



le Médiateur
fédéral



LE MÉDIATEUR FÉDÉRAL - RÉSUMÉ DU RAPPORT ANNUEL 2020

Offrir un soutien en période d'incertitude

Le Médiateur fédéral offre un soutien en période d'incertitude

La crise due au coronavirus a été omniprésente, aussi au sein de l'administration. Les contacts physiques sont devenus impossibles, différentes mesures ont été prises pour soutenir les citoyens et les entreprises, des procédures ont été rapidement automatisées pour mettre en œuvre ces mesures rigoureusement... La digitalisation de l'administration s'est fortement accentuée.

La crise place l'administration devant de **nombreux défis**, mais elle offre aussi des **opportunités**. Le Médiateur fédéral s'appuie sur les nombreuses questions et plaintes qu'il a reçues au cours de l'année écoulée pour travailler en concertation avec les administrations. Malgré la crise, il a maintenu sa prestation de services, il a continué à aider les citoyens et à proposer des solutions durables. Il offre ainsi un soutien aux citoyens et aux administrations.



Des services accessibles et humains

L'administration doit être accessible de plusieurs manières et continuer à permettre le contact humain et individuel.



L'inclusion digitale

Dans tous les aspects de sa prestation de services, l'administration doit tenir compte des difficultés que les citoyens pourraient rencontrer dans leurs contacts avec l'administration digitale.



De l'attention pour les groupes vulnérables

Les administrations doivent tenir compte des personnes qui rencontrent des difficultés, quelle qu'en soit la raison, et prévoir une aide et un encadrement appropriés.



Le respect des droits humains

L'administration doit faire des droits humains et des droits de l'enfant une réalité quotidienne.

“

Plus que jamais, les citoyens se sont tournés vers l'administration. Ils attendaient d'elle qu'elle soit orientée citoyen, intègre, équitable et performante. En collaboration avec l'administration, le Médiateur fédéral a tenté de les aider en cette période d'incertitude.

