

Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



18 avril 2023

SESSION ORDINAIRE 2022-2023

RAPPORT ANNUEL 2022 D'OMBUDS BRUXELLES

RAPPORT

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

par M. Emmanuel DE BOCK

SOMMAIRE

1. Désignation du rapporteur.....	3
2. Présentation des aspects généraux du rapport annuel 2022 d'Ombuds Bruxelles par la Médiatrice bruxelloise	3
3. Échange de vues.....	5
4. Présentation sur la protection des « lanceurs d'alerte » par la Médiatrice bruxelloise.....	10
5. Échange de vues.....	11
6. Approbation du rapport.....	13
7. Annexe : support visuel aux présentations de la Médiatrice bruxelloise	14

Ont participé aux travaux : Mme Latifa Aït-Baala (remplace Mme Aurélie Czekalski, excusée), M. Emmanuel De Bock, M. Jonathan de Patoul, Mme Nadia El Yousfi, M. Hasan Koyuncu, M. Pierre-Yves Lux, M. Petya Obolensky, M. John Pitseys, Mme Magali Plovie (présidente), Mme Farida Tahar et M. Gaëtan Van Goidsenhoven.

Membres absents : Mme Elisa Groppi (excusée) et M. Jamal Ikazban.

Assistaient également à la réunion : Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) et Mme Barbara Trachte (ministre-présidente).

Mesdames,
Messieurs,

La commission des Affaires générales et résiduelles, de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives a examiné, en sa réunion du 18 avril 2023, le rapport annuel 2022 d'Ombuds Bruxelles ⁽¹⁾ déposé au Parlement francophone bruxellois en date du 31 mars 2023.

1. Désignation du rapporteur

À l'unanimité des 8 membres présents, M. Emmanuel De Bock a été désigné en qualité de rapporteur.

2. Présentation des aspects généraux du rapport annuel 2022 d'Ombuds Bruxelles par la Médiatrice bruxelloise ⁽²⁾

Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) se dit honoré de présenter ce tout premier rapport du service d'Ombuds Bruxelles.

2022, année de lancement

L'année 2022 constitue l'année de lancement du service d'Ombuds Bruxelles. La deuxième partie du rapport d'activités présente les différentes étapes qui ont permis sa mise en place.

En janvier 2022, la Médiatrice entre, seule, en fonction dans des locaux provisoires. Après diverses démarches administratives, le recrutement d'une équipe est lancé à partir du mois de février. L'équipe s'est constituée progressivement et s'est installée dans ses bureaux définitifs à la Place de la Vieille Halle aux Blés le 20 juin. Le service a été inauguré et ouvert au public au mois de septembre.

Une fois en place, l'équipe de la Médiatrice a élaboré les procédures et les canaux d'introduction des plaintes et des signalements pour le public afin d'être pleinement opérationnelle. Cette étape s'est traduite, entre autres, par la rédaction du règlement d'ordre

intérieur ⁽³⁾ approuvé par le Parlement francophone bruxellois le 18 novembre 2022. Dès le mois de septembre, le service a pu enregistrer les premières plaintes et les premiers signalements.

Le fonctionnement du service d'Ombuds Bruxelles est assuré par une dotation qui s'élevait en 2022 à 717.000 euros et qui a été portée à 1.600.000 euros pour 2023.

La masse salariale du service constitue 85 % du budget. Pour 2023, le plan du personnel prévoit des effectifs de 12 équivalents temps plein. Au 1^{er} janvier 2023, le service était constitué de 7 membres. L'équipe s'est agrandie depuis pour atteindre 9 membres aujourd'hui. Il y a 3 recrutements en cours. L'équipe sera donc complète dans le courant de cette année.

En 2022, le service a enregistré au total 351 dossiers dont 7 dossiers concernaient la Commission communautaire française. Le service intégrité a ouvert 3 dossiers en 2022 mais aucun ne concernait les services de la Commission communautaire française.

Plaintes

Le service d'Ombuds Bruxelles remplit deux grandes missions : d'une part, le traitement des réclamations et des plaintes des citoyens à l'égard des services publics en région bruxelloise et, d'autre part, de recevoir et d'enquêter sur les signalements d'atteinte à l'intégrité.

Il s'agit de deux missions distinctes avec chacune ses spécificités. Le parcours de la demande et l'articulation entre la composante interne et externe sont également sensiblement différents.

La première mission a pour but de renforcer la bonne administration et de veiller aux droits fondamentaux des personnes en région bruxelloise.

Lorsqu'une personne est mécontente des prestations d'un service de la Commission communautaire française, qu'il s'agisse du service public francophone bruxellois (SPFB), comme par exemple le service Phare, ou d'un organisme d'intérêt public (OIP) de la Commission communautaire française, comme par exemple Bruxelles Formation, ou une association agréée et subsidiée par la Commission communautaire française, elle doit entreprendre une démarche

(1) Le rapport 2022 est consultable sur le site internet d'Ombuds Bruxelles à l'adresse suivante : <https://www.ombuds.brussels/wp/rapport-annuel-2022/>.

(2) Voir également les slides 1 à 14 du PowerPoint en annexe de ce rapport.

(3) Voir le texte du règlement d'ordre intérieur sur cette page : <https://www.parlementfrancophone.brussels/documents/reglement-dordre-interieur-de-la-mediatrice-bruxelloise-decret-et-ordonnance-conjoints-du-16-mai-2019-relatifs-au-mediateur-bruxellois>.

auprès de l'organisation concernée afin d'introduire une plainte en interne.

Il est important que les administrations s'organisent pour réceptionner et se montrer accessibles aux plaintes des citoyens ou des associations qui seraient mécontents des prestations de l'administration.

Si la personne n'obtient pas satisfaction auprès du canal interne, elle peut s'adresser à la deuxième ligne, à savoir Ombuds Bruxelles ou un ombudsman local s'il en existe un.

Les plaintes peuvent concerner les grands domaines de compétence de la Commission communautaire française, comme l'Enseignement, la Formation professionnelle, les Infrastructures sportives, la Santé, la Famille, mais elles peuvent également concerner tout incident d'un fonctionnaire avec l'administration dans le déroulement de sa carrière, comme par exemple dans une procédure de recrutement ou de mobilité.

Le service a réceptionné 7 dossiers lors du dernier quadrimestre de 2022 et 2 dossiers lors du premier trimestre 2023, soit 9 dossiers :

- 1 dossier en matière de fonction publique concernait un cas de discrimination. Le dossier a donc été transmis à Unia, l'institution compétente pour les cas de discrimination;
- 2 dossiers concernaient Bruxelles Formation;
- 1 dossier concernait le Service de Transport scolaire;
- 3 dossiers concernaient le Service Phare;
- 1 dossier concernait une maison médicale;
- 1 dossier concernait un litige avec l'Institut Roger Guilbert. En principe, le service est compétent mais l'objet de la plainte *in casu* concernait l'accès aux données personnelles. La personne s'était adressée concomitamment à l'Autorité de Protection des Données. Le dossier n'était donc pas recevable.

La première étape du parcours d'une plainte lors de sa réception est de vérifier sa recevabilité ⁽⁴⁾.

Si la plainte est recevable, le service effectue une première analyse. Dans l'hypothèse où la plainte est recevable mais non fondée, le service explique péda-

gogiquement au citoyen pourquoi le motif de la plainte n'est pas justifié.

Une conciliation immédiate avec l'administration est toujours possible pour que le dossier se débloque.

Dans le cas où une instruction plus approfondie est nécessaire, le service peut soit entamer une enquête individuelle, soit pratiquer un traitement collectif s'il s'agit d'un ensemble de plaintes similaires. Dans ce dernier cas, une rencontre avec l'administration est organisée afin d'évoquer de manière groupée les plaintes similaires.

