

28 avr 2021 -17:47

Rapport annuel 2020 du Médiateur fédéral : record de plaintes concernant les allocations de chômage

Ce 28 avril 2021, le Médiateur fédéral a rendu public son rapport annuel 2020 et l'a remis à la Chambre des représentants. Il a ouvert 7 544 dossiers en 2020, soit 10 % de plus par rapport à 2019. En raison de la crise sanitaire, les plaintes liées au chômage ont explosé. Le Médiateur fédéral a fait preuve de compréhension pour les conditions difficiles dans lesquelles les services ont dû travailler. Les citoyens ne doivent toutefois pas être pénalisés par la situation.

Dossiers en augmentation

Les citoyens font de plus en plus souvent appel au Médiateur fédéral. En 2020, le Médiateur fédéral a ouvert 7 544 nouveaux dossiers. C'est une augmentation de 10 % par rapport à 2019 et de 20 % par rapport à 2018. Elle s'explique en grande partie par la crise du coronavirus qui a poussé de nombreux citoyens à faire appel aux services publics.

En 2020, les citoyens se sont principalement plaints des trop longs délais dans lesquels les services publics répondaient à leur demande ou prenaient une décision. Dans 85 % des plaintes fondées qu'il a reçues, le Médiateur fédéral a obtenu une solution aux problèmes des citoyens.

Record de plaintes sur le chômage

En 2020, il a reçu près de 1 300 plaintes concernant les allocations de chômage, ce qui constitue de loin un record. Les citoyens se plaignaient des problèmes de paiement des allocations, des longs délais d'attente et du manque d'accessibilité de la CAPAC et des syndicats submergés par les demandes.

Jérôme Aass, médiateur fédéral : « *Compte tenu des circonstances exceptionnelles et de la situation financière souvent précaire des citoyens au chômage découragés et frustrés par leurs nombreuses démarches, nous avons joué notre rôle d'intermédiaire externe et indépendant. Par la médiation, nous avons pu rétablir la communication et aider de nombreux citoyens.* »

À la recherche d'un soutien

Le Médiateur fédéral s'est efforcé de défendre les droits des citoyens dans leurs problèmes en lien avec la crise et il constate qu'ils sont plus que jamais à la recherche d'un soutien. La crise sanitaire a renforcé certains problèmes qu'il avait déjà pointés et il rappelle ses points d'attention :

- des services accessibles et humains : veiller à maintenir des services publics accessibles par différents canaux et qui permettent le contact individuel et humain ;
- inclusion digitale : tenir compte des difficultés rencontrées par les personnes qui n'ont pas les compétences numériques nécessaires ;
- de l'attention pour les groupes vulnérables : prévoir un accompagnement pour les personnes plus vulnérables qui éprouvent, quelle qu'en soit la raison, des difficultés dans leurs démarches administratives ;
- droits humains : faire des droits fondamentaux de chaque citoyen une réalité quotidienne.

Jérôme Aass, médiateur fédéral : « *L'accessibilité des services publics est sérieusement mise à mal. Les contacts physiques sont devenus impossibles et de nombreux services et procédures se déroulent*

désormais en ligne. Cette numérisation a facilité les démarches pour certaines personnes, mais elle est devenue un obstacle à l'accès aux droits pour d'autres et elle renforce certaines inégalités. »

Jérôme Aass, tout nouveau médiateur

Ce rapport 2020 est le premier rapport annuel des deux médiateurs actuels Jérôme Aass et David Baele qui ont succédé à Catherine De Bruecker et Guido Herman. David Baele est le médiateur fédéral néerlandophone depuis juillet 2020. Jérôme Aass vient, le 1er mars 2021, de prendre ses fonctions comme médiateur fédéral francophone. Ils dirigeront ensemble l'institution pour les six prochaines années.

Lire le rapport annuel et son résumé

> [Lire le rapport annuel 2020 complet](#)

> [Lire le résumé du rapport annuel](#)

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
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be