

**AVOIR DES DROITS ET
EN BÉNÉFICIAIRE VRAIMENT :
DEUX RÉALITÉS DIFFÉRENTES**



le **Médiateur** fédéral

Avoir des droits et en bénéficier vraiment : deux réalités différentes

Les administrations fédérales interviennent dans de nombreux événements de la vie quotidienne. Les citoyens ne s'en rendent pas toujours compte car, la plupart du temps, tout se déroule bien. Mais il arrive que les citoyens ne connaissent pas leurs droits ou, lorsqu'ils les connaissent, ne parviennent pas à les faire valoir. Ils sont alors confrontés à toutes sortes de difficultés : trouver les informations, identifier et contacter les services compétents, fournir les bons documents...

Les couples vivant en cohabitation légale connaissent-ils les conséquences de leur statut ? Les personnes handicapées parviennent-elles à joindre leur administration ? Des tests médicaux non fiables peuvent-ils être utilisés pour décider si un enfant rejoint ou non ses parents ? Est-il raisonnable de ne plus pouvoir accéder à son compte bancaire pendant des mois ?

Si les administrations fédérales réalisent de gros efforts pour améliorer leurs relations avec les citoyens, le contexte dans lequel elles évoluent met parfois en péril l'accès aux droits : réglementations complexes, numérisation croissante, législation internationale omniprésente, contraintes budgétaires et enjeux de performance...

Ce sont les personnes vulnérables qui éprouvent le plus de difficultés à accéder à leurs droits et à les faire valoir. Or, si l'administration reconnaît l'état de besoin de ces personnes, elle doit aussi pouvoir les aider et les accompagner dans leurs démarches.



« Lorsqu'une administration rencontre un problème, c'est à elle d'en supporter les conséquences. Les citoyens ne peuvent pas en payer les pots cassés. »

Catherine De Bruecker
Médiatrice fédérale

« Le problème n'est pas que le citoyen devient de plus en plus assertif, mais que les citoyens les plus vulnérables ne trouvent pas encore le chemin vers leur administration. »



Guido Herman
Médiateur fédéral

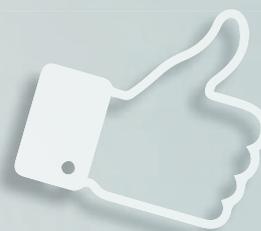


6.169 Nouveaux dossiers

4.587
plaintes

1.582
demandes
d'information

Résultats positifs



Dans 82 % des plaintes fondées, la personne obtient une solution.

Le Médiateur fédéral dénoue

Nous intervenons en dernier recours pour dénouer des milliers de situations problématiques. Par le dialogue, nous aidons les citoyens à faire valoir leurs droits.

« J'ai enfin pu réutiliser mon compte bancaire »



Marc doit 1 000€ d'impôt au SPF Finances, mais il est incapable de payer. Le SPF Finances effectue une saisie et la banque de Marc bloque son compte bancaire pour prélever le montant qui doit être transféré au SPF Finances. Par la suite, le compte bancaire reste cependant bloqué. Marc ne peut plus l'utiliser. Il contacte plusieurs fois sa banque et le SPF Finances, sans succès. Après six mois sans solution, il fait appel au Médiateur fédéral.

La banque exige un document spécifique du SPF Finances qui n'est pas prévu par la loi. Devant l'urgence de trouver une solution, le Médiateur fédéral convainc le SPF Finances de transmettre le document à la banque. Marc peut de nouveau disposer de son compte bancaire.

Le SPF Finances accepte d'adapter ses courriers adressés aux banques pour que le problème ne se reproduise plus.

« Mes filles ont échappé à l'excision »

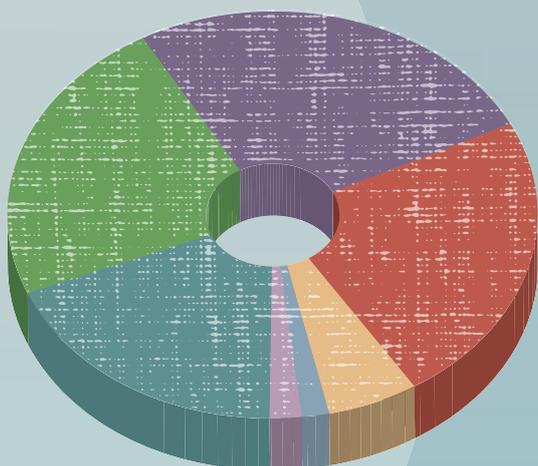


Simone veut fuir la Guinée et s'installer en Belgique. Trois de ses filles sont menacées d'excision depuis le décès de leur père, qui s'est toujours opposé à cette tradition. Simone a demandé des visas humanitaires pour ses enfants car elle estime ne plus être en mesure de les protéger. Sa belle-sœur habite en Belgique et s'est portée garante pour prendre en charge la famille. Le temps presse, la fille aînée a été excisée, comme en attestent les rapports des médecins.

