

29 avr 2020 -12:41

## Rapport annuel 2019 du Médiateur fédéral: «Une administration forte est plus que jamais nécessaire»

Ce 29 avril 2020, le Médiateur fédéral a rendu public son rapport annuel 2019 et l'a remis à la Chambre des représentants. Le nombre de dossiers qu'il a ouverts, en 2019, a augmenté de 10% par rapport à 2018. En cette période de crise du coronavirus, le Médiateur fédéral appelle les autorités à investir davantage dans une administration accessible, empathique et performante.

### Le nombre de dossiers augmente

Les citoyens font de plus en plus souvent appel au Médiateur fédéral. En 2019, le Médiateur fédéral a ouvert 6 852 nouveaux dossiers, c'est une augmentation de 10% par rapport à 2018.

Les citoyens se plaignent principalement des longs délais d'attente, ils contestent aussi la légalité de certaines pratiques administratives et ils exigent un meilleur service. Comme d'habitude, les secteurs les plus visés sont l'asile et la migration, la fiscalité et la sécurité sociale.

Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale : "La confiance des citoyens dans l'administration peut sérieusement se détériorer s'ils attendent trop longtemps, s'ils ne reçoivent pas toute l'information nécessaire ou s'ils se sentent traités de manière inéquitable. Ils attendent des informations claires et fiables pour pouvoir organiser leur vie quotidienne. Notre rôle est de rétablir cette confiance et nous constatons que la transparence peut éviter bien des plaintes."

Le Médiateur fédéral travaille avec les administrations fédérales sur base des signaux des citoyens. Il se trouve dans une position unique pour informer les autorités de l'impact des politiques menées. Au cours de leur mandat (2013-2019), les médiateurs fédéraux, Catherine De Bruecker et Guido Herman, ont formulé des dizaines de recommandations pour éviter que certains problèmes ne se répètent. Les recommandations illustrent les thèmes très diversifiés dans lesquels les citoyens signalent des problèmes : fiscalité, asile et migration, documents d'identité, allocations sociales, réglementations économiques, mobilité... Un aperçu de toutes les recommandations se trouve dans le rapport annuel 2019.

> [Lisez le rapport annuel complet du Médiateur fédéral](#)

### Le citoyen demande une administration accessible et empathique

Le Médiateur fédéral constate que les signaux qu'il a reçus ces dernières années se renforcent en temps de coronavirus. Le lancement de nouveaux services en ligne génère régulièrement de nombreuses plaintes. Les citoyens sont confrontés aux conséquences des bugs et problèmes informatiques et ils reprochent à l'administration d'avoir sous-estimé les conséquences qu'ils subissent. La digitalisation des services publics accroît aussi les inégalités entre les citoyens : tout le monde n'a pas l'équipement ou les connaissances nécessaires pour effectuer ses démarches en ligne. Beaucoup en font actuellement l'expérience au quotidien lorsqu'ils doivent utiliser des services devenus exclusivement digitaux.

Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale : « Tout se déroule désormais à distance grâce aux efforts déployés par les services publics. La digitalisation peut faciliter la vie, il suffit de penser au télétravail. Mais nous restons attentifs aux obstacles que les citoyens rencontrent en raison de la digitalisation. Une administration accessible et empathique est une administration qui n'exclut personne et qui adapte ses

services à chaque citoyen. Nous demandons aux autorités qu'une attention particulière soit accordée aux personnes qui peuvent être fragilisées pour différentes raisons, telles que les personnes handicapées, les personnes vivant dans la pauvreté, les personnes âgées, les familles monoparentales, les personnes peu qualifiées... »

Le citoyen attend une administration performante

Le Médiateur fédéral constate que les administrations fédérales ont réagi rapidement aux exigences liées au coronavirus. Leur personnel travaille tous les jours sans relâche pour mettre en œuvre les nouvelles mesures destinées à aider les citoyens dans cette période de crise.

Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale : « Nous avons plus que jamais besoin d'une administration forte. Nous sommes tous confrontés à d'importants défis et les administrations n'y échappent pas car elles doivent être capables de les relever rapidement. Pour que les administrations fédérales puissent continuer à fournir un service de qualité, elles doivent disposer de moyens techniques et humains suffisants. A défaut, ce sont les citoyens qui en subissent le préjudice et voient leurs droits affectés. »

Dans son mémorandum, le Médiateur fédéral avance cinq priorités pour une administration fédérale responsable, intègre, équitable et performante. Chaque priorité est illustrée par des exemples de plaintes traitées par le Médiateur fédéral.

> [Lisez le mémorandum du Médiateur fédéral](#)

Bientôt de nouveaux médiateurs fédéraux

Le rapport annuel 2019 est le dernier rapport annuel des médiateurs fédéraux actuels, Catherine De Bruecker et Guido Herman. Leur mandat s'est achevé le 19 novembre 2019. Ils restent en fonction jusqu'à ce que leurs successeurs prêtent serment devant le président de la Chambre des représentants. Le 20 février dernier, la Chambre a nommé David Baele comme futur médiateur fédéral néerlandophone. La procédure de sélection du médiateur fédéral francophone est toujours en cours.

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](mailto:pierre.charlot@mediateurfederal.be)

Herlinde Martens  
Communication NL  
+32 2 289 67 59  
[herlinde.martens@federaalombudsman.be](mailto:herlinde.martens@federaalombudsman.be)