Jérôme Aass, Médiateur fédéral depuis le 1^{er} mars 2021



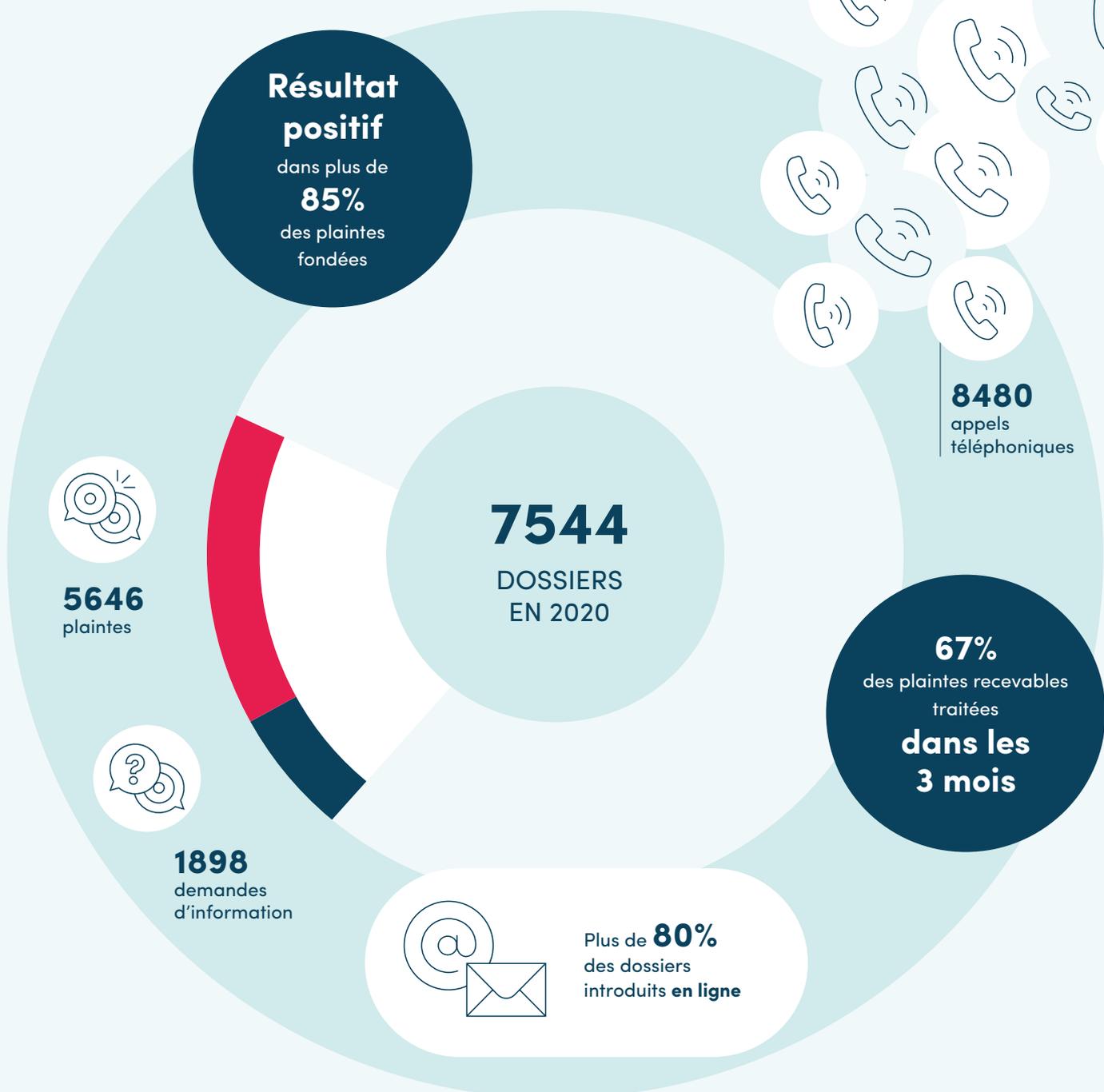
“

La crise sanitaire a accentué un certain nombre de problèmes dans le fonctionnement des administrations. Nous devons tirer les enseignements des erreurs qui ont été commises et généraliser les bonnes pratiques. Le Médiateur fédéral joue un rôle crucial dans ce processus en sa qualité de partenaire de l'administration, précisément grâce à ses compétences étendues et à sa capacité à travailler de manière transversale.

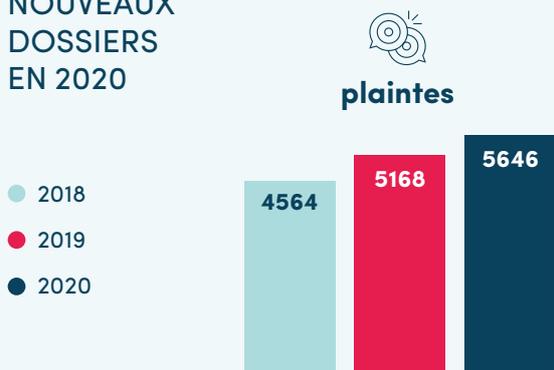
David Baele, Médiateur fédéral depuis le 7 juillet 2020



Le fonctionnement du Médiateur fédéral en chiffres



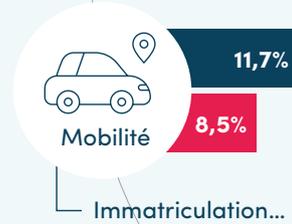
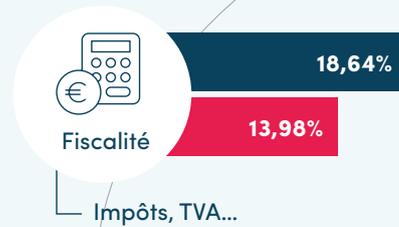
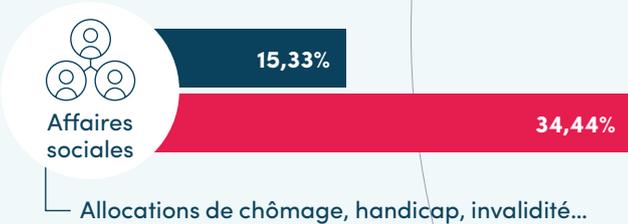
NOUVEAUX DOSSIERS EN 2020