Le risque d'excision pour les trois autres filles de Simone est bien réel. La situation impose une décision urgente. Le Médiateur fédéral insiste plusieurs fois auprès de l'Office des étrangers pour examiner les demandes de visa dans les plus brefs délais.

L'Office des étrangers accepte finalement et, deux semaines plus tard, il accorde les visas humanitaires. Simone et ses enfants sont désormais en sécurité.

Plaintes par domaines



- Sécurité sociale (allocations, handicap, chômage, maladie...) 28%
- Asile et migration (visa, titre de séjour, ...) 25%
- Fiscalité (impôts, TVA, amendes...) 17%
- Mobilité (immatriculation...) 6%
- Documents d'identité (nationalité, passeport, carte d'identité...) 2%
- Détention (conditions de vie, santé...) 2%
- Autres domaines 20%

Le Médiateur fédéral recommande

Lorsque les plaintes indiquent qu'un problème se reproduira pour d'autres personnes, nous adressons une recommandation à l'administration ou au Parlement. Nos recommandations aident à améliorer les pratiques administratives et la législation. Nous encourageons ainsi la culture de service public et la bonne gouvernance.

UNIFORMISER LA DÉFINITION DE LA COHABITATION LÉGALE ET INFORMER SUR LES CONSÉQUENCES DE CE STATUT

Les couples vivant en cohabitation légale pensent souvent pouvoir bénéficier des mêmes droits que les couples mariés. Ce n'est pas le cas. Le Médiateur fédéral a reçu des plaintes de personnes dont le partenaire était décédé, soit d'un cancer causé par l'amiante ou lors de l'attentat du 22 mars 2016 à Bruxelles. Selon la loi, elles ne peuvent bénéficier ni d'une indemnisation ni d'une pension de survie.

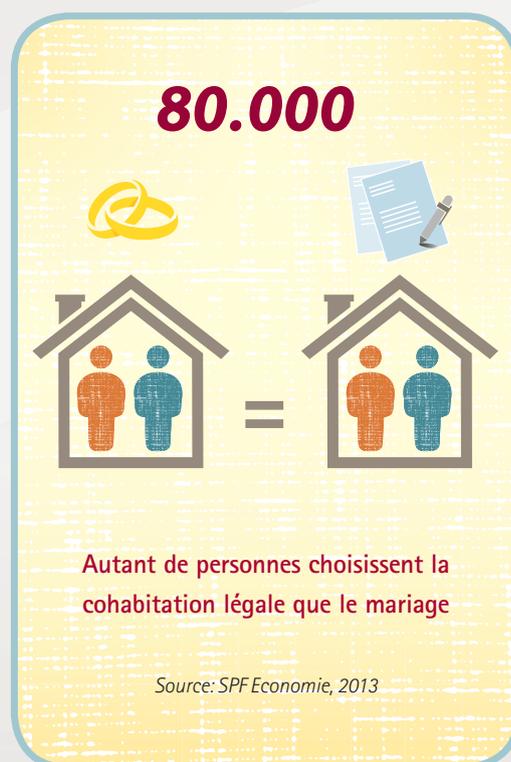
Pour les cohabitants légaux, il est particulièrement difficile de connaître précisément les conséquences de leur statut. La définition de la cohabitation légale varie en effet selon les domaines: droit de la famille, fiscalité, patrimoine, sécurité sociale... Les droits qui en découlent varient donc aussi.

Le Médiateur fédéral a constaté que les personnes supposent souvent, à tort, que la déclaration de cohabitation légale qu'ils effectuent à la commune suffit pour se protéger en cas de décès. Signer un contrat de vie commune devant un notaire offre davantage de protection, mais la loi n'indique pas clairement les éléments qui doivent y figurer. Il semble par ailleurs que les notaires, eux-mêmes, ne sont pas tous familiarisés avec les spécificités de la cohabitation légale.

