



09 oct 2025 -09:53

Ombudsman.be, un portail qui aiguille les citoyens vers le bon ombudsman

09/10/2025 - *Journée internationale de l'ombudsman* Plus 100.000 personnes ont contacté un ombudsman en 2024. Pour permettre aux citoyens en difficulté de trouver facilement l'ombudsman qui peut les aider, le réseau belge des ombudsmans publie, à l'occasion de la journée internationale de l'ombudsman, un nouveau portail : www.ombudsman.be.



“Il y a toujours un ombudsman pour vous aider”

Avec ce portail, les ombudsmans souhaitent qu'un citoyen en difficulté avec une administration ou une entreprise puisse facilement trouver de l'aide. Ce réseau est composé d'institution d'ombudsman, qui traitent chaque année plus de 100.000 plaintes de citoyens, d'associations ou d'entreprises. Ils traitent tous types de problèmes et couvrent ainsi toutes les démarches quotidiennes : un désaccord avec son fournisseur d'internet, un courrier non-reçu, une difficulté avec les allocations sociales, une prime refusée... *« Citoyens et entreprises peuvent avoir quotidiennement des interactions avec des administrations ou des entreprises. Dans la plupart des cas, ces démarches se passent sans encombre. Mais lorsqu'une difficulté se présente, les personnes se sentent parfois démunies. L'aide d'un ombudsman permet souvent de trouver une solution »* explique David Baele, président du réseau Ombudsman.be.

[Visiter le site d'Ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

“
Lorsqu'une difficulté se présente, les personnes se
sentent parfois démunies. L'aide d'un ombudsman
permet souvent de trouver une solution .
”

David Baele
président du réseau Ombudsman.be



Un portail complet et facile d'usage

Le portail se veut une aide pour les citoyens, pour les travailleurs sociaux, pour les entreprises. Il propose un annuaire de 29 ombudsmans en Belgique, et permet en fonction de la difficulté rencontrée de savoir à quel ombudsman s'adresser. Les ombudsmans s'occupent tant de problèmes avec les services publics qu'avec des acteurs privés, comme les services postaux, bancaires, fournisseurs d'énergie, de téléphonie. Sur le site, l'internaute peut encoder la difficulté qu'il rencontre. Sur base des termes encodés, l'outil de recherche lui propose les coordonnées de l'ombudsman qui pourra l'aider.

Avec cet outil, l'utilisateur gagne du temps pour recevoir de l'aide plus rapidement. « La personne en difficulté doit déjà connaître le concept d'ombudsman, ce qu'il fait et comment il peut aider, puis doit savoir qu'un ombudsman est compétent pour la difficulté qu'elle rencontre. Il arrive souvent, par exemple, qu'une personne s'adresse à un ombudsman qui n'est pas compétent pour son problème. Heureusement, les ombudsmans se transfèrent entre eux les plaintes de citoyens qui n'auraient pas toquer à la bonne porte. Grâce à ce site, on pense malgré tout qu'un plus grand nombre de citoyens arriveront directement chez l'ombudsman qui peut effectivement traiter leur plainte. »

Se plaindre d'abord à l'administration ou l'entreprise concernée

Ombudsman.be met également en lumière les conditions indispensables pour introduire une plainte. La plus importante : l'ombudsman intervient en deuxième ligne. Il est donc indispensable de faire part de son mécontentement au service avec lequel on rencontre un problème. Cela permet au service de tenter lui-même d'apporter une solution à votre difficulté. « Si vous contestez une facture de téléphonie par exemple, il faut d'abord vous adresser à votre fournisseur. Dans beaucoup de cas, le problème se résout comme cela. » Mais si la difficulté persiste, vous pouvez contacter un ombudsman.

Ombudsman : un service accessible, gratuit et orienté solution

La fonction d'ombudsman, encore souvent méconnue, en Belgique francophone notamment, consiste à chercher une solution via une médiation lorsqu'une personne se heurte à une difficulté dans une démarche soit commerciale soit administrative. L'ombudsman est indépendant, il prend en compte tous les points de vue afin de trouver une solution, via un service accessible et gratuit. Un ombudsman est une alternative à une démarche en justice, souvent plus compliquée.

L'impact des ombudsmans ne se limite pas à la résolution de plaintes individuelles. Leur objectif est aussi de détecter dans les plaintes des difficultés que peuvent rencontrer un plus grand nombre de personnes, et d'améliorer de manière plus générale le fonctionnement de certaines administrations ou entreprises.

Le réseau Ombudsman.be compte 29 ombudsmans. Ils échangent leurs bonnes pratiques, mènent des actions de communication communes et publient des recommandations. « L'année dernière, nous avons

ainsi mis l'accent sur le droit à l'erreur des citoyens dans leurs relations avec les pouvoirs publics », explique David Baele.

« Ombudsman », un titre qui répond à des normes internationales

Le terme ombudsman gagne en notoriété ces dernières années, mais est parfois utilisé de manière erronée, met en garde le Président du réseau et médiateur fédéral, David Baele. « En tant qu'ombudsman, nous répondons à des critères stricts d'impartialité et d'indépendance vis-à-vis des services pour lesquels nous sommes compétents. Nous nous réjouissons que la fonction d'ombudsman soit de plus en plus connue, et que certaines communes par exemple, veuillent mettre en place un tel service. Mais il ne faut pas galvauder ce nom en l'utilisant sans en respecter les principes fondateurs, qui sont notamment repris dans un texte du Conseil de l'Europe qui se nomme « Les principes de Venise ».

www.ombudsman.be, trouvez rapidement l'ombudsman qui peut vous aider.

Le Médiateur fédéral
<https://www.mediateurfederal.be>

Florence Cabrera
Chargée de communication (FR)
02 289 37 39
+32475485054
florence.cabrera@mediateurfederal.be

Herlinde Martens
Communication NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be