23 avr 2018 -17:03

Dans son rapport annuel 2017, le Médiateur fédéral pointe la différence entre avoir des droits et en bénéficier réellement

Les citoyens éprouvent des difficultés à faire valoir leurs droits. C'est le constat du Médiateur fédéral qui a rendu public, ce lundi 23 avril, son rapport annuel 2017 dans lequel il pointe certaines réalités vécues. Pour le Médiateur fédéral, « *accorder des droits aux citoyens est une chose, mais il faut tout mettre en œuvre pour qu'ils bénéficient réellement de ces droits* ».

Manque d'information et complexité

Les citoyens manquent tout d'abord cruellement d'information sur certains droits. Et lorsqu'ils connaissent leurs droits, ils ne parviennent pas toujours à en bénéficier réellement. Pour Catherine De Bruecker et Guido Herman : « *Ce sont surtout les personnes vulnérables qui éprouvent le plus de difficultés. Les démarches administratives peuvent être lourdes, il n'est pas simple de trouver la bonne information, identifier le service compétent ou fournir les bons documents. Pour bénéficier réellement d'un droit, il faut parfois traverser un parcours semé d'embûches, ce qui en décourage plus d'un* ».

Conséquences inattendues de la cohabitation légale

Les cohabitants légaux pensent souvent pouvoir bénéficier des mêmes droits que les couples mariés, mais ce n'est pas le cas. Certains droits, comme l'indemnité en cas de décès du partenaire lié à un accident de travail, nécessite d'autres démarches que la simple déclaration à la commune. Pour les cohabitants légaux, il est particulièrement compliqué de connaître précisément les conséquences de leur statut. L'impact de celui-ci varie selon les domaines et les droits qui en découlent varient donc aussi. Le Médiateur fédéral demande au Parlement de revoir la définition de la cohabitation légale et de mieux informer les citoyens.

A côté du manque d'information, le Médiateur fédéral s'inquiète des procédures standardisées qui ne tiennent pas suffisamment compte de certaines catégories de citoyens ou rognent leurs droits.

82% des plaintes fondées obtiennent une solution

En 2017, le Médiateur fédéral a reçu 6.169 nouveaux dossiers, dont 4.589 plaintes et 1.582 demandes d'information. Dans 82% des plaintes fondées, la personne a obtenu une solution à son problème. Les plaintes concernent principalement la sécurité sociale (handicap, maladie, chômage avec 28%), l'asile et la migration (visa, titre de séjour avec 25%) et la fiscalité (impôts, TVA avec 17%). Les citoyens se plaignent surtout de la lenteur des administrations, de la mauvaise qualité de leurs réponses et de la manière dont elles traitent leur demande.

> Lire le résumé du rapport annuel

> Lire le rapport annuel complet

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

© 2019 - news.belgium.be