Le Médiateur fédéral recommande au Parlement d'uniformiser le statut de cohabitant légal afin d'aboutir à une définition commune à tous les domaines. Le Médiateur fédéral recommande également au Parlement de mieux informer les citoyens sur ce statut ainsi que sur ses conséquences. Une

collaboration entre les différentes administrations est indispensable pour y parvenir.

Rapport annuel 2017, p. 33 et p. 57



Préoccupations des citoyens

Les citoyens doivent pouvoir compter sur un service de qualité de la part des administrations. Le Médiateur fédéral évalue les plaintes selon une grille de normes qui définissent ce service de qualité. Voici les trois normes qui représentent les principales préoccupations des citoyens.

1. Une administration doit prendre sa décision dans un **délai raisonnable**.
2. Une administration doit **répondre aux questions du citoyen**, de préférence via le moyen de communication qu'il a choisi.
3. Une administration doit agir avec précaution et disposer de tous les éléments pour prendre sa décision en connaissance de cause et de **manière consciencieuse**.





plaintes par rapport à 2016

La Direction générale Personnes handicapées, chargée notamment d'accorder les allocations et les cartes de stationnement aux personnes handicapées, reste difficilement joignable et accuse un important retard dans le traitement des dossiers. En cause: un changement de programme informatique et une réorganisation des services. Des personnes handicapées en subissent les conséquences financières, certains de leurs droits ne sont plus garantis. Le Médiateur fédéral a reçu 580 plaintes en 2017 à ce sujet, soit une hausse de plus de 150 % par rapport à 2016. Il constate que deux problèmes refont surface.

Perte du tarif social sur la facture énergie



Les personnes handicapées ont droit à un tarif avantageux sur leur facture de gaz et d'électricité, appelé tarif social énergie. Mais ce tarif n'est pas accordé de manière rétroactive, contrairement à l'allocation de handicap. Il s'agit pourtant de la même décision. Des personnes handicapées sont donc privées de plusieurs mois de tarif social énergie. Le retard de l'administration dans le traitement des dossiers aggrave encore cette perte.



Nous recommandons au Parlement de clarifier la réglementation pour que le tarif social énergie soit accordé aux personnes handicapées avec effet rétroactif.

Rapport annuel 2017, p. 105

Perte du supplément d'allocation

Dans certains cas, l'administration accorde une allocation plus élevée si elle constate, après examen médical, que l'état de la personne s'est aggravé. Les problèmes rencontrés par l'administration retardent les décisions prises à la suite des révisions médicales. Des personnes handicapées doivent donc attendre des mois pour recevoir le supplément d'allocation qui compense l'aggravation de leur état de santé. Elles n'ont droit ni à des arriérés, ni à des intérêts de retard.

Nous recommandons au Parlement d'adapter la réglementation pour que le supplément d'allocation soit accordé dès la révision médicale programmée et ne dépende pas de la rapidité du traitement du dossier.

Rapport annuel 2017, p. 29

Le Médiateur fédéral avait déjà pointé ces deux problèmes en 2010 et 2012. La situation actuelle confirme qu'une solution rapide est nécessaire. Le retard dans le traitement des dossiers rogne les droits des personnes handicapées et leur fait perdre de l'argent. Il est inacceptable que des personnes vulnérables payent les pots cassés.

Autres recommandations

- Traiter les demandes d'immatriculation papier dans les 7 jours calendrier et, en cas de retard, mieux informer sur le délai d'attente. *Rapport annuel 2017, p. 111*
- Informer clairement sur les cas dans lesquels les frais issus de l'assistance juridique doivent être remboursés et vérifier que la situation financière de la personne s'est améliorée avant de récupérer ces frais. *Rapport annuel 2017, p. 94*
- Délivrer un accusé de réception dès l'introduction d'une demande de certificat de non-empêchement à mariage, qui permet à un Belge de se marier à l'étranger. *Rapport annuel 2017, p. 84*
- Examiner les demandes de visa regroupement familial dans leur intégralité et, dans la décision, indiquer toutes les raisons qui conduisent à un refus. *Rapport annuel 2017, p. 74*

Le Médiateur fédéral convainc

Grâce au dialogue que nous menons avec les administrations, certaines problématiques sont résolues rapidement. Nous nous appuyons sur l'expertise des administrations qui restent, en général, ouvertes à nos constats.

