

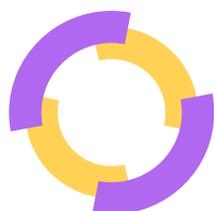
# Rapport annuel 2023 en un coup d'œil



Consultez le rapport  
annuel 2023  
[www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)

Le but des procédures  
administratives et des  
services publics est  
de permettre à chaque  
personne d'obtenir  
ce à quoi elle a droit.

Ce n'est pas de sanctionner  
des erreurs involontaires.



**Ombuds**  
Bruxelles·Brussel

**Concilier & améliorer**

# Ombuds Bruxelles

Ombuds Bruxelles veille à la bonne administration et au respect des droits fondamentaux des citoyens et citoyennes par les administrations régionales et communales bruxelloises.

## Nos actions

- ① Nous traitons les **plaintes** des personnes qui rencontrent une difficulté avec une administration régionale ou communale à Bruxelles.
- ② Nous enquêtons sur les **signalements** d'atteinte à l'intégrité formulés par des membres du personnel des administrations bruxelloises. Nous protégeons les « lanceurs d'alerte » contre d'éventuelles représailles liées à leur signalement.
- ③ Nous agissons de manière structurelle pour améliorer le fonctionnement des administrations à Bruxelles : nous formulons des suggestions et des **recommandations**.

## Recommandation générale

### Reconnaitre un droit à l'erreur (REC-GEN-2024-001)

Ombuds Bruxelles recommande d'instaurer un droit à l'erreur en faveur des usagers des services publics dans la culture administrative des institutions bruxelloises.

Les citoyens peuvent se tromper sans que cela soit nécessairement la preuve d'une intention frauduleuse ou de négligence grave.

**En savoir plus :**  
découvrez  
la recommandation  
complète dans  
le rapport annuel  
2023.

## Aperçu des recommandations 2023

Référence	Destinataires	Objet
REC-GEN-2023-001	Autorités régionales	Gestion des plaintes
REC-GEN-2023-003/004/005	CPAS	Aide sociale
REC-IND-2023-002	Urban	Primes à la rénovation
REC-GEN-2024-001	Autorités régionales	Droit à l'erreur

# 1 034 plaintes en 2023

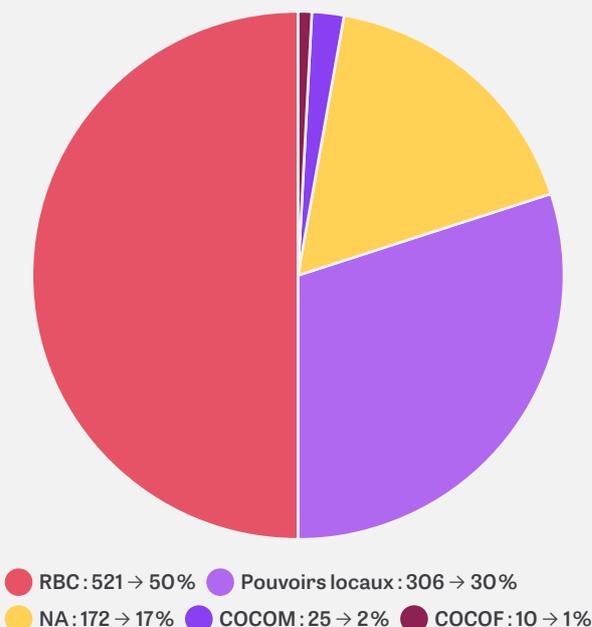
En 2023, nous avons ouvert 1 140 dossiers : 106 demandes d'informations et 1 034 plaintes.

