

PARLEMENT  
DE LA  
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

SESSION 2025-2026

05 FÉVRIER 2026

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

VISANT À RECONNAÎTRE ET ENCADRER LE DROIT À L'ERREUR DANS LES  
RELATIONS ENTRE LES CITOYENNES/CITOYENS ET LES ADMINISTRATIONS  
RELEVANT DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

DÉPOSÉE PAR MME NADIA EL YOUSFI, MME ÖZLEM ÖZEN, M. IBRAHIM  
DÖNMEZ, M. THIERRY WITSEL, MME SABINE ROBERTY, M. LAURENT  
DEVIN, MME SYLVIE MURATORE ET MME ELIANE TILLIEUX

RÉSUMÉ

La présente proposition de résolution vise à reconnaître et encadrer le droit à l'erreur dans les relations entre citoyen(ne)s et administrations. Face à la complexité administrative et à la dématérialisation, de nombreux citoyen(ne)s, surtout les plus fragiles, rencontrent des obstacles d'accès à leurs droits, entraînant erreurs, sanctions disproportionnées et non-recours. Le droit à l'erreur, fondé sur la présomption de bonne foi, permet de corriger sans sanction automatique les erreurs involontaires, tout en distinguant la fraude. Par cette résolution, la Fédération Wallonie-Bruxelles affirme son engagement en faveur d'une administration plus humaine, accessible et équitable, renforçant ainsi le lien de confiance entre les citoyens et les institutions publiques.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Développements .....</b>	<b>3</b>
<b>Proposition de résolution visant à reconnaître et encadrer le droit à l'erreur dans les relations entre les citoyennes/citoyens et les administrations relevant de la Fédération Wallonie-Bruxelles .....</b>	<b>5</b>

## DÉVELOPPEMENTS

La présente proposition de résolution s'inscrit dans une volonté affirmée de replacer l'humain au cœur de l'action publique et de réaffirmer le rôle fondamental des services publics comme leviers d'émancipation, de justice sociale et de garantie effective des droits fondamentaux. Les services publics ne constituent pas une charge, mais un investissement social indispensable, particulièrement dans un contexte marqué par la multiplication des crises sociales, économiques et démocratiques.

Or, le constat dressé par le Rapport bisannuel 2024-2025 du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté est sans appel : les services publics sont aujourd'hui sous forte pression, tandis que la complexité croissante des procédures administratives et la dématérialisation accélérée des démarches tendent à transférer sur les citoyennes et citoyens la responsabilité de l'accès effectif à leurs droits. Cette évolution crée un véritable mur administratif entre l'usager et l'institution, alimentant incompréhension, découragement et sentiment d'abandon.

Dans ce contexte, la reconnaissance et l'encadrement du droit à l'erreur constituent une réponse essentielle. Ce principe repose sur une idée simple, mais fondamentale : la présomption de bonne foi de l'usager. L'erreur est humaine, particulièrement dans un environnement administratif de plus en plus technique, normé et numérisé. Aujourd'hui, une case mal cochée, un document mal complété ou un formulaire mal compris peuvent entraîner des conséquences lourdes et disproportionnées : suspension d'allocations, perte d'un droit à la formation, exclusion d'un dispositif d'aide ou retrait d'un financement.

Ces situations touchent de manière accrue les publics les plus fragiles. Le Rapport bisannuel souligne que 59 % des ménages à bas revenus sont en situation de vulnérabilité numérique. À cela s'ajoutent les barrières linguistiques, l'illettrisme, la méconnaissance des codes administratifs ou encore le manque d'accompagnement humain. Dans ces conditions, la peur de la sanction et la méfiance institutionnelle nourrissent un phénomène massif de non-recours aux droits : par exemple, près de 46 % des personnes éligibles au revenu d'intégration n'en font pas la demande, souvent par crainte de l'erreur ou par découragement face à la complexité des démarches. Un constat similaire peut être établi dans les demandes d'aides octroyées par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le droit à l'erreur ne vise en aucun cas à affaiblir l'État de droit ni à tolérer la fraude. Il permet au contraire de distinguer clairement l'erreur involontaire de la fraude délibérée, en offrant à l'usager de bonne foi la possibilité de corriger sa situation dans un délai raisonnable, sans sanction automatique. Il s'agit d'un

principe de confiance mutuelle, qui favorise la responsabilisation des citoyens tout en reconnaissant les limites humaines face à des dispositifs administratifs complexes.

