

24 avr 2023 -14:21

Le Médiateur fédéral alerte sur un recul de l'accès aux droits

Ce 24 avril 2022, le Médiateur fédéral a rendu public son rapport annuel et l'a présenté à la Chambre des représentants. Il a enregistré 8 321 dossiers en 2022, soit une légère augmentation par rapport à 2021. Il pointe d'importants problèmes d'accessibilité des services publics fédéraux. *"Face à certains services inaccessibles, les citoyens éprouvent de grandes difficultés à faire valoir leurs droits."*

En 2022, nous avons ouvert 8 321 dossiers. C'est une légère augmentation par rapport à 2021, mais c'est une forte augmentation sur 5 ans : un tiers de dossiers en plus. Dans 83 % des plaintes, le Médiateur fédéral a obtenu une solution au problème. Les citoyens se sont principalement plaints du fait que les services publics n'appliquaient pas correctement la réglementation, qu'ils devaient attendre trop longtemps une décision ou une réponse à leur demande et qu'ils ne parvenaient pas à entrer en contact avec les services publics.

Allocations de chômage en retard

Comme lors des deux précédentes années, nous avons reçu un grand nombre de plaintes concernant les allocations de chômage. En 2022, plus de 900 plaintes visaient la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC) et les syndicats. Nous constatons que des personnes doivent encore attendre trop longtemps leurs allocations de chômage alors que certaines d'entre elles se trouvent déjà dans une situation financière précaire.

À côté du retard s'ajoutent des problèmes d'accessibilité. Bon nombre de personnes ne parviennent pas à joindre leur organisme de paiement pour obtenir une réponse, un rendez-vous ou un document et ce, malgré leurs nombreuses démarches.

Atteintes aux droits des étrangers

L'augmentation du nombre de plaintes s'explique également par les problèmes structurels de l'Office des étrangers. Les plaintes qui touchent aux droits des étrangers ont fortement augmenté en 2022. Elles forment près de 40 % des plaintes recevables. Une grande partie vise la manière dont l'Office des étrangers gère le renouvellement des titres de séjour des étrangers qui vivent de manière régulière en Belgique.

Nous recevons surtout des plaintes d'étrangers qui séjournent pour raison humanitaire ou qui étudient en Belgique et dont le titre de séjour a expiré. Nous constatons, une fois de plus, qu'ils doivent attendre beaucoup trop longtemps le renouvellement de leur titre de séjour. Le retard important de l'Office des étrangers porte atteinte à leurs droits et les fait basculer dans une situation précaire : contrat de travail non prolongé, difficultés d'accès à un compte bancaire ou pour payer le loyer, impossibilité de voyager... À ce jour, il n'y a pas encore de solution en vue.

Manque d'accessibilité des services publics

Les plaintes que nous avons reçues en 2022 révèlent d'importants problèmes d'accessibilité des services publics fédéraux. Ne pas avoir d'interlocuteur au téléphone, ne pas recevoir de réponse aux e-mails, ne pas pouvoir prendre un rendez-vous faute de moments disponibles, ne pas pouvoir contacter un service

public autrement qu'au moyen d'une plateforme en ligne... Que leurs démarches concernent des primes énergie, des allocations de chômage, des impôts, un visa ou un titre de séjour, de nombreux citoyens sont actuellement confrontés à des services publics inaccessibles.

Jérôme Aass et David Baele, médiateurs fédéraux : « *D'un côté, de nombreuses personnes sont découragées et fatiguées de ne pas avoir de réponse ou de ne pas avoir un interlocuteur en ligne. Elles éprouvent de grandes difficultés à faire valoir leurs droits et demandent un contact direct et humain. De l'autre côté, les services publics travaillent sous des contraintes budgétaires importantes. Certains services ne sont pas suffisamment armés pour traiter les milliers de demandes liées à des mesures d'aide gouvernementales. Une situation qui compromet parfois la mission première de service public, provoque un recul de l'accès aux droits et renforce certaines inégalités.* »

Une meilleure accessibilité des services publics signifie : une accessibilité téléphonique de qualité, utiliser différents canaux de communication, réagir à temps et limiter les temps d'attente, être accessibles à tous et aussi aux personnes les plus vulnérables.

Lanceurs d'alerte

Le Centre Intégrité du Médiateur fédéral enquête sur les signalements de lanceurs d'alerte concernant des fraudes, abus et irrégularités dans les organismes publics fédéraux et, depuis 2023, aussi dans les entreprises. Il protège également les lanceurs d'alerte contre les représailles.

En 2022, il a ouvert 58 nouveaux dossiers et a clôturé 6 enquêtes. Les enquêtes concernaient entre autres une procédure de marchés publics, la participation à des événements et le contrôle de biens de grande valeur. Au total, 3 enquêtes ont conclu à une atteinte à l'intégrité.

Depuis le début 2023, le Centre Intégrité est chargé d'examiner aussi des signalements de lanceurs d'alerte concernant des violations de la législation dans les entreprises.

[Lisez le rapport annuel 2022 et son résumé](#)

Le Médiateur fédéral
<https://www.mediateurfederal.be>

Pierre Charlot
Responsable 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