

# Rapport annuel

## 2022 / en un coup d'œil

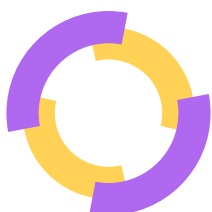
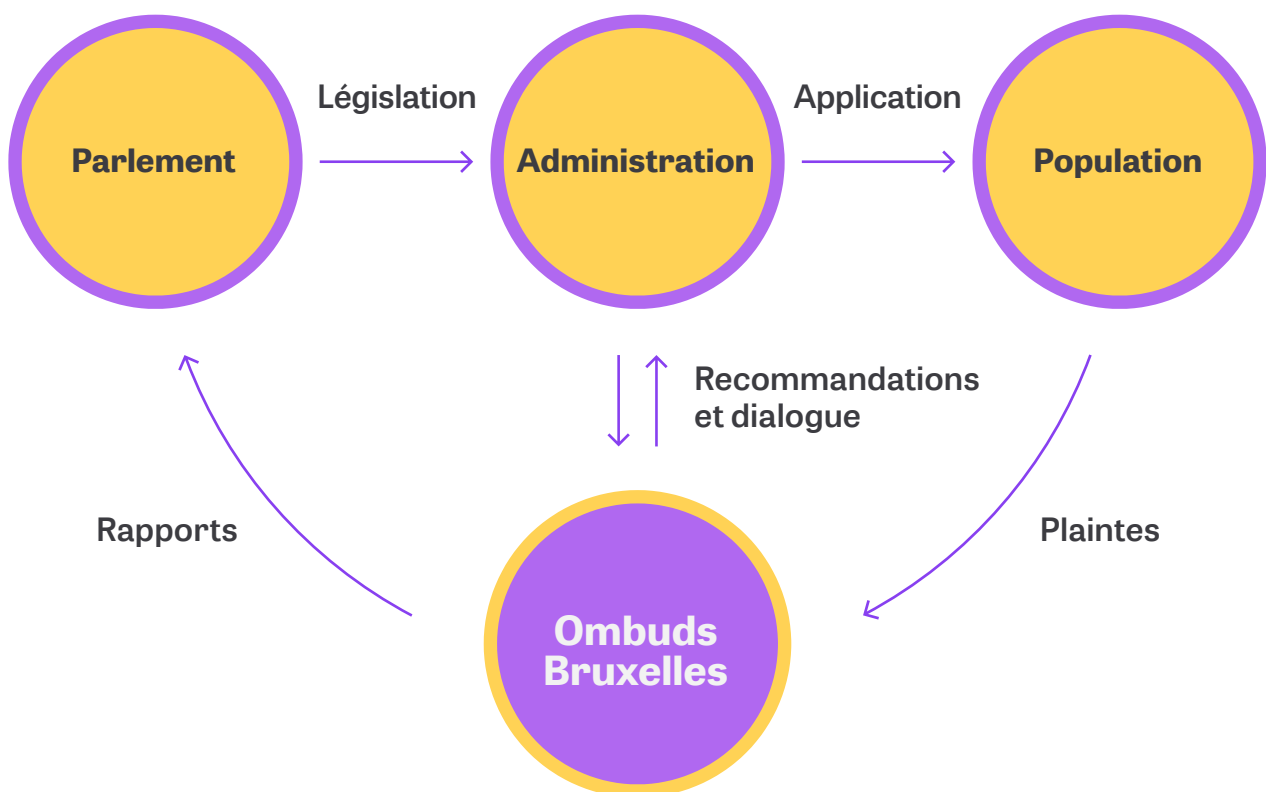


Consultez le rapport  
annuel 2022  
[www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)

**Le 1<sup>er</sup> septembre 2022,  
Ombuds Bruxelles a  
ouvert ses portes aux  
citoyens et citoyennes.**

### **Notre mission ?**

Renforcer la bonne  
administration et veiller  
à la sauvegarde des  
droits fondamentaux.



**Ombuds**  
Bruxelles·Brussel

**Concilier & améliorer**

# Indépendance, neutralité et impartialité : les fondements de l'institution

## Les valeurs qui guident l'action d'Ombuds Bruxelles

- La **bienveillance** : élément incontournable d'un dialogue constructif avec les personnes qui nous confient leur plainte et avec les administrations qui travaillent quotidiennement au bien-être collectif.
- La **rigueur** : elle permet d'asseoir la crédibilité de l'institution, sa fiabilité, et de construire une relation de confiance avec nos interlocuteurs.
- La **créativité** : nécessaire pour imaginer de nouvelles solutions aux problèmes qui peuvent entraver la bonne administration à Bruxelles.

