

14 jan 2022 -11:52

91 096 dossiers traités par le réseau belge des médiateurs et ombudsmans

Le réseau « Concertation permanente des ombudsmans et médiateurs » (CPMO) regroupe 30 institutions de médiation issues de tous les horizons : Etat fédéral, Régions, Communautés, villes et communes, secteurs semi-publics et secteur privé. Tous aident les citoyens à trouver une solution à leurs problèmes. En 2021, les médiateurs et ombudsmans ont traité 91 096 dossiers.

L'objectif du réseau est de faire connaître les ombudsmans, améliorer l'accès de leur service au public, renforcer la collaboration et veiller au partage de connaissance et d'expériences. Les médiateurs et ombudsmans ont été créés tout au long de ces trente dernières années afin de permettre aux citoyens et consommateurs d'avoir recours à une autorité ou un service indépendant pour traiter leurs plaintes et pour garantir les droits que le législateur leur a octroyés. Le réseau a d'ailleurs le souci de veiller et de contribuer au renforcement de cette indépendance des médiateurs et ombudsmans.

Un médiateur, c'est quoi ça ?

À la demande du réseau des médiateurs, l'agence Dedicated a réalisé un sondage sur la mesure de notoriété et de l'expérience vécue par la population belge des médiateurs et ombudsmans. Il en ressort que 64% de la population déclare connaître l'existence du médiateur, ce qui revient à dire qu'un tiers de la population dit savoir ce qu'est un médiateur. Et ce, avec une rupture générationnelle où les personnes âgées de 55 ans et plus (89%) ont une vision claire de la fonction.

Le sondage a révélé aussi que 21% de la population a fait appel au moins une fois à un médiateur ou ombudsman. Enfin, 64% des sondés qui ont fait appel à un médiateur ou un ombudsman ont déclaré être satisfaits des solutions et des réponses apportées à leur(s) problème(s).

Inondés en juillet 2021 ? Les médiateurs à la rescousse !

Les médiateurs et ombudsmans sont à la disposition des sinistrés des inondations de juillet dernier. Ainsi, après avoir accompli toutes les démarches à l'égard de leur compagnie d'assurance, leur banque, leur fournisseur d'énergie, il arrive que ces personnes connaissent des difficultés persistantes dans le traitement de leur dossier, que le dialogue soit compliqué ou qu'elles ne soient pas satisfaites du service ou de la réponse apportée. Le médiateur ou ombudsman peut apporter son aide et contribuer à dégager une solution au litige. Le recours au médiateur est gratuit et confidentiel.

L'accès à internet comme besoin essentiel

Les médiateurs et ombudsmans rappellent leur attention portée aux personnes éloignées de l'accès numérique. Le réseau des médiateurs a adopté une résolution par laquelle ils demandent aux autorités fédérales, régionales et locales de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à internet comme un besoin essentiel, au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à un internet de qualité et abordable pour chaque ménage.

Plus d'infos sur le réseau des médiateurs et ombudsmans : www.ombudsman.be

Contact presse :
David Dannevoye
Responsable communication et relations extérieures
Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Téléphone : 081/32.19.11
GSM : 0496/54.54.74
Courriel : dda@le-mediateur.be

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