Le résultat de l'analyse peut aboutir à l'établissement que la plainte est fondée et mérite une correction ou une conciliation. Si aucune conciliation n'a pu être trouvée et que l'administration refuse de corriger la situation, le service peut adresser une recommandation à l'organisation concernée ou au Parlement s'il y a un constat que la législation n'est pas appropriée pour permettre une solution adéquate.

Recommandations

Lorsqu'une plainte est fondée et qu'une correction est nécessaire, le service fait soit une recommandation individuelle, soit une recommandation générale.

La recommandation individuelle concerne exclusivement la situation de la personne qui a saisi le service de sa situation. Tandis que la recommandation générale aura pour but d'essayer de résoudre la situation au profit de toutes les personnes qui seraient dans la même situation.

Dans certains cas, les plaintes jouent un rôle de signal qui permet de détecter un dysfonctionnement concernant un nombre plus important de personnes que le seul plaignant. Une plainte peut donc aboutir à améliorer une situation pour le plus grand nombre.

Ce fonctionnement permet au Parlement de prendre connaissance du vécu des citoyens et de leur ressenti quotidien sur l'application concrète de la réglementation.

Les recommandations s'adressent soit à l'administration, soit directement au Parlement.

Malgré le peu de dossiers permettant de tirer des enseignements dans des matières précises, le rapport annuel 2022 contient une première recommandation générale :

« Ombuds Bruxelles recommande de revoir le cadre juridique et l'organisation de la gestion des plaintes pour installer une nouvelle approche harmo-

(4) Il est renvoyé au schéma du slide 10 du PowerPoint en annexe pour une meilleure compréhension du parcours d'une plainte et des actions d'Ombuds Bruxelles.

nisée 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. ».

En effet, la gestion des plaintes en première ligne est encore trop peu organisée au sein des autorités publiques bruxelloises confondues.

Une ordonnance organisant la gestion des plaintes en première ligne existe en Région de Bruxelles-Capitale mais aucun texte similaire n'existe au niveau de la Commission communautaire française.

À l'instar de la création d'un service unique d'Ombudsman, une gestion des plaintes en première ligne harmonisée et construite de manière cohérente pour l'ensemble des entités bruxelloises, communes incluses, serait profitable à tous.

Afin que les citoyens trouvent aisément la porte d'entrée des services de plaintes auprès de l'ensemble des autorités bruxelloises, une communication doit être harmonisée comme au niveau fédéral.

L'objet de l'action du service d'Ombuds Bruxelles en 2023 sera d'essayer d'aboutir à une mise en œuvre de cette recommandation.

Un service de plainte visible et organisé à l'attention des citoyens doit être présent et aisément accessible auprès des services du SPFB et des OIP de la Commission communautaire française. En ce qui concerne toutes les associations subventionnées par la Commission communautaire française, il existe un service d'inspection de la Commission communautaire française. Ce service d'inspection décrit sur son site la possibilité d'introduire une plainte lorsque la personne n'est pas satisfaite des prestations d'une association financée par la Commission communautaire française. Le service d'Ombuds Bruxelles va entrer en discussion avec ce service d'inspection pour qu'il relaye en deuxième ligne les citoyens vers Ombuds Bruxelles.

3. Échange de vues

Mme Barbara Trachte (ministre-présidente) remercie la Médiatrice d'avoir lancé ce service. Il s'agit

d'une réelle avancée pour la région bruxelloise d'avoir un service de médiation commun. Il était temps qu'un tel service soit mis en place en région bruxelloise.

Les services de médiation permettent d'une part une évaluation des mesures adoptées et du travail de l'administration, et d'autre part de permettre aux citoyens d'éviter une série d'effet induit par la mise en œuvre d'une législation.

La première recommandation demande d'aller encore plus loin dans l'harmonisation. C'est le sens de l'histoire de la région bruxelloise qu'un rapprochement de plus en plus étroit se produise entre ses différentes composantes.

Les décisions mises en œuvre par le Collège depuis le début de la législature permettent d'être plus efficace vis-à-vis des citoyens et au niveau budgétaire. L'harmonisation des politiques via le transfert de certaines politiques de la Commission communautaire française vers la Commission communautaire commune rend plus lisible la répartition des compétences. Cela permet également un meilleur exercice et contrôle de ces compétences.

Force est de constater qu'il y a eu peu de plaintes concernant la Commission communautaire française. Le Collège espère naturellement que cela va continuer dans ce sens. Il semble utile de préciser que la Commission communautaire française a un service de première ligne principalement avec des associations.

La Commission communautaire française est une administration modeste avec des liens étroits avec ses interlocuteurs professionnels. Certaines difficultés sont souvent réglées en amont de manière informelle.

À défaut d'un texte consacré, la gestion des plaintes de première ligne se retrouve dans certaines législations de la Commission communautaire française.

Concernant la recommandation, le Collège a demandé à l'administration de se mettre en contact avec le service d'Ombuds Bruxelles pour discuter de sa mise en œuvre.

D'année en année, au fil des rapports, une analyse plus fine pourra être réalisée des éventuelles difficultés au sein de l'administration.

Lorsque la ministre-présidente était députée à la Fédération Wallonie-Bruxelles, elle a toujours trouvé que les rapports du service de médiation et ceux du Délégué général aux droits de l'enfant étaient un outil de contrôle parlementaire particulièrement intéressant, efficace et utile. En effet, cela permet une éva-

luation des politiques et de savoir dans quelle mesure une difficulté qui est rencontré par des citoyens est générale ou pas.

La ministre-présidente se réjouit que cet outil soit disponible aux députés pour leur contrôle parlementaire futur.

Mme Nadia El Yousfi (PS) remercie la Médiatrice pour la qualité de son rapport et de sa présentation.

Ce rapport annuel 2022 d'Ombuds Bruxelles témoigne de l'importance croissante accordée à la participation citoyenne et à la transparence dans les services publics bruxellois. Le groupe PS est convaincu que les services publics doivent être au service des citoyens et non l'inverse.

Le travail effectué par Ombuds Bruxelles est essentiel pour garantir que les citoyens et citoyennes de la région bruxelloise puissent faire entendre leur voix et obtenir des réponses à leurs préoccupations. Le service offre aux citoyens un nouveau canal pour exprimer leurs difficultés avec les services publics et renforce leur confiance envers les autorités publiques.

Ce besoin de rapprochement entre les citoyens et les autorités publiques s'avère plus crucial que jamais après deux années de pandémie qui a profondément bouleversé les rapports sociaux conjugué avec une dématérialisation des services publics.

La création de cet espace d'écoute et de dialogue était indispensable pour laisser personne de côté. Le groupe PS est également heureux de constater que le service collabore étroitement avec les services de première ligne pour offrir une solution rapide et efficace aux problèmes signalés par les citoyens. La députée souligne également la pertinence de la recommandation du service d'Ombuds Bruxelles à améliorer ce service de première ligne.

Un des enjeux clés mentionnés dans le rapport est l'impact de la numérisation sur l'accès aux droits. En effet, les nouvelles technologies offrent des outils formidables pour faciliter et accélérer le traitement des dossiers administratifs et simplifier les démarches administratives pour un grand nombre de bruxellois. Cependant, elles peuvent aussi constituer un obstacle infranchissable pour le public vulnérable en fragilisant leur accès à leurs droits.

La numérisation croissante des procédures administratives a transféré une grande partie de la charge de travail sur le citoyen et les associations.

Actuellement, la numérisation est utilisée pour détecter les erreurs au préjudice de l'administration ou des fraudes, et non pour renforcer l'octroi automa-

tique des droits et la détection d'erreurs en défaveur du citoyen.

Même le système le plus automatisé ne pourra jamais envisager tous les cas de figure. Chaque Bruxellois doit pouvoir trouver un interlocuteur capable d'examiner sa situation en cas de difficultés pour obtenir une prime ou une allocation. Les services publics doivent maintenir une diversité de canaux de communication avec les citoyens.

La Médiatrice a-t-elle des recommandations pour répondre à cet enjeu ? Combien de plaintes concerne l'accès au numérique ?