## Domaines des plaintes reçues en 2023

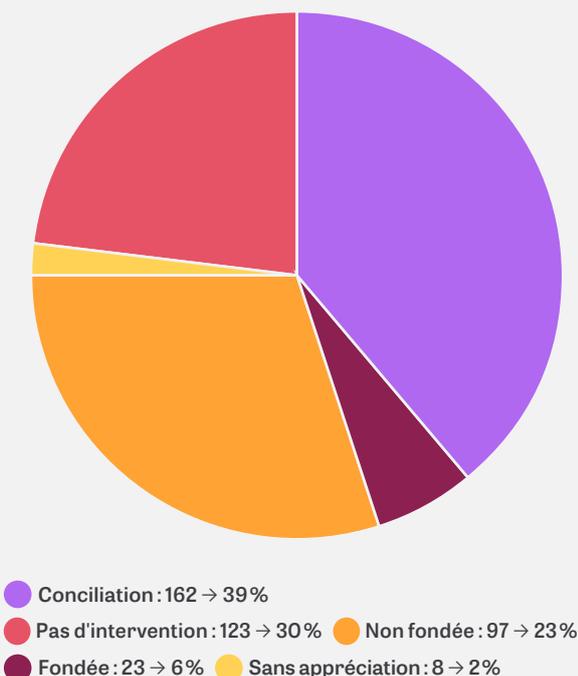
Les plaintes que nous avons reçues concernent pour moitié (50 %) les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale. Les pouvoirs locaux (communes et CPAS) sont concernés par près d'un tiers des plaintes reçues en 2023 (30 %). Enfin, nous avons enregistré 25 plaintes pour des services de la COCOM et 10 qui concernent la COCOF.

17 % des plaintes reçues ne relèvent d'aucun des domaines pour lesquels Ombuds Bruxelles est compétent.

Graphique :  
Domaines des plaintes reçues en 2023 → 1 034



Graphique :  
Plaintes recevables clôturées en 2023 → 413



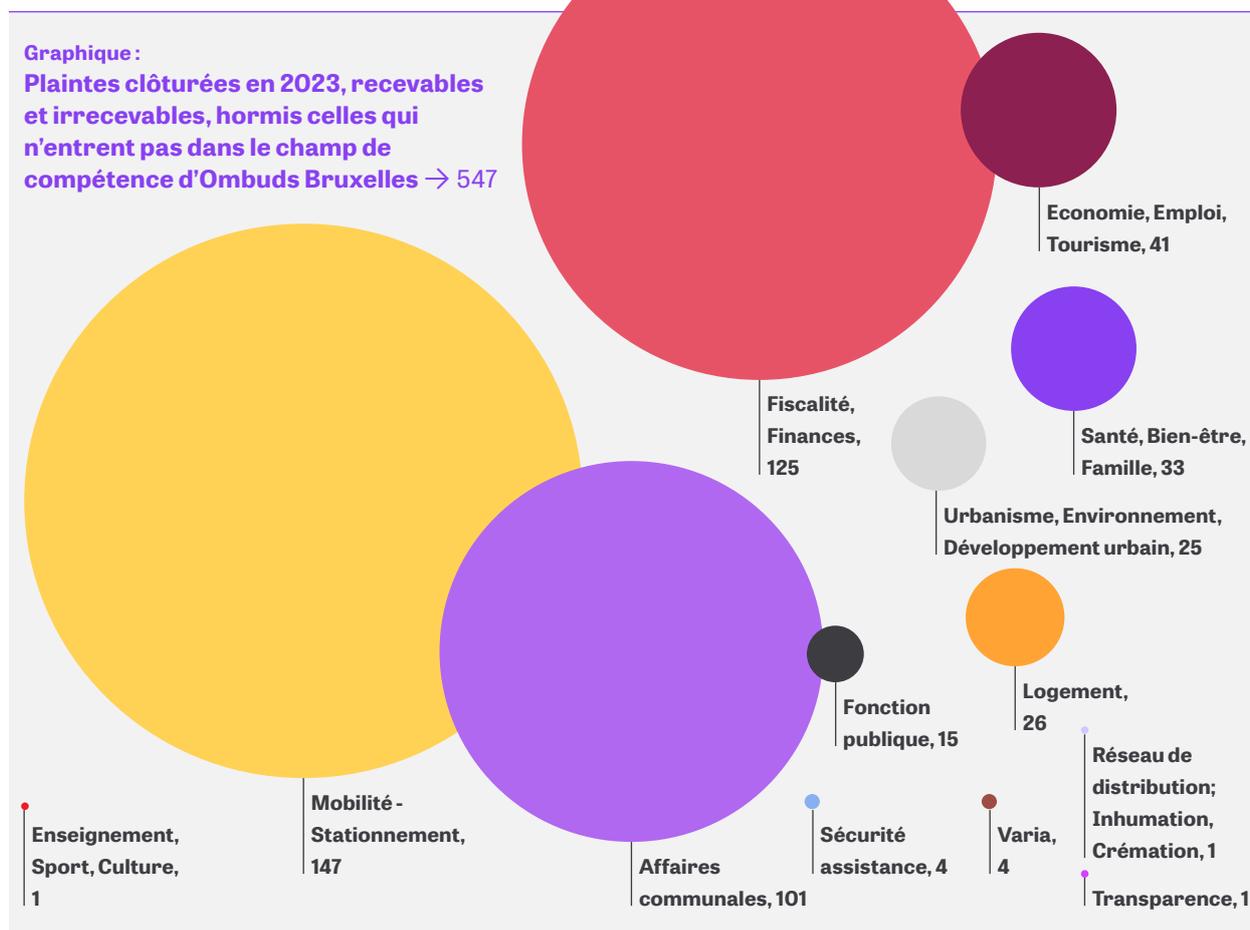
## Résultat des plaintes clôturées en 2023

