



Les normes d'Ombuds Bruxelles

Les citoyens doivent pouvoir compter sur un service public équitable et de qualité. Ombuds Bruxelles se base sur **une liste de 15 normes** qui décrivent les attentes des citoyens à l'égard des administrations. Ces normes constituent le cadre de référence pour le traitement des plaintes.

1. **Application correcte des règles de droit**
2. **Égalité**
3. **Impartialité**
4. **Appréciation raisonnable et proportionnalité**
5. **Sécurité juridique**
6. **Confiance légitime**
7. **Droit d'être entendu**
8. **Délai raisonnable**
9. **Gestion consciencieuse**
10. **Coordination efficace**
11. **Motivation adéquate**
12. **Information active**
13. **Information passive**
14. **Courtoisie**
15. **Accès approprié**

1. Application correcte des règles de droit

L'administration agit en conformité avec la législation applicable et dans le respect des droits fondamentaux.

Lorsque la règle n'est pas claire, l'administration veille à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.

2. Égalité

L'administration veille à respecter l'égalité de traitement entre les administrés et ne peut créer des distinctions illicites entre eux.

Les administrés se trouvant dans la même situation doivent être traités de la même manière. Les administrés se trouvant dans des situations différentes peuvent être traités différemment. La situation s'apprécie au regard de la mesure envisagée.



Une différence de traitement entre des catégories de personnes peut être établie pour autant que :

- elle poursuive un but légitime ;
- elle repose sur un critère objectif ;
- elle soit raisonnablement justifiée compte tenu du but et des effets de la mesure concernée.

L'égalité n'est pas respectée lorsqu'il n'y a pas de rapport raisonnable et proportionné entre les moyens employés et le but visé.

3. Impartialité

L'impartialité implique qu'un dossier soit examiné d'une manière objective. Le traitement du dossier ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, ou par des convictions de nature religieuse, philosophique ou politique.

Un agent ne prend pas part à une décision dans laquelle lui, ou un de ses proches, a des intérêts personnels ou l'apparence d'en avoir. L'impartialité implique également qu'un agent ne peut pas examiner le recours (ou la plainte) contre une décision à laquelle il a participé.

L'administration évite que sa décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

4. Appréciation raisonnable et proportionnalité

L'administration s'assure que sa décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque l'administration a usé de sa liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision de l'administration peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quelle autre administration normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, l'administration normalement diligente veille à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts de l'administré et des objectifs d'intérêt général poursuivis par cette administration.

Lorsque l'application qui est faite par l'administration de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour l'administré, l'administration met tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès de pouvoir.

5. Sécurité juridique

La sécurité juridique garantit un traitement égal et impartial, elle encadre la liberté de l'administration et exclut l'arbitraire.

La sécurité juridique implique que les administrés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les citoyens doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent. Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine permanence de la réglementation et des pratiques administratives.



Pour préserver la sécurité juridique, l'administration s'efforce notamment de rassurer les administrés au sujet de règles qui leur sont applicables dans un délai raisonnable.

Par application du principe de sécurité juridique, les citoyens ne peuvent être tenus d'observer des règles qui ne font pas l'objet d'une publicité, ou qui font l'objet d'une publicité tardive, ou des décisions à portée individuelle qui ne leur ont pas été notifiées.

La sécurité juridique implique en principe l'interdiction pour l'administration d'appliquer de manière rétroactive des dispositions légales et réglementaires.

6. Confiance légitime

L'administration honore les attentes légitimes que son attitude constante, ses promesses ou ses décisions antérieures ont pu susciter chez les citoyens.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exceptions, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme de l'administration.

7. Droit d'être entendu

Dans un dossier qui le concerne, le citoyen a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la réglementation ou que la loi n'impose pas à l'administration d'entendre le citoyen avant sa prise de décision.

Le cas échéant, ce droit doit pouvoir s'exercer lors des différentes étapes de la procédure, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts du citoyen et ceux de l'administration : le citoyen dispose de la possibilité de faire valoir ses arguments ; l'administration est en mesure de prendre sa décision en toute connaissance de cause.

8. Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par l'administration dans les délais prévus par la réglementation ou, à défaut, dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au cas par cas : l'administration doit pouvoir tenir compte du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour le citoyen d'une réponse tardive. Dans certaines circonstances, le délai raisonnable peut imposer à l'administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la réglementation.

9. Gestion consciencieuse

Toute administration doit agir et prendre ses décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'elle doit s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. Pour élaborer sa décision, l'administration s'assure de disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires.



Dans la prise de décision, l'administration doit s'attacher aux faits vérifiables, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Le principe de précaution fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

10. Coordination efficace

Les services publics doivent collaborer entre eux de manière efficace. Au sein d'un même service, le citoyen peut légitimement s'attendre à ce que la communication et l'échange d'informations soit fluide. En outre, le citoyen ne peut être invité à produire des éléments dont l'administration dispose déjà ou qu'elle pourrait aisément se procurer elle-même.

Le citoyen peut légitimement s'attendre à ce que des administrations qui sont amenées à collaborer se coordonnent de manière efficace, ce qui implique la mise en place de procédures adéquates et un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

11. Motivation adéquate

Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs corrects, qui doivent être acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

Les administrés doivent comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée. En principe, ces motifs doivent donc figurer dans l'acte lui-même. L'administration veille à utiliser un langage clair, en évitant le jargon administratif.

La motivation doit être suffisante pour étayer la décision. Cela signifie que les motifs doivent être suffisamment concrets ; le recours à des formulations standards ou trop générales ne suffit pas. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas traité.

12. Information active

L'administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans la limite du raisonnable.

L'administration veille à rendre accessible et compréhensible les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques administratives, au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, et mise à jour.

L'administration veille par ailleurs à utiliser un langage clair et compréhensible. Sa communication doit être ciblée. Elle doit veiller à utiliser des canaux de communication diversifiés et adéquats pour atteindre son public-cible.

13. Information passive



Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le citoyen demande une information, l'administration doit la lui fournir.

La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, l'administration utilise de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par le citoyen.

14. Courtoisie

Dans ses contacts avec les citoyens, chaque agent veille à adopter une attitude professionnelle, polie et courtoise.

Le cas échéant, il explique les raisons pour lesquelles il ne peut accéder à la demande et s'efforce d'orienter la personne au mieux, en veillant à utiliser un langage neutre, compréhensible et adapté à la situation.

Si l'administration a commis une erreur, elle présente des excuses.

15. Accès approprié

L'administration garantit l'accessibilité de ses services et de ses bureaux, en veillant à la diversité et l'adéquation de ses canaux de communication et de ses capacités d'accueil physique ou téléphonique aux besoins du public concerné. Elle s'efforce de recevoir les citoyens dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.

Afin de garantir l'accès de tous à l'information, l'administration veille à la lisibilité de ses communications et documents et privilégie le langage clair.

Une attention particulière doit être consacrée à l'accessibilité des outils numériques et des bureaux aux personnes porteuses de handicap.