Le service « Plaintes » d'Ombuds Bruxelles reçoit les plaintes des Bruxellois et Bruxelloises lorsqu'ils ont des difficultés avec une administration.

Quels sont les motifs et les raisons principales des demandes irrecevables ?

La gestion des plaintes souffre de manque de visibilité et d'accessibilité pour les Bruxelloises et les Bruxellois. Comment les renforcer ? Comment Ombuds Bruxelles travaille-t-il à sensibiliser les citoyens à l'existence de ce service et à leur donner les informations nécessaires pour y recourir ? Comment Ombuds Bruxelles mesure-t-il la satisfaction des citoyens ayant recours à ses services ?

Comment Ombuds Bruxelles mesure-t-il l'impact de son travail sur la confiance des citoyens envers les autorités publiques ?

Des défis subsistent. Il est important de sensibiliser davantage les citoyens à l'existence d'Ombuds Bruxelles et à leur donner les informations nécessaires pour y recourir.

Le groupe PS est convaincu que les services publics doivent être accessibles à tous et répondre aux besoins des citoyens. Il continuera à soutenir le travail d'Ombuds Bruxelles pour améliorer la qualité des services publics bruxellois et renforcer la confiance entre les citoyens et les autorités publiques.

Enfin, le groupe PS tient à souligner l'importance du travail d'Ombuds Bruxelles pour garantir l'égalité d'accès aux services publics pour tous les citoyens, y compris les plus vulnérables. Il appelle donc à renforcer les politiques sociales et à investir dans des services publics de qualité pour répondre aux besoins des citoyens.

L'uniformisation des pratiques et de la communication tant au niveau des communes qu'au niveau des services de la Commission communautaire française

est essentielle pour parvenir à ce que tout a chacun ait accès au service d'Ombuds Bruxelles.

M. Emmanuel De Bock (DéFI) remercie la Médiatrice pour son exposé.

Il est interpellant de constater que seul 2 % des plaintes réceptionnées à Ombuds Bruxelles concerne la Commission communautaire française. En effet, le Parlement francophone bruxellois participe d'un point de vue budgétaire à une proportion beaucoup plus importante.

La répartition du volume traité des affaires en fonction de la langue est de l'ordre de 72,9 % en français et de 24,7 % en néerlandais ⁽⁵⁾. Les données présentes dans le rapport permettent de dessiner des tendances sur les administrations les plus sollicitées et de qui porte plainte. Il est ainsi possible de déterminer où se situent les problèmes et où certains efforts peuvent être consentis.

Les enjeux du service de médiation et le rôle de la Médiatrice sont beaucoup plus régionaux au sens large.

Le service de médiation est un des services que le Parlement peut offrir au public au sens large.

Les personnes sont parfois confrontées à des dysfonctionnements ou à ce qu'ils supposent être des dysfonctionnements. Or, leur difficulté n'est pas forcément liée à des problèmes structurels.

La Médiatrice joue un rôle de première ligne et peut réorienter les demandeurs. Elle peut également avoir un rôle d'enquête qui permet d'apporter des réponses à des problèmes plus structurels.

Le député est étonné de voir dans un des slides de la présentation la mention de MR/MRS. Il s'interroge sur la compétence de la Commission communautaire française dans cette matière.

Les députés ne sont pas des citoyens comme les autres car ils ont connaissance de par leur fonction et de leurs rencontres avec les citoyens de toute une série de choses. Ils peuvent demander aux personnes rencontrées de déposer plainte en s'adressant directement à la Médiatrice. Les députés peuvent-ils directement informer la Médiatrice de certaines problématiques ? Le député souhaite entendre la Médiatrice sur ce sujet.

La Médiatrice a-t-elle des dossiers qui portent sur des questions de marché public ? Les prestataires de service n'osent pas toujours déposer une plainte

de crainte d'être mis sur une liste noire pour un marché suivant. Il y a des gens qui n'osent pas ou ne veulent pas porter plainte de peur de représailles. On se situe dans la prestation de service et pour garder une chance d'être bien noté, ces personnes ne font pas de démarche alors qu'elles estiment être lésées.

Mme Farida Tahar (Ecolo) remercie la Médiatrice et de son équipe pour leur présence. La présentation du rapport annuel était éclairante avec le rappel de ses éléments saillants. La députée félicite également la Médiatrice pour tout le travail réalisé depuis 2022 avec le lancement de l'institution.

Le personnel d'Ombuds Bruxelles est amené à recevoir des plaintes parfois tous azimuts qui doivent être réorientées. Comment est envisagé le volet formation du personnel ?

La Médiatrice a expliqué le cheminement pour déposer un signalement ou une plainte.

La méconnaissance du public du recours auprès d'Ombuds Bruxelles est une des hypothèses pour justifier le peu de plainte recensé. La députée s'interroge sur le travail de communication mis en place pour informer le public cible de la présence d'Ombuds Bruxelles. Il s'agit d'un devoir d'information aux citoyens des droits les concernant directement. Il est important d'en faire la promotion et de rendre accessible la possibilité de déposer une plainte au public. La députée souhaite entendre la Médiatrice sur ce sujet.

Le traitement d'une plainte peut aboutir à une enquête thématique. La députée souhaite obtenir plus d'information sur ce point et notamment connaître les thématiques qui pourraient émerger de ce traitement de plainte.

Le rapport traite également de l'accès au droit et de la numérisation des services publics. Cette numérisation inévitable impacte l'accès et le recours aux droits sociaux du public le plus vulnérable en fracture numérique. La députée salue le point d'honneur mis par le service d'Ombuds Bruxelles sur l'attention que le Parlement et l'Exécutif doivent accorder à l'accès au droit.

M. Pierre-Yves Lux (Ecolo) remercie la Médiatrice pour sa présentation et le rapport fourni. Le député confirme qu'au Parlement de la Communauté française dont il est également membre, il existe un service de médiation et un Délégué général aux droits de l'enfant. Ce dernier a un rôle de veille par rapport à la manière dont les services publics fonctionnent à l'égard des citoyens. Le député trouve le service de médiation particulièrement important et se réjouit qu'il en existe un aujourd'hui à Bruxelles.

(5) Les 2,4 % restant sont catégorisés comme « Autre ».

Le député déplore l'absence de certains de ses collègues à cette réunion de commission, notamment ceux de l'opposition. En effet, au-delà du travail d'Ombuds Bruxelles, le rapport annuel apporte une lumière sur le travail que mènent les administrations en matière de relation avec les citoyens. Le rôle de député est d'entendre et de pouvoir apporter le cas échéant les modifications nécessaires dans le fonctionnement de ces administrations.

Le député souhaite que la Médiatrice réexplique la différence entre les plaintes et les enquêtes intégrités.

Sur la recommandation générale en matière d'information sur les services d'ombudsman existant, la Médiatrice invite-t-elle le Parlement à agir en ce sens ou le service d'Ombuds Bruxelles va-t-il creuser la question ? Plus la recommandation est précise et complète, plus il est facile de la mettre en œuvre par les services de l'administration et par le législateur.

Le député se demande le nombre d'ombudsmans locaux. La Médiatrice a-t-elle une opinion sur le fonctionnement de ceux-ci ? Quelles sont les interactions entre les ombudsmans locaux et Ombuds Bruxelles ? Faut-il développer les ombudsmans locaux ou tout intégrer au niveau d'Ombuds Bruxelles ?

Le député souhaite connaître l'analyse de la Médiatrice sur l'état des relations entre ses services et l'ensemble des services avec lesquels ils collaborent (SPFB, OIP, etc.) ? La création du service a-t-elle été bien perçue ? Les interactions du service avec les différents services publics doivent-ils évoluer ?

La compétence de la Médiatrice couvre-t-elle les relations entre les pouvoirs publics et le monde associatif ? Celui-ci est un des publics particulier de la Commission communautaire française, principalement en matière d'agrément et de subvention. En cas d'insatisfaction sur le mode d'interaction, la Médiatrice peut-elle jouer un rôle de médiation dans cette relation particulière ?