En 2023, Ombuds Bruxelles a clôturé 788 plaintes, dont 413 recevables.

- Dans 162 dossiers, soit la majorité des plaintes clôturées cette année (39 %), Ombuds Bruxelles est parvenu à **concilier le point de vue de l'administration et de la personne à l'initiative de la plainte**.
- 23 plaintes (6 %) sont considérées comme **fondées**. Dans 19 de ces plaintes, nous avons obtenu une **correction** en faveur de la personne à l'origine de la plainte.
- 97 plaintes (23 %) sont **non fondées**. Dans ce cas, Ombuds Bruxelles explique à la personne pourquoi il estime que sa plainte n'est pas justifiée.
- 123 plaintes (30 %) n'ont **pas justifié d'intervention**.

## Matière concernée

Graphique :  
Plaintes clôturées en 2023, recevables  
et irrecevables, hormis celles qui  
n'entrent pas dans le champ de  
compétence d'Ombuds Bruxelles → 547



### Le système informatique ne permet pas de corriger une erreur (OM.2023.637)

Hélène constate une erreur après avoir reçu ses primes Révolution : elle a déclaré être propriétaire en indivision du bien pour lequel elle a demandé des primes, alors qu'elle possède l'usufruit sur l'intégralité du bien. Cela la place automatiquement en catégorie de revenus 1 plutôt que 2, ce qui fausse le calcul en sa défaveur. Bruxelles Environnement, contacté par Hélène, explique qu'il lui est impossible de corriger manuellement une erreur commise par la personne lors de l'introduction de sa demande via le système Irisbox.

**Ce dossier illustre les conséquences disproportionnées que peut avoir la numérisation, surtout lorsque l'administration s'en tient strictement à la procédure sans égard au droit à l'erreur dont devraient bénéficier les citoyens. Voir la recommandation d'Ombuds Bruxelles sur le droit à l'erreur.**

### Erreur dans une démarche administrative : conciliation (OM.2023.172)

Tina s'est trompée de procédure sur le site internet de sa commune : au lieu de remplir un formulaire d'autorisation de voyage pour ses deux enfants mineurs, elle a introduit une déclaration de départ pour l'étranger. Les conséquences sont lourdes : radiation du registre de la population, perte des allocations familiales, des bourses d'études, etc. La commune lui a proposé de procéder à une nouvelle inscription dans les registres à la date de sa demande : elle perdrait donc les allocations et autres avantages pour ses enfants pendant toute la période où ils n'étaient plus inscrits.