### 1 enjeu-clé : l'impact de la numérisation sur l'accès aux droits

L'impact de la numérisation des services publics et l'utilisation croissante de l'intelligence artificielle sur l'accès aux droits retiendront l'attention d'Ombuds Bruxelles au cours de ce mandat.

Notamment :

- les publics en situation de vulnérabilité face aux nouvelles technologies ;
- la numérisation comme outil pour favoriser l'accès aux droits ;
- l'importance de conserver des canaux de communication humains.

## Compétences d'Ombuds Bruxelles : les services publics bruxellois au sens large

- Les **autorités administratives** régionales, c'est-à-dire celles qui relèvent de :
  - la Région de Bruxelles-Capitale (**RBC**) en ce compris les autorités qui exercent les compétences dévolues à l'Agglomération bruxelloise et les intercommunales sur lesquelles la RBC exerce la tutelle ;
  - la Commission communautaire commune (**COCOM**) ;
  - la Commission communautaire française (**COCOF**) ;
- Les **communes bruxelloises**, à l'exception de celles qui ont leur propre médiateur (actuellement Ixelles, Schaerbeek et Woluwé-Saint-Lambert) ;
- Les **autres organismes chargés d'une mission de service public** et financés à plus de 50% par la RBC, la COCOM, la COCOF ou les communes.

## 3 actions

- **Traiter les plaintes** de toute personne (physique ou morale) qui se sent personnellement lésée par un acte ou le fonctionnement d'une administration bruxelloise.
- **Traiter les signalements** de tout membre du personnel d'une administration bruxelloise qui a eu connaissance d'une atteinte à l'intégrité portant préjudice à l'intérêt général.
- **Agir structurellement** en faveur de la bonne administration à Bruxelles : **formuler des recommandations** pour améliorer la réglementation ou le fonctionnement des administrations bruxelloises.

### Première recommandation d'Ombuds Bruxelles

Ombuds Bruxelles recommande de revoir le cadre juridique et l'organisation de la gestion des plaintes pour installer une nouvelle approche harmonisée et cohérente dans toutes les administrations bruxelloises.

Cette approche devra se fonder en particulier sur :

- une définition large de la notion de plainte,
- des critères de qualité de la procédure,
- un système d'analyse et de suivi commun,
- une charte graphique unique et une communication renforcée auprès des citoyens et des citoyennes.

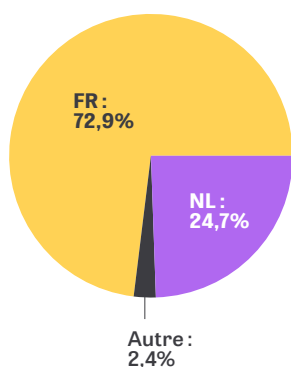
Le service « Plaintes » a été mis en place par Ombuds Bruxelles pour réceptionner, examiner et traiter les plaintes des citoyens et citoyennes à l'égard des administrations bruxelloises.

## 328 plaintes et 23 demandes d'infos

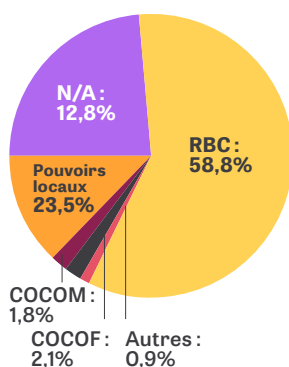
Les citoyens et citoyennes ont contacté Ombuds Bruxelles à 351 reprises en 2022 : 23 demandes d'infos et 328 plaintes.

## Langue et domaine des plaintes reçues en 2022

Langue des plaintes  
(total = 328)



Domaine des plaintes  
(total = 328)



## 3 conditions pour introduire une plainte

- la personne a déjà tenté de régler son problème directement avec l'administration ;
- les faits datent de moins de trois ans ;
- Ombuds Bruxelles est compétent pour l'administration concernée par la plainte.