M. Jonathan de Patoul (DéFI) remercie la Médiatrice pour ses interventions. Le député n'a que deux questions. Comment se passe l'auto-évaluation du service ? Quand le traitement d'une plainte est-il considéré comme réussi ou à tout le moins en ordre ?

M. Gaëtan Van Goidsenhoven (MR) remercie la Médiatrice pour son exposé. Un tel service de médiation en Région de Bruxelles-Capitale était nécessaire. Cela se ressent au travers des chiffres, avec plus de 300 plaintes introduites rien que pour la première année de fonctionnement. Cela illustre parfaitement la pertinence d'un tel outil au sein de la région.

Le domaine des pouvoirs locaux est le second au niveau du nombre des plaintes reçues juste derrière le domaine concernant la Région. La Médiatrice a déjà exprimé son souhait de voir se créer des services de médiation au niveau communal. Cependant, un certain nombre de bourgmestres ne partagent pas cet avis. La Médiatrice estime-t-elle toujours que de tels services au niveau local sont souhaitables ? Le rapport ne contient pas de recommandation en ce sens.

Certains CPAS disposent déjà de service de médiation. Comment s'articule la cohabitation entre le service d'Ombuds Bruxelles et le service de médiation d'un CPAS le cas échéant quand une plainte le concernant est déposée ?

Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) remercie les députés pour leurs questions et leur intérêt pour cette nouvelle institution.

Les motifs d'irrecevabilité d'une plainte les plus courants sont l'incompétence du service et l'absence de démarche préalable.

Lorsque la plainte concerne un organisme qui ne tombe pas dans le champ de compétence du service, la plainte est redirigée vers le médiateur compétent. La répartition entre service de médiation est encore confuse pour les citoyens. Cette redirection se fait à travers le réseau ombudsman.be dont fait partie le service. Les différents médiateurs membres de ce réseau se transmettent les plaintes lorsqu'elles tombent dans le champ de compétence d'un autre ombudsman. Il n'y a pas de démarche supplémentaire à effectuer de la part du citoyen.

Le service d'Ombuds Bruxelles s'engage à fournir une réponse utile au citoyen. Cela peut prendre la forme d'une réorientation lorsque le service n'est pas compétent.

Lorsque le citoyen n'a pas entamé une démarche préalable, le service indique au citoyen comment il peut l'introduire auprès de l'administration ou du service public concerné. Il est important que ces services de première ligne soit visible, reconnaissable et accessible pour les citoyens.

La législation impose que le plaignant s'adresse en premier lieu à l'administration concernée avant de se diriger vers le service d'Ombuds Bruxelles. Le développement des services de première ligne est par conséquent une exigence du législateur. C'est un principe logique et de bon sens.

Une ambition du mandat de la Médiatrice est de renforcer les services de plainte des administrations parce que c'est à leur source que les problèmes peuvent être le mieux résolus. La Médiatrice n'aura

jamais les effectifs suffisant pour devenir le super service de plainte de toute la région bruxelloise. Il est donc essentiel que le service de première ligne réponde aux citoyens.

Le service d'Ombuds Bruxelles est amené à prendre connaissance des problèmes plus structurels, plus globaux, et concernant plusieurs administrations. Ces problèmes nécessitent une action en matière de coordination et de concertation ou de les faire remonter vers les décideurs politiques pour modifier la législation.

L'agrément des maisons de repos concerne bien Iriscare et donc la Région de Bruxelles-Capitale.

Les personnes physiques et les personnes morales peuvent s'adresser au service. Toutes les associations qui sont subventionnées ou agréées par la Commission communautaire française et qui rencontrent un problème d'agrément ou de subvention peuvent aussi s'adresser à Ombuds Bruxelles. C'est un terrain sur lequel le service va devoir faire une campagne d'information. Le service n'est pas encore identifié comme un recours possible pour ces acteurs-là.

Le service d'Ombuds Bruxelles peut mener des enquêtes thématiques d'initiative ou à la demande des assemblées. Dès lors, si les députés ont connaissance de dysfonctionnements au sein d'un service public, ils peuvent, en tant qu'Assemblée, demander au service de mener une enquête sur le fonctionnement de ce service public. Il s'agit d'un levier d'action de la part du Parlement.

Les députés peuvent également orienter les personnes pour introduire une plainte ou un signalement auprès du service. Le service accuse réception auprès de la personne directement et demande si à la fin du traitement, le service peut informer le député de l'issue du dossier. L'accord de la personne est nécessaire pour respecter la protection de la vie privée et des données personnelles. Le service informe le député, quoiqu'il arrive, de manière générale l'issue du dossier.

Concernant la question relative à la communication, la Médiatrice précise que le service n'a pas encore mené de campagne d'information de grande envergure. Les problématiques des personnes qui ont trouvé le service spontanément sont essentiellement régionales ou communales. Il y a un travail de communication à réaliser vu la particularité de la Commission communautaire française. En effet, c'est une entité qui travaille essentiellement au travers d'associations. Le service d'Ombuds Bruxelles se veut multi canal : site internet; téléphone; et rencontre sur rendez-vous. Une communication sera

effectuée à l'attention des groupes plus vulnérables qui ne trouvent pas le service spontanément. Le service utilisera des intermédiaires comme les maisons médicales qui sont en contact avec les publics plus fragilisés. Une présence sur les réseaux sociaux est en cours de discussion.

Le service mise toujours sur la conciliation pour trouver une résolution au litige entre le citoyen et l'administration concernée. En cas de réussite, le service atteint le meilleur niveau de satisfaction.

Le service a également un rôle pédagogique. Lorsqu'une plainte est non fondée, le service explique et clarifie auprès du citoyen pourquoi sa plainte est non fondée. Cette action participe aussi au rapprochement des citoyens et des pouvoirs publics. L'important est d'arriver toujours à répondre au citoyen avec une réponse utile dans la suite de sa relation avec l'administration.

Une évaluation du taux d'exécution des recommandations sera réalisée. Les députés peuvent dans ce cadre pousser les autorités concernées à exécuter les recommandations en les appuyant auprès d'eux.

Pour les ombudsmans locaux, les communes qui en disposent sont Ixelles, Schaerbeek, et Woluwe-Saint-Lambert et les CPAS qui en disposent sont Ixelles et Schaerbeek. La Médiatrice précise que certains de ces services ne sont pas opérationnels actuellement car le poste est vacant.

La question de l'ombudsman local relève de la sphère de l'autonomie communale. La Médiatrice n'a pas la légitimité de conseiller s'il faut un médiateur local ou pas mais elle veillera à la bonne articulation entre le médiateur régional et le médiateur local avec les services de première ligne.

Peu importe si les communes préconisent un ombudsman local ou se rattachent à l'ombudsman régional, ce qu'il faut c'est que les citoyens trouvent facilement l'accès aux services de plainte de l'administration communale. Pour rappel, il s'agit de la condition pour pouvoir s'adresser à l'ombudsman après. Il est nécessaire de mettre en place des systèmes de plainte efficace. Toutes les communes n'ont pas la masse critique pour pouvoir prévoir un emploi consacré à un médiateur local. En termes de lisibilité, c'est évidemment une facilité d'avoir un seul ombudsman pour tous les niveaux de pouvoir dans la région mais c'est le choix d'une commune d'avoir son propre médiateur.

Mme Farida Tahar (Ecolo) rappelle sa question concernant les formations du personnel.

Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) précise que c'est important que les membres du service de médiation aient des compétences génériques au-delà des compétences techniques. La Médiatrice y a été attentive dans les recrutements.

Une partie des personnes de l'équipe a déjà une expérience antérieure en médiation. Une formation permanente est prévue notamment en communication non violente et technique de négociation.

4. Présentation sur la protection des « lanceurs d'alerte » par la Médiatrice bruxelloise

Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) précise que pour l'aspect plainte, ce sont les usagers de l'administration qui peuvent s'adresser au service, tandis que pour les signalements ce sont les membres du personnel des administrations.