PLAINTES RECEVABLES PAR THÉMATIQUES

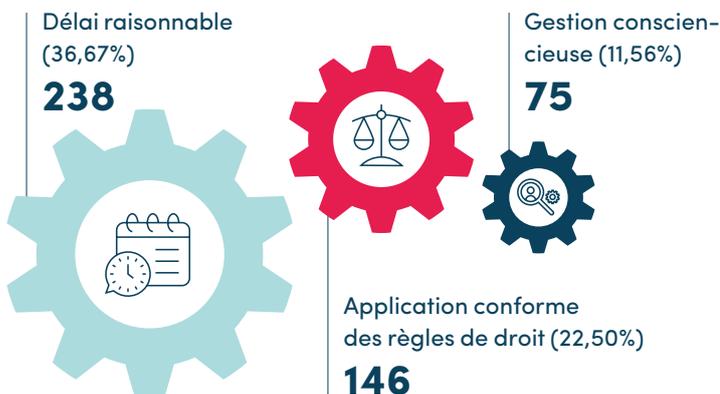
Les plaintes reçues par le Médiateur fédéral concernent des thématiques diverses. Certains services publics ont eu moins de demandes et de dossiers à traiter du fait de la crise sanitaire, tandis que d'autres ont vu leur charge de travail augmenter. Le nombre de plaintes et d'appels reçus par le Médiateur fédéral a donc diminué pour certains secteurs et augmenté pour d'autres.

● 2019
● 2020



PRÉOCCUPATIONS DES CITOYENS EN 2020

Les citoyens doivent pouvoir compter sur un service public de qualité. Le Médiateur fédéral évalue les plaintes selon une grille de **normes de bonne conduite administrative**. (voir www.mediateurfederal.be)



ENQUÊTES ET RECOMMANDATIONS

La proposition de déclaration d'impôt simplifiée

Beaucoup de citoyens qui reçoivent une proposition de déclaration d'impôt simplifiée ont besoin d'aide pour vérifier si les données préremplies sont exactes. Le SPF Finances ne les informe pas suffisamment et il ne leur offre pas non plus explicitement d'aide. Des citoyens perdent le bénéfice d'avantages fiscaux importants. L'enquête du Médiateur fédéral démontre qu'il faut davantage de transparence à propos de la proposition de déclaration d'impôt simplifiée.

Les visas étudiants

Dans un rapport sur les demandes de visas introduites par des étudiants camerounais pour venir étudier en Belgique, le Médiateur fédéral a analysé comment l'Office des étrangers et l'Ambassade belge au Cameroun traitent ces demandes. Il a recommandé aux autorités d'améliorer la procédure pour qu'elle soit plus efficace.

Un record de plaintes concernant les allocations de chômage

La crise du coronavirus a un impact important sur l'emploi. Le gouvernement a réagi en assouplissant la réglementation sur le chômage temporaire. De nombreux employeurs et employés ont dû y recourir pour la première fois. Il n'est pas étonnant que les organismes de paiement – la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC) et les syndicats – aient dû gérer un afflux sans précédent de questions, de demandes et d'appels téléphoniques.

La CAPAC s'est retrouvée rapidement submergée car, proportionnellement, davantage de citoyens au chômage temporaire se sont tournés vers elle. Les syndicats ont ensuite, eux aussi, rencontrés des problèmes. La situation ne se limitait plus seulement au chômage temporaire, mais touchait également les allocations de chômage complet.

Souvent découragés et frustrés par les nombreuses démarches qu'ils ont accomplies, les citoyens ont fait appel, en dernier recours, au Médiateur fédéral. Le médiateur a principalement reçu des plaintes concernant le paiement des allocations, les longs délais pour traiter les demandes et le manque d'accessibilité des services (lignes téléphoniques surchargées, e-mails restés sans réponse et bureaux fermés).