## À quel propos peut-on introduire une plainte ?

- Logement
- Enseignement, sport et culture
- Santé, bien-être et famille
- Economie et emploi, tourisme
- Urbanisme et environnement, développement urbain
- Mobilité et stationnement
- Fiscalité et finances
- Fonction publique
- Affaires communales
- Sécurité et assistance

## Quel peut être le résultat du traitement d'une plainte ?

- **Orientation** : si la plainte n'est pas recevable, Ombuds Bruxelles oriente la personne vers le service qui pourra l'aider au mieux.
- **Clarification** : si la plainte n'est pas recevable, ou s'avère non-fondée, Ombuds Bruxelles explique les raisons qui l'amènent à clôturer le dossier.
- **Résolution** : si possible, Ombuds Bruxelles tente de concilier les parties et d'obtenir une solution pour la personne qui avait formulé la plainte.
- **Conclusion** : si à l'issue de l'instruction d'une plainte Ombuds Bruxelles conclut qu'elle est fondée, il motive sa conclusion, demande si nécessaire une correction à l'administration, et peut formuler des recommandations.

## Comment contacter le service « Plaintes » ?

- **Via notre site internet** : [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)  
Un formulaire de plainte est présent sur notre site, mais peut aussi être téléchargé en PDF et imprimé (cela peut être utile lorsqu'une personne souhaite se faire aider pour compléter le document).
- **Par mail** : [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)
- **Par téléphone au +32 2 549 67 00**  
nous assurons une permanence les lundi et jeudi de 14h à 17h et les mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h.
- **Sur rendez-vous** dans nos bureaux
- **Par courrier** :  
Place de la Vieille Halle aux Blés 1,  
1000 Bruxelles

## Enquête thématique

Le traitement des plaintes peut faire émerger des signaux pour lancer des enquêtes thématiques.

## Plainte fondée : pas d'alternative au numérique pour une démarche administrative



Un monsieur nous contacte car il souhaite isoler la toiture de sa maison et veut introduire une demande de prime à la rénovation. L'introduction de la demande ne peut se faire que de manière numérique, et il ne s'en sort pas sur la plateforme en ligne. Il souhaite introduire sa demande via un formulaire papier.

L'administration nous confirme qu'il n'existe qu'un canal numérique pour l'introduction des demandes de primes à la rénovation. L'administration précise qu'un dispositif d'assistance existe pour aider les citoyens à introduire leurs demandes de primes sur internet.

Nous expliquons au plaignant qu'actuellement il n'est pas possible d'introduire sa demande via un formulaire papier. Nous lui renseignons les possibilités d'accompagnement pour effectuer ses démarches. Nous estimons toutefois que sa plainte est fondée au regard de la norme 'Accès approprié' et enregistrons son dossier pour alimenter une éventuelle future enquête thématique sur l'impact de la numérisation des services sur l'accès aux droits.

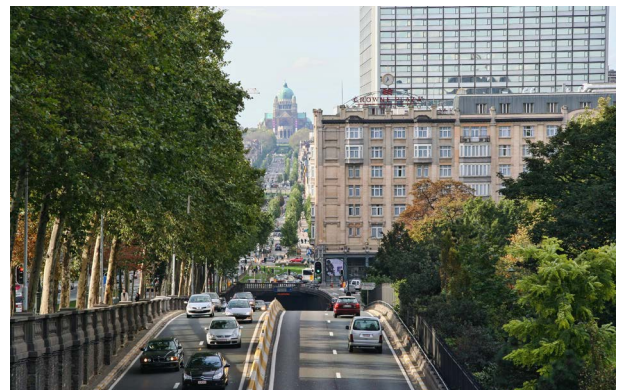
## Conciliation immédiate : remboursement d'une redevance de stationnement

Une personne nous contacte car elle attend depuis des mois le remboursement d'une redevance de stationnement annulée. Cette personne a tenté plusieurs fois de contacter la commune, sans succès.

Nous contactons la commune, qui reconnaît un retard dans le traitement de ce dossier, et procède au remboursement.

La commune répare son erreur et la situation de la personne est résolue rapidement.

## Plainte résolue : la plainte permet d'identifier un problème informatique



Une dame nous contacte au sujet d'une amende qui date de 2019. Elle avait reçu cette amende pour avoir circulé dans la zone de basses émissions à Bruxelles. Elle avait pourtant acheté un pass d'un jour qui l'autorisait à y pénétrer. Elle a donc contesté l'amende en 2019 et celle-ci avait été annulée. Trois ans plus tard, elle reçoit un courrier d'huissier qui lui réclame le paiement de cette amende.