Le signalement doit concerner un soupçon de fraude, d'abus, ou d'irrégularité qui porte atteinte à l'intérêt général. Pour la plainte, l'intérêt est personnel contrairement au signalement où l'intérêt est général.

Une autre différence entre les deux mécanismes est que dans le cadre de la plainte, la personne doit s'adresser d'abord au service de plainte interne avant de s'adresser au service. Dans le cadre du signalement par contre, la personne a le choix de soit s'adresser d'abord au canal interne, soit de s'adresser directement au canal externe. Le canal interne de personnes de confiance intégrité doit être organisé par arrêté. La personne peut préférer directement le canal externe si elle n'a pas confiance au canal interne sur sa capacité à traiter avec sérieux ce signalement ou si elle pense subir des représailles.

Le canal externe dans le cadre des signalements est toujours Ombuds Bruxelles. Les médiateurs locaux ne sont pas autorité compétente externe pour les lanceurs d'alerte. La raison se situe au niveau des exigences de la directive européenne. Le mécanisme de transposition doit couvrir l'ensemble du secteur public bruxellois. De plus, un médiateur local ne répond pas de la même manière aux exigences d'indépendance et d'externalité.

D'un autre côté, la directive encourage toutes les autorités à créer des canaux internes performants et permettant d'instaurer un climat de confiance aux travailleurs pour s'adresser d'abord en interne.

Le fonctionnement et l'organisation de la procédure d'enquête au niveau du canal interne des administrations et des OIP seront organisés par un arrêté

du Collège. Le décret et ordonnance conjoints prévoit également qu'il faut un canal interne pour les services du Parlement.

Pour le canal externe, le règlement d'ordre intérieur du service est complété par un protocole d'enquête publié sur le site internet d'Ombuds Bruxelles. Ce protocole donne un aperçu encore plus concret de la manière dont se déroule une enquête.

La directive permet des signalements anonymes. Le service a donc mis en place un portail sécurisé qui permet de correspondre avec un lanceur d'alerte pour préserver la confidentialité du lanceur d'alerte.

Le traitement d'un signalement suit 5 étapes assez logiques. D'abord la réception du signalement avec la création d'un climat de confiance et de confidentialité pour permettre à la personne de venir déposer son récit au service.

Une vérification des conditions de recevabilité est réalisée à savoir que le fait dénoncé porte atteinte à l'intérêt général et qu'il ne s'agit pas d'une démarche personnelle.

La directive permet également d'écarter les signalements d'intérêt mineur pour éviter de monopoliser les effectifs à réaliser des enquêtes assez lourdes de peu d'intérêt.

La troisième étape est l'enquête de terrain et la rédaction du rapport d'enquête avec les constatations. Contrairement au mécanisme de plainte, le service cherche à déterminer les responsables des abus identifiés. L'enquête permet d'établir les faits.

Le rapport est destiné au fonctionnaire dirigeant pour lui permettre de prendre les mesures appropriées de nature disciplinaire ou autre. Le rapport est adressé au ministre ou au conseil d'administration de l'OIP si le dirigeant de l'administration est lui-même concerné dans l'atteinte à l'intégrité.

Les rapports ne sont pas publics car ils sont destinés à l'organisation. Il faut également préserver la confidentialité du lanceur d'alerte.

Les parlements recevront l'information en termes de nombre de signalements traités et également des recommandations qui en sont issues. Celles-ci seront anonymisées pour qu'on ne puisse pas remonter jusqu'au lanceur d'alerte. Le suivi qui est réservé aux recommandations dans ce cadre est également communiqué.

La protection accordée au lanceur d'alerte est très importante dans ce mécanisme. Cette protection est assurée par Ombuds Bruxelles quel que soit le canal

utilisé. Cette protection est accordée à l'auteur du signalement ou à une série d'autres personnes énumérées dans la directive (proches, collègues, auditionné, etc.).

La protection couvre toute menace, tentative ou représailles entendues comme un acte ou une omission qui est suscité par le signalement et qui cause un préjudice injustifié à l'intéressé. Une liste non exhaustive des sanctions directes ou déguisés qui peuvent découler d'un signalement est présente dans le décret et ordonnance conjoints à l'article 15/1.

La condition pour pouvoir prétendre à la protection est d'avoir des motifs raisonnables de croire que les informations signalées étaient véridiques au moment du signalement.

La protection est accordée sur demande. Une vérification est effectuée sur l'allégation de représailles pour voir si elle est crédible ou avérée. Si le service estime qu'il y a un soupçon de représailles, cela entraîne un renversement de la charge de la preuve.

Il appartient à l'administration concernée de prouver que la mesure qu'elle prend à l'égard du membre du personnel concerné repose sur des motifs objectifs, raisonnables et étrangers au signalement. La procédure du signalement n'empêche donc pas l'administration de gérer son personnel.

L'obligation générale de tout fonctionnaire de signaler au procureur du Roi lorsqu'il est témoin de fait qui peuvent constituer un crime ou un délit pèse toujours sur tout fonctionnaire d'une administration publique bruxelloise à ce jour.

La Médiatrice signale que dans l'article 29 du Code d'instruction criminelle suite à la mise en place du système d'atteinte à l'intégrité au niveau fédéral, un alinéa 2 a été introduit qui prévoit que lorsque le fonctionnaire fait usage du mécanisme de signalement auprès du médiateur il est dispensé de son obligation de signaler au procureur du Roi. En effet, dans le cadre de cette procédure cette obligation est transférée au médiateur. Quand les faits signalés sont susceptibles de constituer un délit ou un crime, le service est tenu de les transmettre au procureur du Roi. L'enquête est dès lors transmise au Parquet.

Le stade le plus adéquat pour transmettre le dossier est souvent à l'issue de la préenquête qui permet d'avoir un minimum de faits et de constatations qui vont permettre au parquet de décider s'il convient d'ouvrir une information judiciaire. Le service est attentif à ne pas dénaturer les preuves à ce moment-là dans les devoirs d'enquêtes.

Si les assemblées bruxelloises voulaient que les fonctionnaires bruxelloises puissent bénéficier de cette dispense, il faut modifier cet alinéa 2 de l'article 29 du Code d'instruction criminelle pour prévoir la même dispense que pour les fonctionnaires fédéraux. La question est discutée au sein du réseau des ombudsmans parlementaires puisque la question se posera pour les fonctionnaires flamands, wallons, etc. Dans toutes ces entités, le mécanisme de signalement est en cours d'être mis en place pour transposer la directive.

5. Échange de vues

Mme Barbara Trachte (ministre-présidente) précise que le décret et ordonnance conjoints a été adopté en commission interparlementaire le 27 mars 2023. Il sera soumis au vote des parlementaires du Parlement francophone bruxellois le 28 avril prochain.

Mme Nadia El Yousfi (PS) remercie à nouveau la Médiatrice pour la présentation de cette seconde composante importante du service de médiation. L'examen des signalements et la protection des lanceurs d'alerte sont deux missions qui permettent de renforcer la confiance de la population envers les administrations bruxelloises.

Bien que le terme « membre du personnel » était juridiquement suffisant, le groupe PS a estimé nécessaire, par précaution, d'ajouter, via un amendement en commission interparlementaire, la mention des délégués syndicaux. Cet élément permet de renforcer la cohérence de ce texte avec les autres niveaux de pouvoir et de rendre la transposition plus conforme aux prescriptions de la directive.

M. Emmanuel De Bock (DéFI) signale qu'aucun signalement n'a été effectué pour ce qui concerne la Commission communautaire française. Pour l'aspect « plainte », le plaignant a 3 ans pour saisir le service d'Ombuds Bruxelles. Pour les lanceurs d'alerte, aucun délai n'est spécifié. Le député se demande s'il y a un délai.