L'ÂGE D'UN ENFANT NE SERA PLUS DÉTERMINÉ PAR UN TEST MÉDICAL DOUTEUX

Il arrive que l'Office des étrangers doute, dans le cadre d'une demande de visa regroupement familial, de l'âge d'un enfant. Il demandait alors qu'un médecin du pays d'origine réalise un examen de l'âge osseux de l'enfant. Il s'agissait généralement d'une radio du bassin selon la méthode de Risser. Si le médecin concluait que l'enfant est majeur, l'Office des étrangers refusait le visa regroupement familial.

La fiabilité de ces tests osseux est vivement critiquée par les scientifiques du monde médical. Ils visent à surveiller la croissance des enfants, mais en aucun cas à déterminer leur âge. Utilisés de manière isolée, ils restent d'une grande imprécision. Les enfants sont, par ailleurs, exposés à des radiations potentiellement nocives. Les procédures posent également problème. Le Médiateur fédéral a constaté que les rapports des médecins sont très concis et

ne contiennent aucune marge d'erreur. L'accord du parent ne semble pas non plus être systématiquement demandé.

Le Médiateur fédéral a recommandé à l'Office des étrangers de ne plus recourir à ces tests inadaptés, tant qu'ils n'ont pas fait l'objet d'une analyse approfondie. L'Office des étrangers a accepté de ne plus les imposer à l'avenir. Reste à voir comment il agira dorénavant en cas de doute sur l'âge d'un enfant. *Rapport annuel 2017, p. 71*

Le Médiateur fédéral veille à l'intégrité

Les fonctionnaires fédéraux peuvent signaler au Centre Intégrité du Médiateur fédéral d'éventuels abus constatés au sein d'une administration fédérale. Il peut s'agir d'un marché public irrégulier, d'un détournement de biens, d'une fraude ou de favoritisme.

En 2017, le Centre Intégrité a ouvert 30 nouveaux dossiers et lancé 15 enquêtes. Le nombre d'enquêtes a pratiquement doublé par rapport à 2016. A l'issue d'une enquête, le Centre Intégrité adresse un rapport au fonctionnaire dirigeant de l'administration concernée. Le rapport contient les conclusions de l'enquête et des recommandations. Les fonctionnaires à l'origine des signalements bénéficient d'une protection.

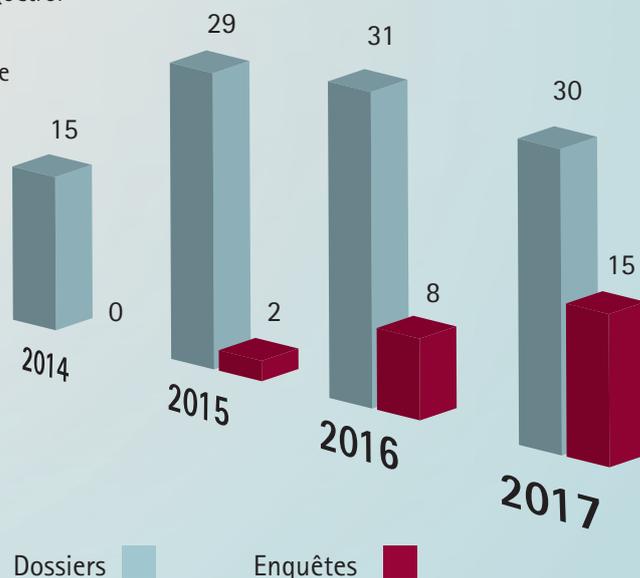
Les atteintes signalées ont touché, en 2017, principalement deux thèmes :

- le traitement inéquitable en matière de gestion du personnel (octroi d'indemnités, promotion...)
- l'utilisation abusive de données confidentielles et/ou à caractère personnel.

