

21 mai 2019 -07:46

Rapport annuel 2018 du Médiateur fédéral : « La digitalisation doit davantage inclure le citoyen »

Les services en ligne des administrations fédérales compliquent parfois sérieusement la vie des citoyens. C'est le constat du Médiateur fédéral qui a rendu public son rapport annuel 2018 ce 21 mai 2019. Pour le Médiateur fédéral, digitalisation ne signifie pas forcément meilleur service. « *Les citoyens ne sont pas au centre des préoccupations, ils sont souvent les premières victimes des bugs et pannes informatiques.* »

Ratés du site www.amendesroutieres.be

Le site du SPF Justice pour le paiement automatique des amendes routières connaît, depuis plus d'un an, de nombreux ratés. Les citoyens se plaignent de différents problèmes et sont parfois confrontés à des situations kafkaïennes. Le Médiateur fédéral constate que les personnes qui ont payé, à tort, deux fois l'amende ou ont versé un montant trop élevé doivent attendre leur remboursement beaucoup trop longtemps. Le helpdesk est inefficace, il est incapable de résoudre les problèmes mineurs et purement administratifs des citoyens.

Pour Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale : « *Les services en ligne peuvent faciliter la vie des usagers, mais lorsqu'ils connaissent des ratés, ce sont les citoyens qui en subissent les conséquences. Il faut préserver différents canaux d'accès et toujours conserver une place pour le contact direct et humain.* »

Exclusion numérique

Le Médiateur fédéral pointe également les difficultés d'accès aux services en ligne pour un grand nombre de citoyens. Il rappelle que 10 % des Belges de 16 à 74 ans n'ont jamais utilisé internet et seulement 61 % des Belges affirment avoir les compétences suffisantes pour l'utiliser.

Pour Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale : « *La dématérialisation peut améliorer l'efficacité des services publics, mais pas au détriment de l'accès aux droits. Il est indispensable d'accompagner les personnes en situation de vulnérabilité ou de précarité qui rencontrent de grandes difficultés avec le numérique. Tout le monde doit pouvoir effectuer ses démarches administratives et faire valoir ses droits.* »

Une solution dans 84 % des plaintes fondées

En 2018, le Médiateur fédéral a reçu 6 206 nouveaux dossiers, dont 4 564 plaintes et 1 642 demandes d'information. Dans 84 % des plaintes fondées, la personne a obtenu une solution à son problème. Les plaintes concernent principalement l'asile et la migration (26%), la sécurité sociale (24%) et la fiscalité (18%). Les citoyens se plaignent surtout de la lenteur des administrations, du fait qu'elles n'appliquent pas correctement la réglementation 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