La protection de l'anonymat du lanceur d'alerte est toute relative. L'origine du service concerné peut permettre de remonter jusqu'au lanceur d'alerte. Bien souvent, l'entreprise « sociale » va chercher à savoir qui a fait quoi. Comment résoudre ce dilemme par rapport à la protection ?

Il est rassurant de voir des gens venir vers le service pour utiliser cette protection, cela signifie qu'ils croient en l'utilité de cette protection. Il reste cependant beaucoup de personnes qui se posent la question et renonce au signalement par crainte. Certains

sont déjà licenciés quand ils s'adressent au service. La dynamique peut être différente dans ce cas-là.

Le lanceur d'alerte est-il informé du contenu du rapport final ? Constaté le changement de l'organisation et la disparition des dysfonctionnements est l'origine des investissements du lanceur d'alerte dans l'appel au service. Comment s'articule le résultat ?

Comment la protection des mandataires publics, non rémunérés, qui ont connaissance de dysfonctionnements, est-elle assurée ? Comment la Médiatrice imagine cette collaboration ?

Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) précise qu'il n'y a pas de délai maximal en matière de signalement. Cependant, plus l'écoulement du temps est long avant le signalement plus il sera difficile de vérifier les faits et d'étayer les soupçons raisonnables d'une atteinte à l'intégrité. Cela dépend de la nature d'un signalement à l'autre.

Le lanceur d'alerte est informé de la clôture de l'enquête et des conclusions générales. Il est porté à sa connaissance si l'atteinte à l'intégrité a été établie et si des recommandations d'Ombuds Bruxelles ont été émises et de quel ordre.

Le lanceur d'alerte n'est pas informé dans le détail du rapport d'enquête et de tout ce qui peut avoir trait au dossier personnel et disciplinaire des personnes qui ont été éventuellement considérées comme impliquées à l'atteinte à l'intégrité.

Le lanceur d'alerte est informé en termes généraux des conclusions de l'enquête et du maintien de sa protection. En effet, les représailles peuvent survenir durant les années qui suivent la fin de l'enquête. Il n'y a pas de durée maximale à la protection. Au fil du temps et de la diminution du risque de représailles, la protection s'atténue.

La question de la protection contre les représailles est complexe. Le renversement de la charge de la preuve est une protection importante contre toutes les mesures objectives prises à l'égard d'une personne dans une relation professionnelle. Cela oblige l'employeur à prouver que la mesure repose sur des éléments distincts et étrangers au signalement.

Concernant les mandataires publics dans les ASBL ou les personnes qui ont quitté l'administration concernée, la protection devient plus difficile à assurer puisqu'il n'y a pas de mesure susceptible d'être prise. Les mandataires publics peuvent bien entendu aussi être eux même auteur d'un signalement, puisque la directive a étendu le champ d'application personnel. Il s'agit de toute personne en relation professionnelle

avec l'organisation au sein duquel l'atteinte à l'intégrité a été commise.

Quand on se lance dans le parcours du lanceur d'alerte, il faut avoir les reins solides parce que le service va pouvoir protéger contre toutes les mesures objectives. Cependant, sur les aspects sociaux tels que le fait d'être mis à l'écart, le service ne peut rien y faire. Le signalement de manière anonyme est un renforcement de la protection. Cependant dans les petites organisations ou sur des faits très précis, le contexte permettra sans doute à l'organisation d'identifier qui est l'auteur de l'alerte. Le service de médiation assure en tout état de cause la confidentialité de la source de l'information.

M. Emmanuel De Bock (DéFI) soutient qu'il y a une minorité de personnes qui assument des fonctions hors du cadre d'une rémunération ou d'un contrat de travail. C'est ceux qui sont sous un contrat de mandat.

Les conséquences sont un peu différentes entre les deux catégories. Les mandataires dépendent d'une tierce personne et il est impossible d'empêcher une sanction de la part du mandant s'il s'avérait que le mandat n'a pas été correctement exécuté.

Une protection encore plus accrue pourrait bénéficier à ces personnes qui font face non seulement à l'administration mais aussi aux partis politiques et à la pression qui en découle.

Le rôle de la Médiatrice dans ce cas de figure sera encore plus essentiel pour ces personnes qui n'ont pas d'autre protection.

Le député remercie la Médiatrice pour ces échanges qui permettent de mieux comprendre le sens des services qui sont offerts à l'ensemble des citoyens.

Mme Magali Plovie (présidente) signale qu'il aurait été effectivement intéressant d'entendre la Médiatrice lors de la commission interparlementaire du 27 mars dernier mais cela a été organisé autrement. Les échanges de ce jour ont apporté un éclairage important pour la suite des travaux du Parlement.

Mme Catherine De Bruecker (Médiatrice bruxelloise) ajoute que le service d'Ombuds Bruxelles participera à la journée portes ouvertes le 7 mai 2023 et que leurs bureaux seront ouverts de 12h00 à 17h00. Les députés sont les bienvenus et sont invités à proposer aux citoyens de venir découvrir leurs locaux et les services qu'ils offrent.

La Médiatrice confirme que l'enjeu de la numérisation sera un enjeu transversal qui sous-tendra toutes leurs activités en cours de ce mandat.

6. Approbation du rapport

La commission fait confiance à la présidente et au rapporteur pour l'élaboration du rapport.

Le Rapporteur,

La Présidente,

Emmanuel De Bock

Magali PLOVIE

7. Annexe

Support visuel aux présentations de la Médiatrice bruxelloise

Ombuds Bruxelles

Présentation du rapport annuel 2022

18/04/2023



Concilier & améliorer

2022
Année de lancement



Quelques dates clés

Janvier	Prise de fonction dans des bureaux provisoires au Relais postal
Février	Lancement des premiers recrutements
Mars	Rencontre avec l'Administratrice générale et la cheffe du service Inspection du SPFB
Mai	Adhésion à l'Institut international de l'Ombudsman
1^{er} juin	Entrée en fonction de la première collaboratrice du service
20 juin	Installation du service dans ses locaux définitifs Place de la Vieille Halle aux Blés
Juin	Adhésion à Ombudsman.be et à l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
1^{er} septembre	Ouverture au public
28 septembre	Inauguration officielle avec la Présidente et les membres du bureau du PFB
18 novembre	Approbation du règlement d'ordre intérieur par le PFB



Quelques chiffres clés

Budget

- Dotation 717.000€ en 2022
- Dotation 1.614.000 € prévue pour 2023
- 85 % du budget = masse salariale

Effectifs

- Le plan du personnel prévoit 12 ETP en 2023
- Au 1^{er} janvier 2023, le service comptait sept membres du personnel
- Nous sommes neuf entretemps et trois recrutements sont en cours

Dossiers

- Le service « Plaintes » a ouvert 351 dossiers en 2022 (7 pour la Cocof)
- Le service « Enquêtes et Intégrité » a ouvert 3 dossiers en 2022 (0 pour la Cocof)



Les deux missions d’Ombuds Bruxelles

Plainte

Qui ?	Personne physique ou morale
Quoi ?	Problème avec une administration régionale ou communale
Pour quoi ?	Atteinte à un intérêt personnel
Démarches ?	1. La personne doit d’abord adresser sa plainte à l’administration ou la commune 2. La personne peut ensuite contacter l’Ombuds

Signalement

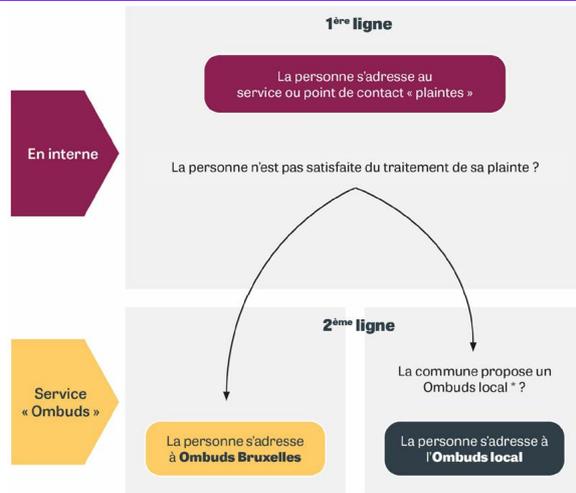
Qui ?	Membre du personnel d’une administration régionale ou communale
Quoi ?	Fraude, abus, irrégularité
Pour quoi ?	Atteinte à l’intérêt général
Démarches ?	La personne peut choisir de s’adresser : <ul style="list-style-type: none"> • au canal interne • ou au canal externe



Plaintes

La plainte : quel parcours ?