L'aperçu des enquêtes du Centre Intégrité dans le

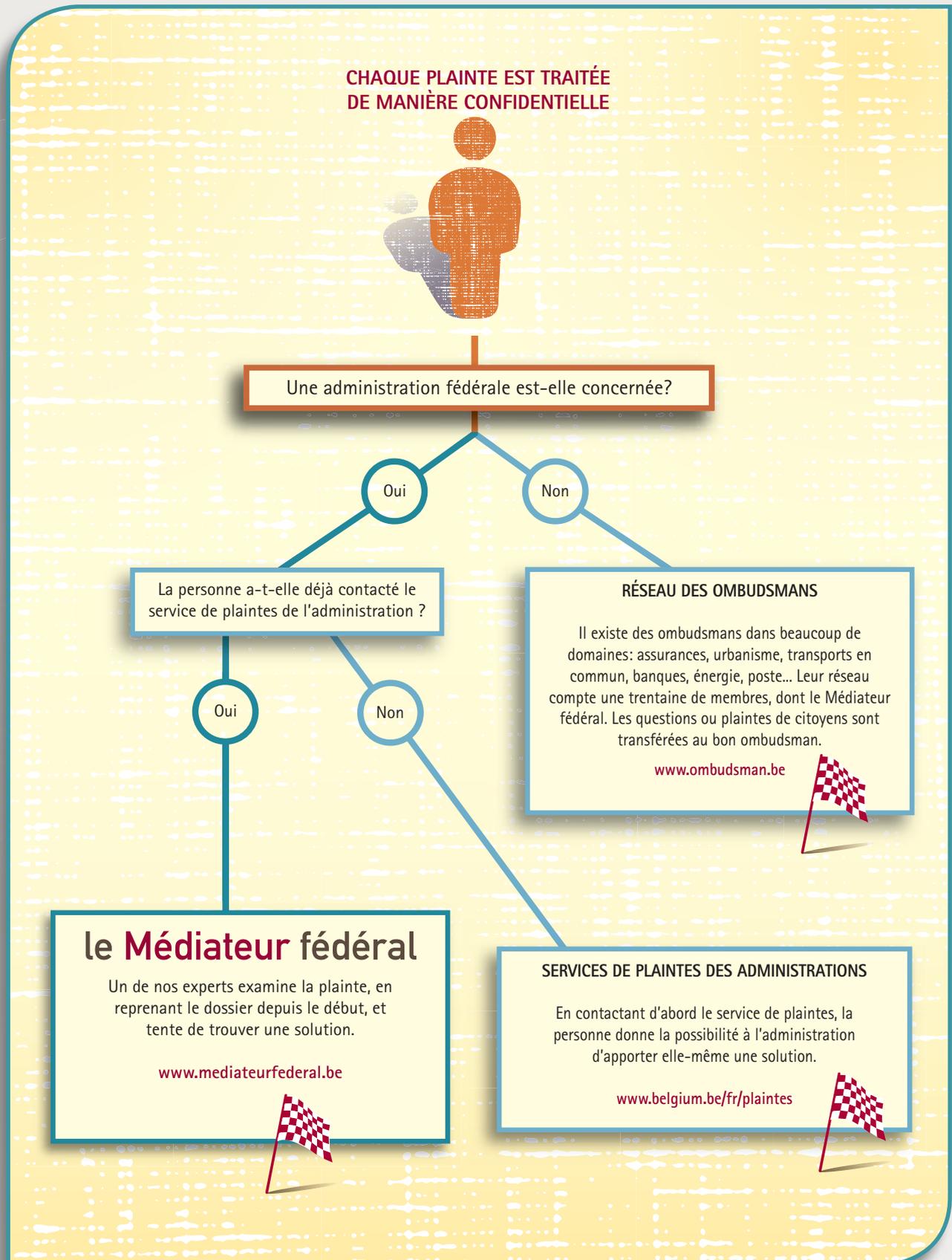
Rapport annuel 2017, p.117

Evolution du nombre de nouveaux dossiers et enquêtes du Centre Intégrité



Le Médiateur fédéral vous aide

Nous aidons les citoyens dans la résolution de leur problème et ce, de manière gratuite. Lorsqu'ils nous contactent pour un problème qui ne concerne pas une administration fédérale, nous les orientons vers l'ombudsman ou le service qui pourra les aider.



Le Médiateur fédéral près de chez vous



Prenez rendez-vous!

- 13 villes
- 1 permanence par mois



En 2017, le Médiateur fédéral célébrait ses 20 ans !

Pendant toutes ces années, des milliers de personnes ont fait appel au Médiateur fédéral pour obtenir une solution à leur problème. Les plaintes des citoyens sont autant de signaux utiles pour améliorer leurs relations avec les administrations.

Chaque jour, l'équipe du Médiateur fédéral s'investit pour relayer ces signaux et encourager ainsi la bonne gouvernance, le respect des droits de l'homme et l'intégrité de l'administration.



le Médiateur fédéral

0800 99 961

www.mediateurfederal.be

Rue de Louvain 48, bte 6 1000 Bruxelles

Consultez le rapport annuel 2017 complet sur
www.mediateurfederal.be/fr/rapports