Ce principe est déjà reconnu dans plusieurs pays européens. En France, il a été intégré dès 2018 dans le Code des relations entre le public et l'administration. Aux Pays-Bas, comme le recommandent également le Réseau belge des ombudsmans et plusieurs instances consultatives, le passage d'une culture du contrôle à une culture de l'accompagnement a démontré son efficacité tant en matière d'accès aux droits que de qualité de la relation administrative.

En Fédération Wallonie-Bruxelles, l'instauration d'un cadre clair relatif au droit à l'erreur revêt une importance particulière dans des secteurs essentiels tels que l'enseignement, la formation, la culture, la jeunesse, l'aide à la jeunesse ou encore l'éducation permanente. Dans ces domaines, les décisions administratives ont un impact direct et parfois déterminant sur les trajectoires de vie des élèves, étudiant(e)s, familles, enseignant(e)s, opérateurs culturels, associations ou bénéficiaires de dispositifs d'aide. Une simple méprise administrative ne devrait jamais compromettre un parcours éducatif, un projet culturel ou un accompagnement social.

Reconnaître le droit à l'erreur, c'est également soutenir les agent(e)s de première ligne, souvent placés « entre le marteau et l'enclume ». En leur donnant un cadre qui privilégie la pédagogie, l'information et la correction plutôt que la sanction immédiate, on redonne du sens à leur mission et du temps pour un accompagnement humain et personnalisé. Une administration plus bienveillante est aussi une administration plus efficace et plus juste.

Le droit à l'erreur constitue ainsi un véritable levier de justice sociale, de simplification administrative et de restauration de la confiance entre les citoyen(ne)s et les institutions publiques, confiance indispensable au bon fonctionnement de notre démocratie.

Par la présente résolution, le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles invite le Gouvernement à définir un cadre de référence clair du droit à l'erreur applicable aux administrations relevant de ses compétences, à garantir un délai raisonnable de rectification des erreurs commises de bonne foi, à développer des dispositifs d'accompagnement adaptés aux publics concernés, à former les agent(e)s à cette approche fondée sur la bienveillance et la pédagogie, et à assurer un suivi et une évaluation réguliers de sa mise en œuvre.

Par cette démarche, le Parlement affirme son engagement en faveur d'une administration plus humaine, accessible et équitable, au service de l'égalité des chances, de l'émancipation et de l'effectivité des droits pour toutes et tous.

**PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À  
RECONNAÎTRE ET ENCADRER LE DROIT À L'ERREUR  
DANS LES RELATIONS ENTRE LES  
CITOYENNES/CITOYENS ET LES ADMINISTRATIONS  
RELEVANT DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-  
BRUXELLES**

Le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles :

- a) Vu la Constitution, notamment l'article 23 garantissant le droit à une vie digne et l'exercice des droits sociaux ;
- b) Vu la résolution du Sénat fédéral du 17 décembre 2021 plaidant pour l'instauration d'un droit à l'erreur dans les administrations publiques ;
- c) Vu les recommandations du Réseau belge des ombudsmans pour un cadre législatif permettant la rectification des erreurs de bonne foi ;
- d) Vu le Rapport bisannuel 2024-2025 « L'humain comme boussole dans les services publics » ;
- e) Vu la Charte de l'assuré social visant à protéger les citoyens dans leurs contacts avec les institutions de sécurité sociale ;
- f) Considérant la nécessité de garantir un accès effectif et équitable aux droits relevant des compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- g) Considérant la nécessité de promouvoir une administration accessible, humaine et équitable, attentive aux réalités sociales et aux besoins des usager(ère)s ;
- h) Considérant que les démarches administratives relevant de la Fédération Wallonie-Bruxelles sont nombreuses et souvent déterminantes pour l'accès aux droits fondamentaux ;
- i) Considérant que la complexité croissante des procédures administratives, la dématérialisation et la digitalisation des services et l'usage d'un langage technique peuvent constituer des obstacles importants pour de nombreux usager(ère)s ;