L'administration impute cela à un problème informatique : la procédure de recouvrement a débuté pendant la procédure d'annulation, et celle-ci n'a pas été prise en compte par le système. L'administration clôture ce dossier et présente ses excuses à la personne. Dans la foulée, l'administration décide de procéder à une vérification manuelle des autres dossiers de ce type pour éviter que la situation ne se reproduise.



L'examen des signalements et la protection des lanceurs d'alerte participent de la mission générale confiée à Ombuds Bruxelles : renforcer la confiance de la population envers les administrations bruxelloises.

### Mécanisme de signalement d'atteintes à l'intégrité

Le décret et ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois organise un mécanisme de **signalement d'atteintes à l'intégrité** à destination des membres du personnel d'une autorité bruxelloise.

Ce mécanisme repose sur deux composantes :

- Un **canal « interne » au sein des autorités bruxelloises** qui permet aux membres du personnel de signaler un cas d'abus ou de fraude au sein de leur administration.
- Un **canal « externe » au sein d'Ombuds Bruxelles** : le service « **Enquêtes et Intégrité** » avec un portail de signalement entièrement sécurisé pour réceptionner et assurer le suivi des signalements en toute confidentialité.

### Que peut-on signaler ?

Le signalement doit concerner des actes répréhensibles, comme une négligence grave, un abus ou une infraction, qui menacent ou peuvent menacer l'intérêt public, commis au sein d'une autorité bruxelloise. Il peut s'agir par exemple :

- d'un détournement de biens publics ;
- d'une irrégularité dans une procédure de marché public ;
- de favoritisme ;
- d'un conflit d'intérêt ;
- d'une instruction manifestement illégale ;
- de toute autre infraction ou manquement déontologique grave.

### Demande de protection

Le membre du personnel qui s'estime victime de représailles après un signalement peut demander une protection auprès du service « Enquêtes et Intégrité ».

## Les cinq étapes d'un signalement

- 01 Réception d'un signalement**
- 02 Vérification du signalement**
- 03 Enquête**
- 04 Rapport d'enquête  
Constations, conclusions et éventuelles recommandations.**
- 05 Suivi des recommandations**

## Comment contacter le service « Enquêtes et Intégrité » ?

- **Via le portail sécurisé :**  
[ombudsbrussels.integrityline.app](https://ombudsbrussels.integrityline.app)
- **Par mail :**  
[integrite@ombuds.brussels](mailto:integrite@ombuds.brussels)
- **Par téléphone au +32 2 549 67 00**  
nous assurons une permanence les lundi et jeudi de 14h à 17h et les mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h.
- **Sur rendez-vous** dans nos bureaux
- **Par courrier :**  
Place de la Vieille Halle aux Blés 1,  
1000 Bruxelles

## Une équipe dynamique et polyvalente



Un cadre du personnel provisoire pour les trois premiers exercices, a été approuvé par les parlements régional et francophone bruxellois en novembre 2022.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'institution comptait sept équivalents temps plein. Entretiens, au 1<sup>er</sup> mars 2023, neuf personnes travaillent pour Ombuds Bruxelles (trois néerlandophones et six francophones).



### Catherine De Bruecker Médiatrice bruxelloise

Elle a prêté serment en tant que médiatrice bruxelloise le 16 décembre 2021.

Catherine est quadrilingue, diplômée en droit de l'Université Libre de Bruxelles et titulaire d'un master complémentaire en droit européen de l'Institut d'Etudes Européennes. Elle a débuté sa carrière comme avocate avant de se tourner vers la médiation : elle a été médiatrice fédérale de 2005 à 2021.

« La fonction de médiatrice ne peut s'exercer sans équipe. Cela nécessite d'être entourée de collaborateurs et collaboratrices qualifiés. Ils seront la véritable ressource de l'institution et le gage de sa continuité. »



**Ombuds Bruxelles**

Place de la Vieille Halle aux Blés 1 • 1000 Bruxelles  
+32 2 549 67 00 • [contact@ombuds.brussels](mailto:contact@ombuds.brussels)

[www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)