

03 oct 2018 -19:59

Forum citoyen « Make My Administration » : les citoyens demandent une administration empathique et qui n'exclut personne

Lors du forum citoyen « Make My Administration » organisé par le Médiateur fédéral fin septembre, une cinquantaine de citoyens ont formulé des recommandations sur l'administration du futur. Ils demandent une administration empathique qui n'exclut personne. Ils ont remis, ce 3 octobre, leurs recommandations à des politiques et hauts fonctionnaires.

« Les personnes qui s'adressent au Médiateur fédéral démontrent un grand engagement envers l'administration. Leurs plaintes servent de signaux pour améliorer le fonctionnement de l'administration. Avec cette initiative de participation citoyenne, nous voulons, comme médiateur indépendant et impartial, nourrir la réflexion sur la bonne administration », explique Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale.

Une cinquantaine de citoyens ont participé au forum citoyen « Make My Administration » organisé par le Médiateur fédéral les 22 et 23 septembre derniers. Ce 3 octobre, ils ont officiellement remis leurs recommandations à des politiques et hauts fonctionnaires.

Les citoyens ont formulé 8 recommandations. Ils demandent :

1. une administration empathique et humaine,
2. une administration accessible et compréhensible,
3. une administration qui renverse les rôles,
4. une administration qui motive, encourage et valorise son personnel,
5. une administration qui mise sur le long terme,
6. une administration qui ne rate pas le train de l'innovation technologique,
7. une administration qui mise davantage sur la simplification,
8. une administration qui joue pleinement la carte de la communication et de la transparence.

Une préoccupation revient dans chaque recommandation : l'administration ne devrait exclure aucun groupe.

Le forum citoyen s'est appuyé sur une enquête auprès de 1.000 personnes de toute la Belgique. L'enquête révèle que la confiance envers l'administration fédérale est plutôt élevée. A l'instar d'autres pays d'Europe de l'Ouest, les citoyens perçoivent l'administration comme lourde et complexe. Ils sont néanmoins globalement satisfaits du fonctionnement de l'administration où, selon eux, travaillent des fonctionnaires compétents. La transparence, l'efficacité et la communication de l'administration fédérale obtiennent un résultat moyen.

Didier Caluwaerts, professeur de sciences politiques (VUB) et un des fondateurs du G1000, a assuré le soutien scientifique à l'enquête et au forum citoyen. Par cette initiative de participation citoyenne, le Médiateur fédéral souhaite nourrir la réflexion sur l'administration du futur.

Le Médiateur fédéral est une institution indépendante qui traite gratuitement les plaintes des citoyens vis-à-vis des administrations fédérales. Il résout les problèmes individuels, mène des enquêtes impartiales et veille au respect des droits des citoyens. Via des recommandations, il propose d'améliorer le fonctionnement des administrations et les lois. Le Médiateur fédéral enquête également sur les abus et irrégularités au sein des administrations fédérales. L'institution existe depuis plus de 20 ans et est dirigée par deux médiateurs fédéraux : Catherine De Bruecker et Guido Herman. Une cinquantaine de collaborateurs y travaillent.

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