Plainte	
Qui ?	Personne physique ou morale
Quoi ?	Problème avec une administration régionale ou communale
Pour quoi ?	Atteinte à un intérêt personnel
Démarches ?	1. La personne doit d'abord adresser sa plainte à l'administration ou la commune 2. La personne peut ensuite contacter l'Ombuds



* actuellement Ixelles, Schaerbeek et Woluwe-Saint-Lambert



Quel type de plaintes ?

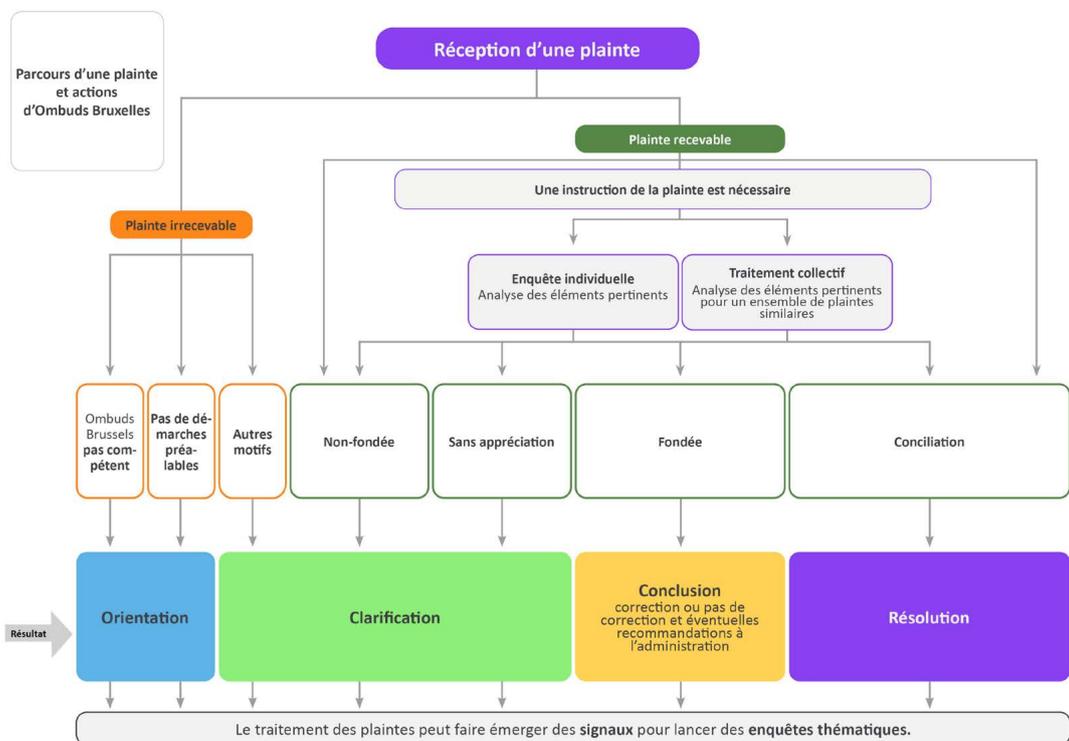
Enseignement, formation, sport et culture	Subsides et agréments ; enseignement organisé par la COCOF, transport scolaire ; Bruxelles-Formation, insertion socio-professionnelle, validation des compétences.
Santé, bien-être et famille	Allocations familiales, allocations pour personnes âgées, aide à domicile, évaluation de l'autonomie et du handicap ; agrément et inspection des milieux d'accueil, MR et MRS, IHP, MSP, etc. ; fonctionnement des maisons médicales.
Fonction publique	Procédures de recrutement, mobilité, carrière.



Chiffres 2022

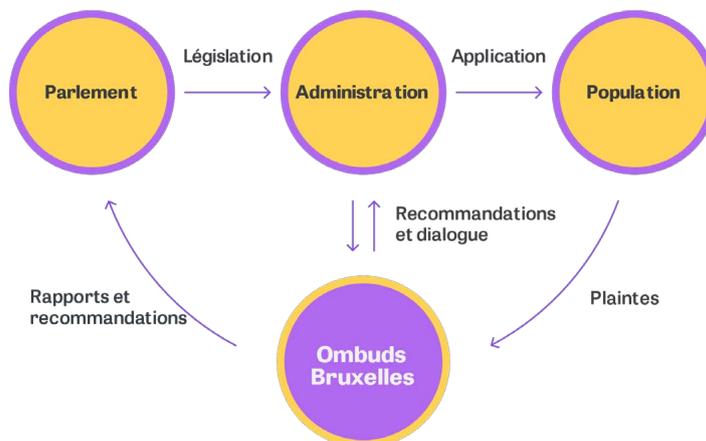
Septembre - décembre 2022 : 7 dossiers
 Janvier - mars 2023 : 2 dossiers
Total : 9 dossiers

1 dossier Fonction publique	Discrimination, transmis à Unia
2 dossiers Bruxelles Formation	<ul style="list-style-type: none"> 1 transmis 1^e ligne (avant 1/9/22) 1 en cours
1 dossier Service Transport scolaire	Pas d'intervention - prématuré car 1 ^e ligne en cours
3 dossiers Service Phare	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de renouvellement d'agrément d'une ETA Refus de carte jaune (autorisation travailler en ETA) Retard paiement intervention financière matériel paramédical
1 dossier Maison médicale	En cours
1 dossier Enseignement	Irrecevable -> APD
	<ul style="list-style-type: none"> Litige avec l'Institut Roger Guilbert



Recommandations

2 types de recommandations : individuelle ou générale



Recommandations

Recommandation générale 2023-01

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.



Recommandations

Exemple d’approche et de communication harmonisées

Plaintes

Des plaintes sur nos prestations ? Dites-le-nous !



Des plaintes sur nos prestations?

Chaque jour, les fonctionnaires fédéraux du Service public fédéral Intérieur sont là pour vous aider. Ils font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous

Vous n’êtes pas satisfait du résultat ?

Adressez-vous au Médiateur fédéral, Rue de Louvain 48 bte 6 à 1000 Bruxelles.

C'est un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Tél : 0800/99 961 (numéro gratuit)
 Tél : 02/289 27 27
 Fax : 02/289 27 28
 E-mail : contact@mediateurfederal.be
 Site Internet : www.mediateurfederal.be

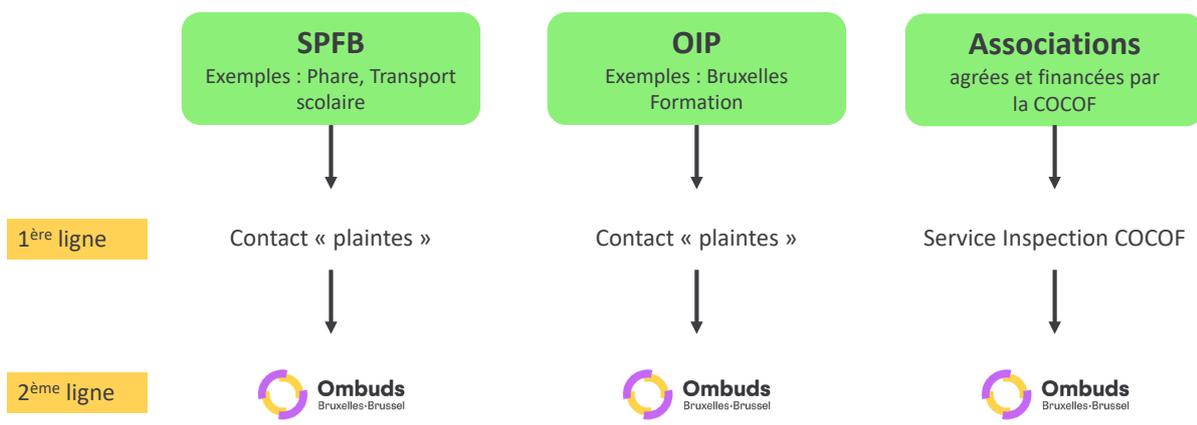
1^{ère} ligne : service « Plaintes »

