

Communiqué de presse – 31/03/2023

Instaurons une approche positive de la plainte en région bruxelloise

La région bruxelloise dispose depuis septembre 2022 d'une institution indépendante de médiation entre la population et les administrations. Ombuds Bruxelles publie son premier rapport annuel et plaide pour une approche positive de la plainte dans les administrations et communes de la région bruxelloise.

328 plaintes en 2022

En quatre mois d'activités, Ombuds Bruxelles a enregistré 328 plaintes des citoyens et citoyennes à l'égard des administrations ou communes bruxelloises. « Vu le délai nécessaire pour traiter un dossier, nous ne disposons pas encore du recul suffisant pour tirer des conclusions de ces 328 plaintes. Par contre, ce nombre nous indique que la création d'une institution de médiation entre la population et les administrations répond à un réel besoin. »

Renforcer la gestion des plaintes dans les administrations

Catherine De Bruecker, première médiatrice bruxelloise, explique : « l'une de mes priorités est de collaborer avec les administrations pour faciliter le parcours de la personne qui rencontre une difficulté avec une administration. Nous sommes là pour soutenir les administrations qui n'ont pas encore de système de gestion de plaintes, dans la mise en place d'un tel service. » En effet, lorsqu'une personne est mécontente des prestations d'une administration, elle doit en premier lieu s'adresser à l'administration elle-même. Ombuds Bruxelles constate que cette « première ligne » de traitement des plaintes mérite d'être renforcée au sein des administrations et communes bruxelloises.

Les plaintes : une mine d'informations

Des premières plaintes reçues par Ombuds Bruxelles depuis septembre 2022, il ressort que les motifs de plaintes sont très diversifiés. La personne peut être déçue de la qualité d'un service public, trouver que l'information fournie n'est pas suffisamment claire, la procédure trop complexe. La plainte peut aussi concerner l'accessibilité d'un service, ou bien le délai de réponse d'une administration. Pour Ombuds Bruxelles, « lorsque l'administration reçoit ce type de plaintes, cela lui permet de prendre le pouls du vécu de la population par rapport aux prestations qu'elle fournit. Les plaintes permettent de détecter quelles sont les attentes du

public et les marges d'amélioration. Nous pensons qu'il faut permettre aux citoyens d'exprimer leur mécontentement, écouter leur vécu et ne pas avoir peur de la plainte. Nous plaçons pour le développement d'une approche constructive de la plainte en région bruxelloise. »

Agir structurellement pour le plus grand nombre

Ombuds Bruxelles traite les plaintes pour résoudre des situations individuelles, mais les plaintes lui permettent aussi de détecter des difficultés plus structurelles. Sur base des signaux identifiés dans les plaintes, l'institution peut mener des enquêtes et formuler des recommandations pour améliorer la situation de manière plus générale. Catherine De Bruecker a choisi d'accorder une attention particulière à l'impact de la numérisation sur l'accès aux droits pendant son premier mandat. « La digitalisation des processus et les algorithmes présentent des opportunités mais aussi des menaces. Notamment pour les plus vulnérables. Nous serons particulièrement attentifs aux impacts de la numérisation sur les services publics, pour qu'elle ne laisse personne de côté. »

Soutenir l'intégrité dans les administrations

Ombuds Bruxelles est chargé de réceptionner et d'enquêter sur les signalements des membres du personnel témoins de fraude ou d'abus au sein des administrations et communes bruxelloises et de protéger ces « lanceurs d'alerte » contre les représailles. Pour garantir la confidentialité de ces signalements, l'institution a mis en place un portail de signalement sécurisé, accessible depuis son site internet. Ombuds Bruxelles souhaite promouvoir une culture de la parole sans crainte de représailles, et soutiendra le développement des canaux de signalement internes au sein des administrations. Cette mission contribue aussi à la bonne gouvernance et à maintenir la confiance de la population dans les autorités bruxelloises.

Ombuds Bruxelles : concilier et améliorer

Ombuds Bruxelles a vu le jour depuis le 1er septembre 2022. Cette institution indépendante traite les plaintes des personnes, entreprises ou organisations envers les administrations et communes bruxelloises. Elle traite aussi les signalements d'abus ou de fraude par des membres du personnel. Vous rencontrez une difficulté avec une administration ou une commune ? Contactez Ombuds Bruxelles par téléphone au +32 2 549 67 00 ou sur internet via www.ombuds.brussels.