**La commune accepte de considérer qu'il s'agit d'une erreur de bonne foi : elle va corriger les informations reprises au registre de la population, pour autant que Tina apporte la preuve qu'il s'agissait d'un court séjour à l'étranger et non d'un déménagement.**

# 9 signalements en 2023

## En 2023, nous avons enregistré 9 signalements **d'atteinte à l'intégrité**

### 3 signalements clôturés sans suite 2 signalements déclarés irrecevables

- ① Un signalement concernant un CPAS faisait état d'abus en interne concernant la réalité de certaines prestations de collaborateurs et l'utilisation de véhicules de service. L'auteur du signalement n'a pas souhaité fournir d'éléments concrets qui auraient permis d'étayer ses déclarations.  
→ **Le pôle Intégrité a déclaré celui-ci irrecevable.**

- ② Un signalement concernant une administration du SPRB faisait état du non-respect par un prestataire externe des conditions imposées par l'administration dans le contrat liant les deux parties.  
→ **Le pôle Intégrité a estimé que le signalement ne reposait pas sur des soupçons raisonnables, et a déclaré celui-ci irrecevable.**

### 2 signalements font l'objet d'une enquête

- ① Un signalement concernant une entité publique faisait état de situations de conflits d'intérêt, de non-respect des règles sur les marchés publics,

d'agissements en vue de favoriser de manière indue certaines sociétés avec lesquelles elle était en relation, ou encore de mauvaise utilisation des moyens de l'organisation.

→ **Le pôle Intégrité a estimé qu'une partie des allégations formulées reposaient sur des soupçons raisonnables. Cet aspect du signalement a donc été déclaré recevable, donnant lieu à l'ouverture d'une enquête. Celle-ci est actuellement en cours.**

- ② Un signalement concernant une entité publique relative au non-respect des règles sur les marchés publics.

→ **Le pôle Intégrité a estimé qu'une partie des allégations formulées reposaient sur des soupçons raisonnables. Cet aspect du signalement a donc été déclaré recevable, donnant lieu à l'ouverture d'une enquête. Celle-ci sera menée en 2024.**

À l'heure d'écrire ces lignes, deux signalements étaient en cours d'examen et n'ont pas encore fait l'objet d'une décision.

## 1 enquête sur un signalement de 2022

En 2023, le pôle Intégrité a mené une enquête sur un signalement introduit en 2022.

Ce signalement concerne une entité publique régionale et fait état d'irrégularités dans la mise en oeuvre de nouveaux processus automatisés, en infraction à la réglementation et au détriment des droits des citoyens. À l'heure d'écrire ces lignes, l'enquête était en phase de clôture.

# Introduire une plainte ou un signalement ?

## Plainte

Toute personne morale ou physique qui rencontre une difficulté avec une administration régionale ou communale à Bruxelles peut introduire une plainte :

- **via notre site internet** : [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)
- **via le formulaire en PDF**
- **par e-mail** : [plaintes@ombuds.brussels](mailto:plaintes@ombuds.brussels)
- **par téléphone** : +32 2 549 67 00  
(lu, je : 14h-17h ; ma, me, ve : 09h-12h)
- **sur rendez-vous ou par courrier** :  
Place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles

## Signalement

Tout membre du personnel d'une administration, et toute personne en contact avec une administration bruxelloise dans le contexte professionnel peut signaler une atteinte à l'intégrité, en tant que « lanceur d'alerte » :

- **via notre portail sécurisé** :  
[www.ombuds.brussels/wp/enquetes-et-integrite/](http://www.ombuds.brussels/wp/enquetes-et-integrite/)
- **par e-mail** : [integrite@ombuds.brussels](mailto:integrite@ombuds.brussels)
- **sur rendez-vous ou par courrier** :  
Place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles

## L'équipe d'Ombuds Bruxelles

**Catherine De Bruecker**, médiatrice bruxelloise, est entourée d'une équipe de 9 personnes pour remplir ses missions.

De gauche à droite :

- **Louis Hancisse**, responsable des pôles Intégrité et Enquêtes
- **Cathy Vanderwildt**, responsable de la gestion de l'institution
- **Gabriel Ouli**, et **Jean-Yves Makuanga**, collaborateurs plaintes et enquêtes
- **Catherine De Bruecker**, médiatrice
- **Alexandra Gjurova**, responsable du pôle Plaintes
- **Sammy De Ridder**, collaborateur plaintes et enquêtes
- **Nadia Djelassi**, collaboratrice accueil et plaintes
- **Catherine Hallin**, collaboratrice intégrité et enquêtes
- **Louise Degryse**, responsable de la communication et des relations externes



**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)