- j) Considérant que les erreurs de bonne foi peuvent toucher de manière disproportionnée les publics les plus vulnérables, notamment les personnes en situation de précarité, les familles peu familiarisées avec l'environnement administratif, les personnes confrontées à des barrières linguistiques ou à une fracture numérique, ainsi que les jeunes primo-demandeurs ;
- k) Considérant que la crainte de sanctions administratives, de la perte d'un droit ou d'un financement peut dissuader certain(e)s citoyen(ne)s d'introduire une demande ou de faire valoir leurs droits ;
- l) Considérant que l'erreur involontaire doit être distinguée de la fraude intentionnelle pour garantir la proportionnalité des réponses administratives ;
- m) Considérant que les sanctions automatiques pour des fautes de bonne foi aggravent la précarité et le sentiment d'exclusion ;
- n) Considérant que le droit à l'erreur renforce la confiance réciproque entre les citoyens et les institutions et l'efficacité des services publics ;
- o) Considérant que le droit à l'erreur ne vise ni à exonérer de responsabilité ni à tolérer la fraude, mais à reconnaître la bonne foi et à permettre la correction d'erreurs involontaires dans un délai raisonnable, sans sanction automatique ;
- p) Considérant que ce principe s'inscrit dans une approche moderne de l'action publique, fondée sur la confiance, la proportionnalité, la pédagogie et la bienveillance institutionnelle ;
- q) Considérant que plusieurs pays européens ont déjà reconnu le droit à l'erreur dans leurs relations administratives, notamment la France depuis 2018 ;
- r) Considérant que le Réseau belge des ombudsmans et le Conseil d'État ont appelé à une clarification du cadre applicable en Belgique afin de renforcer la sécurité juridique et la confiance des citoyen(ne)s envers les institutions publiques ;
- s) Considérant que la reconnaissance d'un droit à l'erreur dans les matières relevant de la Fédération Wallonie-Bruxelles contribuerait à renforcer l'égalité des chances, l'accès effectif aux droits et la qualité du service public ;

**Demande au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles :**

- 1) De reconnaître le principe du droit à l'erreur pour les citoyen(ne)s dans leurs relations avec l'administration, présumant la bonne foi lors d'une première omission ou erreur déclarative ;
- 2) De mettre en place un cadre réglementaire permettant aux citoyen(ne)s de corriger, dans un délai raisonnable, les erreurs commises dans leurs démarches administratives, sans encourir de sanctions automatiques immédiates ;
- 3) De développer des mécanismes d'accompagnement et d'information pour aider les citoyen(ne)s à comprendre et à corriger leurs erreurs, notamment par la simplification des procédures et l'accessibilité des services publics ;
- 4) De simplifier le langage administratif et les formulaires (physiques et numériques) pour les rendre accessibles, en utilisant notamment des pictogrammes et un langage clair ;
- 5) De systématiser la délivrance d'un accusé de réception clair détaillant les étapes suivantes et les droits de recours pour chaque demande introduite ;
- 6) De garantir le maintien de guichets physiques et d'un contact humain pour accompagner les usager(è)s dans leurs démarches et la correction de leurs erreurs, luttant ainsi contre la fracture numérique ;
- 7) De dispenser des formations spécifiques aux agent(e)s de l'administration afin de promouvoir une culture de l'écoute, de la bienveillance et de la pédagogie dans le traitement des dossiers des usagers ;
- 8) D'intégrer systématiquement un « test d'impact pauvreté » lors de toute nouvelle mesure de digitalisation pour s'assurer qu'elle n'induit pas de nouvelles barrières aux droits ;
- 9) De collaborer avec les services de médiation et les expert(e)s du vécu pour évaluer régulièrement l'application de ce droit et identifier les procédures qui génèrent le plus d'erreurs afin de les simplifier ;
- 10) De lancer un chantier visant à lutter contre le non-recours aux droits.

**N. El Yousfi**

**Ö. Özen**

**I. Dönmez**

**T. Witsel**

**S. Roberty**

**L. Devin**

**S. Muratore**

**E. Tillieux**