

02 mai 2022 -14:13

Rapport annuel du Médiateur fédéral : 20 % de dossiers en plus en deux ans

Ce 2 mai 2022, nous avons rendu public notre rapport annuel 2021 et l'avons remis à la Chambre des représentants. Nous avons ouvert 8 202 dossiers en 2021, soit 20 % de plus par rapport à 2019. En 2021, 1 plainte sur 5 touchait encore à la crise sanitaire et les plaintes liées aux allocations de chômage restent toujours élevées.

Dossiers encore en augmentation

Le 3 janvier 2022, le Médiateur fédéral a célébré ses 25 années d'existence et de plus en plus de personnes font appel à lui. En 2021, nous avons ouvert 8 202 nouveaux dossiers. C'est une augmentation de 9 % par rapport à 2020 et de 20 % par rapport à 2019. Elle s'explique par la crise sanitaire qui a continué à mettre sous pression la relation entre les citoyens et les services publics.

Nous continuons de recevoir des centaines de plaintes à l'encontre de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC) et des syndicats. Les personnes rencontrent toujours des difficultés à les contacter et elles doivent parfois encore attendre trop longtemps le paiement de leurs allocations. Nous constatons que la crise sanitaire a également rendu les dossiers plus complexes.

À côté des allocations de chômage, les plaintes concernent aussi le remboursement des tests Covid PCR, les amendes routières, les amendes liées aux droits de rôle et les limitations au droit de voyager pour visiter un membre de la famille.

De manière générale, les citoyens se sont principalement plaints, en 2021, du fait que les services publics n'appliquaient pas correctement la réglementation et qu'ils devaient attendre trop longtemps une décision ou une réponse à leur demande. Dans plus de 85 % des plaintes fondées, la personne a obtenu une solution.

Besoin d'empathie

D'un côté, la pandémie a placé les services publics devant d'importants défis. Le respect des droits des citoyens exige qu'ils mènent à bien leurs missions, y compris dans un contexte de crise inédit. De l'autre côté, les citoyens sont plus que jamais à la recherche d'un soutien. Ils attendent des services publics qu'ils tiennent compte de leur situation et qu'ils se mettent à leur place. La pandémie a confirmé que l'empathie est la clé pour un service public humain de qualité.

[Lisez le rapport annuel 2021 et son résumé](#)

“ Depuis les premiers jours en 1997, nous constatons que les personnes qui font appel à nous ressentent un besoin d'empathie. Être à l'écoute et comprendre leur réalité et leurs besoins est essentiel, surtout dans un contexte de crise. Faire preuve d'empathie permet d'instaurer un dialogue, de concilier les points de vue et de restaurer la confiance parfois perdue entre les citoyens et les services publics. ”

Jérôme Aass, médiateur fédéral

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