer un nouvel appel à ressources pour trouver un autre DPO.

- Le marché de développement du **CRM** (voir point 6.4 Budget et Infrastructures – IT) a également mobilisé beaucoup de ressources en interne, en collaboration avec la société externe en charge du projet, afin que l'outil puisse être opérationnel dans le courant du premier trimestre 2025.
- Et enfin, et en attendant le recrutement d'un **renfort pour le pôle Intégrité**, nous avons prolongé le marché de faible montant pour de la consultance externe dans le cadre des dossiers Intégrité, lancé en 2023.

6.3. Synergies avec nos partenaires

Collaboration avec le Parlement bruxellois

Comme les années précédentes, nous avons pu compter sur la collaboration précieuse avec le **Parlement bruxellois**. À côté du soutien régulier du service Bâtiments et du service Informatique, d'autres synergies se sont concrétisées. Par exemple, l'**accès à BelgaPress** dont nous avons bénéficié à titre temporaire, est désormais confirmé via le marché public lancé par le Parlement. Cette plateforme permet à notre responsable communication d'avoir accès aux articles de presse susceptibles d'intéresser l'institution. Elle peut ainsi délivrer chaque semaine une revue de presse à l'équipe afin de permettre à ses collègues de suivre l'actualité pertinente dans leurs matières.

Le Parlement bruxellois nous a également fourni un accès au service Documentation, dont la **bibliothèque** constitue la principale porte d'entrée. Cette bibliothèque propose des ouvrages en relation avec les compétences de la Région de Bruxelles-Capitale et de la COCOM, des ouvrages de référence en droit public et en droit administratif, ainsi que des périodiques. Elle offre également un accès à des bases de données juridiques précieuses pour nos analyses.

Enfin, nous avons bénéficié d'une **visite guidée** du siège du Parlement bruxellois, organisée par le service communication du Parlement. Cette visite fut l'occasion pour les membres d'Ombuds Bruxelles d'en apprendre plus sur le bâtiment et sur le fonctionnement concret de l'assemblée et de ses services.

Au niveau de la Région

En matière de ressources humaines, nous avons intégré la **communauté de pratiques RH** des services publics bruxellois, créée initialement par le professeur Laurent Taskin et dont la gestion a été reprise en 2024 par le **Service public régional de Bruxelles**. Cette communauté de pratiques rassemble deux fois par an une cinquantaine d'organismes publics bruxellois, autour de thématiques RH telles que le New Way of Working post-covid, la culture de feedback, les stratégies d'employer branding, etc.

Ces moments de partage et d'échange permettent à chaque institution présente de prendre connaissance de la façon dont les ressources humaines ou le bien-être au travail sont appréhendés au sein des autres institutions, pour pouvoir ainsi s'inspirer mutuellement.

De même, notre responsable de la communication a rejoint le BCN, **Brussels Communication Network**, rencontres entre communicants des administrations régionales, pour échanger leurs bonnes pratiques, leurs challenges et défis.

Nous avons également accès au catalogue de formations de la **plateforme MyTalent Learning**, gérée par Talent. Il s'agit aussi bien de formations en management qu'en bien-être, sécurité au travail, communication ou bureautique.

Tous les 3 mois environ, **Talent** organise également une réunion de pilotage afin que les utilisateurs-clé puissent échanger des informations sur l'utilisation de la plateforme et, éventuellement, prendre des décisions à la suite des échanges.

6.4. Budget et infrastructure

Les chiffres budgétaires de base 2023-2025

	Comptes 2023	Budget 2024	Budget 2025
Dépenses	1.540.921,12	1.838.250,00	2.108.650,00
Recettes	1.614.000,00	1.838.250,00	2.108.650,00
Dotation	1.614.000,00	1.815.500,00	1.961.000,00
Boni reporté	0,00	22.750,00	147.650,00
Autres recettes	0,00	0,00	0,00
Solde	73.078,88	0,00	0,00
Boni n-1	97.680,48	148.009,36	
Résultat global	170.759,36		

Dépenses

En 2024, à côté des dépenses en personnel qui constituent le plus gros poste de dépenses de l'institution, les autres dépenses ont concerné principalement les procédures de recrutement du personnel et la poursuite ou la finalisation de **marchés de services** lancés l'année dernière qui concernent :

- la **communication** de l'institution (le site internet) ;
- l'**intégrité** (contrat d'assistance externe pour les enquêtes intégrité) ;
- la **gestion des plaintes** (le développement d'un CRM pour la gestion des dossiers et la migration des données vers Sharepoint) ;

- la **gestion du personnel** (frais d'avocats pour l'assistance dans un dossier de licenciement et consultance juridique pour la rédaction du statut).

IT

Dû aux nombreuses autres priorités, nous n'avons pas pu finaliser le projet CRM (Customer Relationship Management) en 2024, comme annoncé initialement mais le lancement est prévu pour le premier trimestre 2025. Pour rappel, cet outil stratégique permettra une gestion efficace des données relatives aux plaintes et aux signalements, renforcera le soutien au travail des collaborateurs et collaboratrices et facilitera le monitoring de nos activités.



Ombuds Bruxelles

Place de la Vieille Halle aux Blés 1
1000 Bruxelles
+32 2 549 67 00
contact@ombuds.brussels

www.ombuds.brussels