Compte tenu des circonstances exceptionnelles, de la surcharge des services et de la situation financière souvent précaire des chômeurs, le Médiateur fédéral a tenté, le plus rapidement possible, de rétablir la communication entre le citoyen et l'organisme de paiement. Grâce à la bonne collaboration des organismes de paiement et de l'Office national pour l'Emploi (ONEM), le Médiateur fédéral a ainsi contribué à résoudre relativement rapidement les problèmes

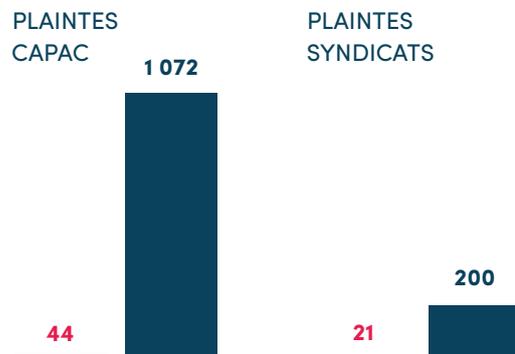
de beaucoup de citoyens. Il poursuit son étroite collaboration avec les organismes de paiement et l'ONEM pour trouver des solutions durables.

Les organismes de paiement et l'ONEM ont dû s'adapter, dans un délai très court, pour faire face à une situation exceptionnelle et imprévisible et pour élaborer de nouvelles procédures. Le Médiateur fédéral en est conscient et fait preuve de compréhension. Le citoyen ne doit toutefois pas être pénalisé par la situation. **Le Médiateur fédéral plaide donc pour que les autorités s'assurent de fournir les moyens nécessaires aux services chargées de mettre en œuvre les mesures d'aide aux citoyens.**



Chiffres des plaintes relatives au chômage

● 2019 ● 2020



Zoom sur une plainte

M. Durand contacte le Médiateur fédéral car il n'a pas reçu son allocation de chômage temporaire et il ne parvient pas à joindre la CAPAC. L'examen de la CAPAC révèle que l'employeur a commis, dans sa déclaration initiale, une erreur dans le nombre de jours de chômage. Il introduit alors une déclaration corrigée, mais l'existence de deux déclarations relatives à la même période de chômage interrompt le paiement automatique de l'allocation. A la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, la CAPAC fait immédiatement le nécessaire en débloquant manuellement la situation. Quelques jours plus tard, M. Durand reçoit son allocation.

L'incertitude des voyages à l'étranger et vers la Belgique

Le Médiateur fédéral a reçu diverses plaintes concernant les restrictions de voyage décrétées dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus.

Les voyages non-essentiels à l'étranger et vers la Belgique ont été temporairement interdits. Cette interdiction était inédite. Elle a généré de nombreuses difficultés et, par conséquent, également des plaintes auprès du Médiateur fédéral. Il s'agissait souvent de situations pouvant mener à une violation des droits fondamentaux.

Les citoyens qui souhaitaient se rendre à l'étranger ou venir en Belgique ne recevaient pas d'informations claires et complètes sur leur droit de voyager pour un motif essentiel.

Non seulement la définition d'un voyage essentiel ne figurait dans aucune disposition légale, mais les informations relatives aux catégories de voyages considérés d'office comme étant essentiels étaient difficilement accessibles et manquaient de cohérence sur les sites internet des autorités.

Le Médiateur fédéral reste préoccupé par la manière dont les restrictions de voyage ont été imposées et appliquées. Une interdiction est possible seulement si elle est nécessaire et proportionnée, qu'il s'agisse d'un voyage à l'étranger ou vers la Belgique. Il est primordial de trouver un juste équilibre entre la préservation de l'intérêt général et le respect des droits individuels, notamment le droit à la vie familiale. Le Médiateur fédéral y attache une grande importance dans l'examen des plaintes. **S'assurer que les autorités respectent les droits fondamentaux des citoyens fait partie intégrante de sa mission.**

Zoom sur une plainte

Mme Stevens souhaitait rendre visite à son compagnon qui vit en Espagne. A cette période, la Belgique interdisait tous les voyages non-essentiels vers les pays en zone rouge, à haut risque d'infection, et l'Espagne était en zone rouge. Mme Stevens considérait son voyage comme essentiel et, avant de réserver son vol, elle voulait être certaine que les autorités le considéraient aussi comme tel. Elle a contacté le SPF Intérieur, le SPF Affaires étrangères, le Centre de crise et la police fédérale, mais personne ne lui a donné une réponse claire. Au contraire, elle a reçu des informations différentes et parfois contradictoires. Elle s'est tournée, en dernier recours, vers le Médiateur fédéral. La Belgique a, peu de temps après, mis fin à l'interdiction de voyager et Mme Stevens a pu se rendre en Espagne. Pour le Médiateur fédéral, la situation ne peut pas se reproduire et la plainte de Mme Stevens constitue un signal que les autorités doivent prendre en compte. Il demande qu'une administration soit immédiatement désignée pour se prononcer sur le caractère essentiel des voyages à l'étranger planifiés par les citoyens, afin d'éviter tout autre litige et tout risque de ne pas pouvoir partir.



