

21 avr 2017 -14:19

Rapport annuel 2016: le Médiateur fédéral mise sur la confiance et le dialogue entre le citoyen et l'administration

Ce 21 avril, le Médiateur fédéral a rendu public son rapport annuel 2016 en soulignant que « la confiance et le dialogue permettent de trouver des solutions ». Cela a notamment permis d'améliorer l'enregistrement des activités économiques à la Banque-Carrefour des entreprises.

Le Médiateur fédéral a présenté ce 21 avril son rapport annuel 2016 au Parlement. Pour Catherine De Bruecker et Guido Herman, la confiance et le dialogue sont le fil rouge d'une bonne relation entre citoyen et administration. « *La plupart du temps, les citoyens ne demandent pas de réponses juridiques complexes. Ils attendent une information claire et une décision sur laquelle ils peuvent compter* », soulignent les médiateurs.

Exemple : renforcer la confiance des entrepreneurs dans l'enregistrement des activités

Les entrepreneurs qui n'ont pas enregistré leur activité sous le bon code Nacebel risquent de ne pas pouvoir réclamer le paiement de leurs factures auprès de leurs clients. La fiabilité du processus d'enregistrement des codes Nacebel est donc fondamentale.

L'enregistrement des activités sous les codes Nacebel est obligatoire et se fait via les guichets d'entreprise. Ces codes visent à renforcer la transparence des activités économiques et à lutter contre le travail en noir. Mais les activités économiques évoluant sans cesse, le choix du bon code est devenu périlleux. Chaque année, près de 600.000 codes Nacebel sont enregistrés. Plus de 100.000 codes sont modifiés pendant les deux premières années d'activités.

Un code Nacebel incorrect peut avoir des conséquences fâcheuses. Une sanction légale permet au client qui ne paie pas la facture d'échapper à une action en justice si l'entrepreneur n'a pas utilisé le bon code. Ses factures restent alors impayées.

Suite à l'intervention et à une recommandation du Médiateur fédéral, le processus d'enregistrement est devenu plus fiable et plus transparent, grâce à une meilleure concertation entre le SPF Economie et les guichets d'entreprise. La confiance de l'entrepreneur est renforcée dans le choix du bon code.

Le Médiateur fédéral a demandé au Parlement d'évaluer la sanction en cas de code Nacebel incorrect : atteint-elle encore son objectif initial ?

Une solution pour 88,5% des plaintes fondées

En 2016, le Médiateur fédéral a reçu 6.008 nouveaux dossiers, dont 4.276 plaintes et 1.732 demandes d'information. Dans 88,5% des plaintes fondées, la personne a obtenu une solution à son problème. Les plaintes se situent principalement dans les domaines de l'asile et la migration (28%), de la sécurité sociale (21%) et des impôts (17%). Les citoyens attendent surtout des administrations qu'elles prennent des décisions dans un délai raisonnable, qu'elles traitent leur demande de manière consciencieuse et qu'elles appliquent correctement la réglementation, en respectant leurs droits.

Plus d'infos :

- [le résumé du rapport annuel](#)

- [le rapport annuel complet](#)

Le Médiateur fédéral est une institution indépendante, collatérale du Parlement, chargée de traiter les plaintes des citoyens à l'encontre des administrations fédérales. Il résout les problèmes individuels, mène des enquêtes impartiales sur le fonctionnement des administrations et veille au respect des droits des citoyens. Il émet toute recommandation qu'il juge utile pour améliorer les pratiques administratives et la législation. Le Médiateur fédéral examine également les abus constatés au sein des administrations fédérales. Catherine De Bruecker et Guido Herman sont les actuels médiateurs fédéraux.

Le Médiateur fédéral
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
Belgique
02 289 27 27
<http://www.mediateurfederal.be>

Pierre Charlot
Communication FR
0497 33 75 29
02 289 27 39
pierre.charlot@mediateurfederal.be

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