



## Communiqué de presse – 29/03/2024

---

### « Permettons aux citoyens de corriger leur erreur lorsqu'ils se trompent dans une démarche administrative »

Ombuds Bruxelles, l'institution de médiation entre citoyens et administration à Bruxelles, publie son rapport annuel 2023. Des 1 034 plaintes que l'institution a reçues en 2023, il ressort un constat : les citoyens font parfois des erreurs involontaires dans leurs démarches administratives. Il faut leur permettre de les corriger pour en éviter les conséquences, parfois très lourdes.

#### 1 034 plaintes

Ombuds Bruxelles a enregistré 1 034 plaintes en 2023. Ces plaintes concernent en majorité le **stationnement**. Vient ensuite la **fiscalité** (le précompte immobilier et l'amende relative à la zone de basses émissions notamment). Enfin, les plaintes concernent en troisième lieu les démarches auprès de l'**administration communale**.

#### Des erreurs involontaires aux conséquences parfois lourdes

Ombuds Bruxelles constate que les situations les plus difficiles à résoudre proviennent d'une erreur commise de bonne foi par les citoyens. Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise : « *Ces erreurs sont commises pour diverses raisons. La numérisation oblige de plus en plus les citoyens à réaliser eux-mêmes leurs démarches administratives, sans l'aide d'un agent au guichet ou la possibilité de corriger les données lorsqu'elles sont encodées. Parfois, le langage utilisé par l'administration est trop technique, et n'est pas bien compris par les usagers. D'autres erreurs sont aussi commises simplement par inadvertance ou par oubli.* »

#### Erreur de formulaire sur le site de la commune

Les conséquences sont parfois lourdes pour la personne à l'origine de l'erreur. « *C'est le cas par exemple d'une dame qui, en se trompant de formulaire, a fait une déclaration de départ à l'étranger au lieu d'une autorisation de voyage pour ses enfants. Elle a perdu l'accès à toute une série de droits, comme les allocations familiales. Sa commune refusait de la réinscrire à la date à laquelle elle avait commis cette erreur. Heureusement, à la suite de notre intervention, la commune s'est montrée compréhensive et c'est rentré dans l'ordre.* » explique encore Catherine De Bruecker.



## Erreur dans l'encodage d'une demande de primes à la rénovation

Une autre plainte illustre les conséquences que peut avoir une erreur lors de l'introduction d'une demande de primes à la rénovation. « *Une personne nous a contactés car, à la suite d'une erreur dans l'encodage de sa demande via Irisbox, elle allait perdre une partie des primes auxquelles elle pouvait prétendre pour la rénovation de son logement. L'administration compétente, Bruxelles Environnement, lui a expliqué que le système informatique ne permettait pas de corriger l'erreur* ».

## Instaurer un droit à l'erreur en faveur des citoyens

Comme c'est déjà le cas en France, la médiatrice bruxelloise recommande aux autorités bruxelloises de développer la possibilité pour les citoyens de corriger une erreur lorsqu'elle est commise de bonne foi. « *On doit permettre à l'administration de se montrer bienveillante et soutenante envers ses usagers. À la fois dans l'accomplissement de leurs obligations administratives, mais aussi pour accéder aux diverses primes, subventions et mesures de soutien élaborées par la Région pour les aider à traverser les multiples crises de notre époque. Cela renforcerait la confiance des citoyens envers les institutions, dans le respect de l'intérêt général.* »

## Ombuds Bruxelles : concilier et améliorer

Ombuds Bruxelles a vu le jour le 1er septembre 2022. Cette institution indépendante traite les plaintes des personnes, entreprises ou organisations envers les administrations régionales, les communes et les CPAS bruxellois. Vous rencontrez une difficulté avec une administration ? Contactez Ombuds Bruxelles par téléphone au +32 2 549 67 00 ou via son site internet : [www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels).

## Vous avez une question ? Une demande d'interview ?

Contactez **Louise Degryse** - Responsable communication et relations externes

- +32 490 67 45 80
- +32 2 549 67 07
- [louise.degryse@ombuds.brussels](mailto:louise.degryse@ombuds.brussels)