Le Médiateur fédéral contribue à une administration intègre

Le Centre Intégrité du Médiateur fédéral **enquête sur les signalements d'atteinte à l'intégrité dans les administrations fédérales et protège les fonctionnaires lanceurs d'alerte**. Il s'agit d'irrégularités, d'abus et de fraude, mais tous les signalements ne mènent pas à une enquête. Le Centre Intégrité fournit aussi des informations et des conseils sur la procédure de signalement.

Les enquêtes mettent en lumière les atteintes à l'intégrité, mais également leurs éventuelles causes. Sur la base de ses conclusions, le Médiateur fédéral adresse des recommandations au fonctionnaire dirigeant de l'administration fédérale concernée ou, s'il y a lieu, au ministre responsable.

Quelle que soit l'administration fédérale, un membre du personnel peut signaler, en toute confidentialité, une irrégularité au Centre Intégrité. Le Médiateur fédéral s'assure que l'identité du lanceur d'alerte n'est jamais révélée.

Mieux protéger les lanceurs d'alerte est l'objectif de la directive européenne 2019/1937 qui doit être transposée en droit belge avant le 17 décembre 2021. La directive constitue une opportunité de renforcer la politique fédérale d'intégrité et le Médiateur fédéral contribue, en tant qu'expert, aux groupes de travail qui préparent sa mise en oeuvre dans l'administration fédérale.



“

Veiller à l'intégrité des administrations permet de maintenir la confiance des citoyens.

David Baele,
Médiateur fédéral

“

Pour lutter efficacement contre la fraude, il faut accorder davantage d'attention à la prévention. Nous demandons aux autorités qu'elles continuent de développer la politique fédérale d'intégrité.



Jérôme Aass,
Médiateur fédéral



17 20



Demandes d'information



8 10



Demandes d'avis préalable



10 2



Signalements transmis par les personnes de confiance intégrité



3 1



Dossiers de protection

● 2019 ● 2020

Centre Intégrité

En 2020, le Centre Intégrité a ouvert presque autant de nouveaux dossiers qu'en 2019. Les personnes de confiance intégrité ont, quant à elles, reçu moins de demandes. Elles sont le point de contact pour fournir des informations et des avis aux fonctionnaires qui souhaitent effectuer un signalement. La diminution des demandes s'expliquerait par l'obligation de télétravailler dans la fonction publique comme mesure de prévention contre le coronavirus, ce qui a entraîné moins d'interactions habituelles sur le lieu de travail.

Le Médiateur fédéral aide les citoyens

LE MÉDIATEUR FÉDÉRAL PARTOUT EN BELGIQUE



Prendre d'abord rendez-vous sur
www.mediateurfederal.be !

Le Médiateur fédéral est à l'écoute et il aide les citoyens qui rencontrent un problème. Il travaille:

- **gratuitement** : les citoyens ne paient rien pour son intervention
- **en toute indépendance et avec impartialité** : il ne fait pas partie de l'administration
- **en toute confiance** : les membres de son équipe sont tenus au secret professionnel
- **de manière professionnelle** : ils sont experts dans leurs domaines et ils examinent les dossiers avec soin

Si la plainte ne concerne pas une administration fédérale, le Médiateur fédéral la transmet au service de médiation compétent ou il oriente le citoyen vers le service qui pourra l'aider.

Avril 2021

Editeurs responsables :
J. Aass et D. Baele

Conception graphique et mise en page : **Josworld CVBA**.

Impression : **Imprimerie centrale de la Chambre des représentants**

Tous les noms figurant dans les rubriques « Zoom sur une plainte » sont fictifs et les photos qui les accompagnent proviennent de banques d'images. Les histoires décrivent des plaintes que le Médiateur fédéral a traitées.



0800 99 962

www.mediateurfederal.be

Rue de Louvain 48, bte 6, 1000 Bruxelles