

08 oct 2026 -16:21

Les ombudsmans sont unanimes : dans un monde numérique, l'humain reste indispensable

8 octobre 2026 – Journée internationale des ombudsmans

Plus de 117 000 personnes ont fait appel à un service de médiation en 2025

En 2025, les ombudsmans belges, réunis au sein du réseau Ombudsman.be, ont reçu au total plus de 117 000 questions et plaintes de citoyens et de consommateurs. C'est près de 10 000 de plus qu'en 2024. Les ombudsmans constatent quasi tous une hausse constante du nombre de plaintes.

Plus de la moitié des questions et plaintes — environ 71 000 — concernent des services de consommation, comme les opérateurs de télécommunications, les services bancaires, les fournisseurs d'énergie ou d'autres services commerciaux. Environ 36 000 plaintes portent sur les services publics, par exemple les autorités fédérales ou régionales, les pensions, les villes et communes. Les 10 000 autres plaintes ou demandes sont relatives aux transports publics, aux droits de l'enfant, aux notaires ou encore aux mutualités.

La numérisation ne peut pas remplacer le contact humain

Une tendance que tous les ombudsmans observent dans les plaintes est le besoin de contact humain, dans un monde toujours plus numérique.

La numérisation et l'intelligence artificielle peuvent en effet rendre les procédures plus rapides, plus simples, et réduire les obstacles. Mais les citoyens et les consommateurs sont encore trop souvent confrontés à des services difficiles à joindre, à la disparition des guichets, à des procédures numériques peu claires ou à des processus automatisés dans lesquels une erreur peut facilement se glisser. Les personnes en situation de vulnérabilité, encore plus que les autres, risquent d'être laissées de côté par la numérisation.

« Les ombudsmans du réseau interviennent dans des domaines variés. Pourtant, une même attente revient sans cesse : les citoyens et les consommateurs veulent des services publics et privés accessibles et compréhensibles, qui restent humains. Un service efficace ne doit pas seulement être rapide et numérique, mais aussi compréhensible, accessible et humain », déclare David Baele, Médiateur fédéral et président du réseau.

Ombudsman.be appelle dès lors à utiliser les moyens dégagés par l'automatisation des procédures pour accompagner et écouter les personnes qui en ont besoin.

Communiquer clairement permet d'éviter les plaintes

Outre le contact humain, les ombudsmans demandent davantage d'investissement pour une communication proactive, compréhensible et empathique. Les citoyens doivent pouvoir connaître l'état d'avancement de leur demande ou de leur dossier, les délais d'attente, comprendre les raisons d'une décision et les démarches possibles s'ils ont besoin de plus d'informations ou s'ils contestent une décision. En cas de retard dans le traitement, ou de rejet d'une demande, la transparence et une communication claire et proactive permettent d'éviter ou réduire l'incompréhension, la frustration et la colère.

Les ombudsmans appellent donc les services publics et privés à veiller, en plus de canaux numériques efficaces, à l'effectivité de leur accessibilité et la qualité de leur communication pour tous les publics. « *Proposez plusieurs canaux de contact, veillez à ce que vos services soient joignables, communiquez dans un langage clair et rendez le contact humain possible lorsqu'un problème survient* », déclare à ce sujet Catherine De Bruecker, Médiatrice bruxelloise.

Les membres du réseau soulignent que l'obligation pour les services publics de proposer des alternatives aux canaux numérique est une grande étape : ligne téléphonique, voie postale et guichet notamment. « *Les services publics ont l'obligation de se montrer accessibles, n'hésitez pas à réclamer un canal de contact non-digital si la voie numérique ne vous convient pas* », poursuit la médiatrice bruxelloise.

Être accessible, ça dépasse le formulaire de contact

Être accessible ne signifie pas simplement qu'un formulaire de contact existe sur un site internet. Être accessible signifie qu'une personne écoute, répond et assure le suivi d'un problème ou d'une question.

Des exemples tirés des plaintes reçues par les différents ombudsmans illustrent les difficultés auxquelles les personnes sont confrontées en raison des barrières numériques et/ou d'un manque de communication. Le problème a pu être résolu grâce à l'intervention d'un ombudsman :

- Bilal* est inscrit sur la liste d'attente pour obtenir sa licence de taximan à Bruxelles. Il doit renouveler chaque année sa demande afin de rester dans la liste d'attente. Mais le courrier de l'administration ne précise pas clairement avant quelle date le renouvellement doit être demandé. Il se contente de renvoyer à la réglementation et au dossier électronique pour trouver cette date. Après l'intervention de l'ombudsman, la date de renouvellement est désormais indiquée dans le courrier de l'administration.
- Esther* a constaté que son nom était mal orthographié dans une application de l'administration. Elle n'est pas parvenue à effectuer elle-même la correction en ligne. Le service public lui répondait systématiquement par courriel avec des instructions techniques. Ce n'est qu'après l'intervention du Médiateur fédéral qu'elle a bénéficié d'un accompagnement personnalisé pour corriger l'erreur.
- Tom* attend toujours son colis et ne trouve aucune nouvelle information dans le système de suivi du livreur. Il contacte le livreur, qui le renvoie vers le vendeur sans vérifier où pourrait se trouver le colis ni assurer le suivi du dossier.
- Ahmed* a résilié son contrat de télécommunications par téléphone, mais il n'a pas été informé qu'il devait également confirmer cette résiliation par écrit. Le contrat n'avait donc pas été résilié et les

factures continuent d'arriver.

- Saartje* a réservé un trajet en train via l'application de la SNCB. Pour l'aller, comme une partie du trajet n'était pas accessible en fauteuil roulant, un taxi adapté aux fauteuils roulants a été prévu, mais Saartje n'en avait pas été avertie. Pour le retour, le taxi prévu ne s'est pas présenté et elle a manqué son train. Elle s'est plainte de l'absence totale d'informations.

À propos d'Ombudsman.be

Ombudsman.be est le réseau des ombudsmans en Belgique et réunit 28 ombudsmans.

Un ombudsman est une instance indépendante qui examine les plaintes de citoyens ou d'entreprises concernant les services publics, les transports publics ou les litiges de consommateurs avec les entreprises du secteur privé telles que dans les télécommunications, l'énergie, les banques et les assurances par exemple.

Un ombudsman est un service de « deuxième ligne » : la personne doit toujours s'adresser en premier lieu au service concerné par son problème. Le problème n'est pas solutionné ? C'est là que peut intervenir l'ombudsman.

De ombudsmannen doen een oproep: houd dienstverlening menselijk in een digitale wereld

Au sein du réseau, les différents ombudsmans se réunissent plusieurs fois par an. Ils élaborent ainsi des initiatives communes, font du plaidoyer pour renforcer l'accès aux droits et organisent des formations.

Les ombudsmans gèrent ensemble le site www.ombudsman.be afin d'orienter au mieux les citoyens et les entreprises lorsqu'ils sont confrontés à un problème.

Il y a toujours un ombudsman pour 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