2^{ème} ligne : Ombuds



Recommandations

Mise en œuvre RG 2023-01 pour la COCOF

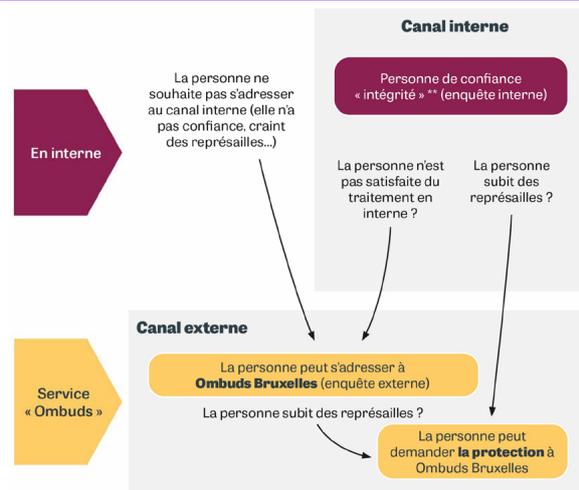


Signalements



Le signalement : quel parcours ?

Signalement	
Qui ?	Membre du personnel d'une administration régionale ou communale
Quoi ?	Fraude, abus, irrégularité
Pour quoi ?	Atteinte à l'intérêt général
Démarches ?	La personne peut choisir de s'adresser : <ul style="list-style-type: none"> • au canal interne • ou au canal externe



** l'Ombuds local n'est pas compétent pour traiter les signalements



Fonctionnement

Organisation et procédure d'enquête

- **Canal interne :**
 - Pour les administrations et organismes publics de la COCOF: Arrêté du Collège
 - Pour les services du Parlement : Règlement du PFB (statut du personnel)
- **Canal externe :**
 - Règlement d'ordre intérieur d'Ombuds Bruxelles, approuvé par le PFB le 18/11/22
 - Protocole d'enquête, publié sur notre site

Comment signaler un abus ou une fraude auprès d'Ombuds Bruxelles ?



Nous avons mis en place un portail en ligne sécurisé qui permet de signaler et de communiquer avec nous **en toute confidentialité**.

ombudsbrussels.integrityline.app



Fonctionnement

Les cinq étapes d'un signalement

- 1 Réception d'un signalement
- 2 Vérification du signalement
- 3 Enquête
- 4 Rapport d'enquête : constatations, conclusions et éventuelles recommandations
- 5 Suivi des recommandations



Protection

Par qui ?	Ombuds Bruxelles
Pour qui ?	Auteur de signalement, ses proches et personnes entendues pendant l'enquête
Pour quoi ?	(Menaces et tentatives de) représailles = acte ou omission suscité par un signalement et qui cause un préjudice injustifié à l'intéressé
Condition ?	Motifs raisonnables de croire que les informations signalées étaient véridiques au moment du signalement
Comment ?	1. Sur demande 2. Examen de l'allégation de représailles 3. Renversement de la charge de la preuve → employeur doit justifier la mesure
But ?	Annuler ou compenser les mesures de représailles avérées



Question posée en commission interparlementaire

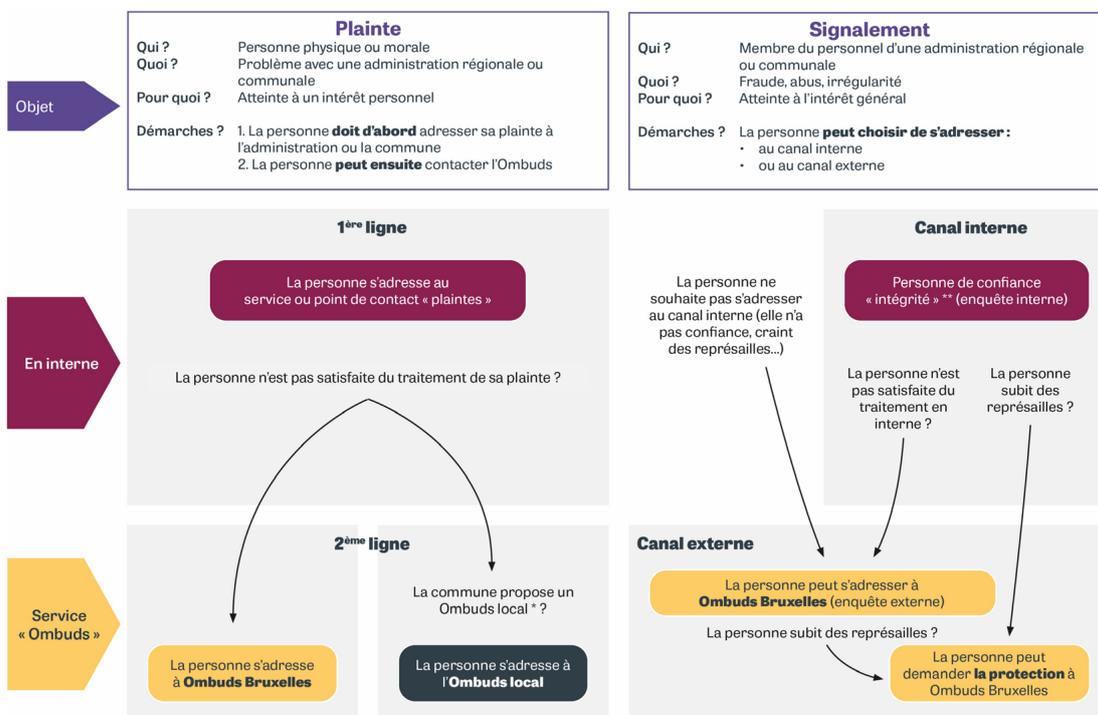
Article 29, §1er Code d'instruction criminelle

- alinéa 1 : Tout fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions acquerra la connaissance d'un crime ou d'un délit, sera tenu de donner avis sur-le-champ au procureur du Roi
- alinéa 2 : Les fonctionnaires qui, **sur la base de la loi du 20 décembre 2022 relative aux canaux de signalement et à la protection des auteurs de signalement d'atteintes à l'intégrité dans les organismes du secteur public fédéral et au sein de la police intégrée**, ont recours au système de signalement, sont dispensés de l'obligation visée à l'alinéa 1er.

→ nécessité d'adapter le § 2 pour étendre cette dispense aux fonctionnaires bruxellois, qui, **sur la base du DOC du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois, dans les organismes du secteur public bruxellois** ont recours au système de signalement



Conclusion



* actuellement Ixelles, Schaerbeek et Woluwé-Saint-Lambert

** l'Ombuds local n'est pas compétent pour traiter les signalements

Perspectives 2023

- Journée portes ouvertes 7 mai
- Mise en œuvre de la recommandation générale 2023-01 dans les services de la COCOF
- Campagne d'information ciblée
- Thème transversal : impact de la numérisation des services publics sur l'accès aux droits



MERCI – DANK U !

Ombuds Bruxelles·Brussel

Place de la Vieille Halle aux Blés, 1 - 1000 Bruxelles
Oud Korenhuis, 1 - 1000 Brussel

+32 2 549 67 00



Ombuds
Bruxelles·Brussel

Concilier & améliorer
Verzoenen & verbeteren

