

24 avr 2024 -15:23

Le Médiateur fédéral appelle à renforcer la confiance des citoyens

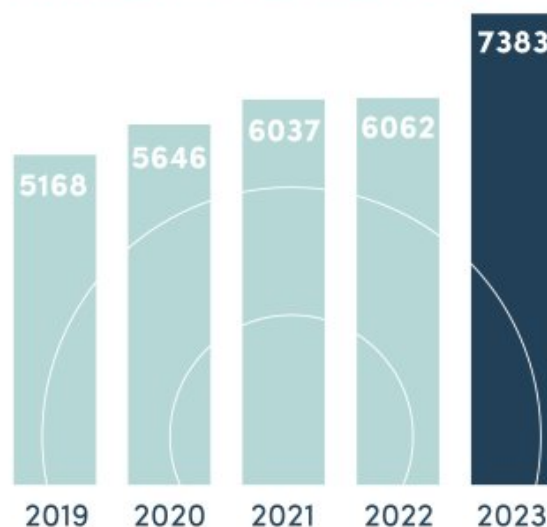
- Avoir droit à une prime énergie mais devoir attendre longtemps pour l'obtenir ;
- Avoir besoin d'un document pour recevoir une indemnisation après un incendie mais ne pas le recevoir en raison d'un bug informatique de l'administration ;
- Cocher la mauvaise case sur un formulaire et se voir refuser un visa ;
- Perdre plusieurs mois d'allocations de chômage à cause d'un retard de l'administration ;

Voici quelques-uns des plus de 10.000 problèmes pour lesquels les citoyens ont contacté le Médiateur fédéral en 2023. Aujourd'hui (24 avril 2024) le Médiateur fédéral présente son rapport annuel à la Chambre des représentants. Il souligne les nombreux problèmes qui affectent la confiance des citoyens dans les autorités et appelle à la renforcer. « Les citoyens ne doivent pas faire les frais des nouveaux défis et des problèmes auxquels sont confrontés les services publics », souligne le Médiateur fédéral, Jérôme Aass.

Le cap des 10 000 dossiers dépassé

2023 a été une année record pour le Médiateur fédéral. Il a ouvert pas moins de 10 195 dossiers : 7383 plaintes et 2812 demandes d'informations.

EVOLUTIE AANTAL KLACHTEN OVER 5 JAAR



La tendance à la hausse dans les plaintes reçues est observée depuis plusieurs années. En cinq ans, le

Médiateur fédéral a traité 45% de plaintes en plus. C'est le résultat de crises successives :

- La crise du coronavirus a entraîné une vague de plaintes concernant les allocations de chômage
- Les situations de guerre et les crises humanitaires exercent une pression sur les services d'asile et de migration et ont augmenté les plaintes relatives à ce secteur ;
- Les primes énergie, que le gouvernement a mis en place pour maintenir les factures énergétiques à un prix abordable pendant la crise, ont donné lieu à plus de 1700 plaintes en 2023. Un quart des plaintes en 2023 concernaient ces primes énergie. Jamais auparavant le Médiateur fédéral n'avait reçu autant de plaintes sur un même sujet.

Dans 75% des plaintes reçues, le Médiateur fédéral a pu trouver une solution pour le citoyen. En général, les citoyens ont contacté le Médiateur fédéral le plus souvent pour se plaindre d'avoir dû attendre trop longtemps avant d'obtenir une réponse ou une décision (44% des plaintes traitées).

Le Médiateur fédéral ne se contente pas de traiter des plaintes individuelles. Il adresse également des recommandations visant à résoudre des problèmes similaires rencontrés par un certain nombre de personnes ou à les éviter à l'avenir. C'est ainsi qu'il a transmis le "Rapport primes énergie" au Parlement fédéral ainsi qu'au SPF Économie. Dans ce rapport, il liste les problèmes rencontrés dans l'octroi des primes énergie. Il espère que le gouvernement en tirera les leçons nécessaires pour faire mieux lors d'éventuelles futures mesures de crise.

||
Les citoyens ne doivent pas faire les frais des nouveaux
défis et des problèmes auxquels sont confrontés les
services publics ||

Jérôme Aass
Médiateur fédéral

Renforcer la confiance

Ce n'est pas tant le nombre que les motifs des plaintes qui interpellent le Médiateur fédéral. La confiance

des citoyens dans les autorités est d'une importance cruciale pour notre démocratie. Le Médiateur fédéral a été créé pour rétablir cette confiance. Il recueille le mécontentement des citoyens par le biais des plaintes relatives aux actes et au fonctionnement des services publics et cherche des solutions avec l'administration. Ces dernières années, les citoyens ont été confrontés à de nombreux défis. Ils ont cherché le soutien du gouvernement, mais pour certaines administrations, il était de plus en plus difficile de fournir un service de qualité en raison de la charge de travail élevée et des nouveaux défis auxquels elles faisaient face. En conséquence, de nombreux citoyens risquent de perdre confiance dans les autorités et à terme, dans la démocratie.

À partir des dossiers qu'il a reçus, le Médiateur fédéral formule les points d'attention suivants pour renforcer la confiance :

- Les autorités doivent être en mesure de tenir les promesses faites. Pour cela, les services publics doivent être résistants au stress. Le Médiateur fédéral peut comprendre les situations difficiles et urgentes dans lesquelles les administrations ont dû travailler en raison des crises successives. Mais les citoyens ne doivent pas en être les victimes.
- L'administration doit rendre ses applications numériques sûres et conviviales. La numérisation offre des avantages indéniables. Mais certains citoyens ont besoin d'un contact personnel et les nombreux cas d'hameçonnage les inquiètent. De plus, le Médiateur fédéral continue de recevoir des plaintes concernant des bugs informatiques, le manque de clarté dû à des réponses standardisées, le manque d'accessibilité...
- Un service public doit avant tout être en mesure de corriger lui-même ses erreurs. Un solide service de plainte de première ligne vaut son pesant d'or dans une bonne relation de confiance entre le citoyen et l'administration.
- Les services publics doivent communiquer de manière ouverte et transparente. Des informations claires et correctes ainsi qu'une communication proactive sont importantes. Les citoyens peuvent faire preuve de compréhension s'ils savent pourquoi quelque chose va moins bien ou qu'ils doivent attendre plus longtemps.



Lanceurs d'alerte

Le nombre de dossiers concernant les lanceurs d'alerte a également fortement augmenté en 2023 en raison de l'élargissement des compétences du Médiateur fédéral. Il a traité 293 dossiers de lanceurs d'alerte : 62 de ces dossiers concernaient des soupçons d'atteinte à l'intégrité (fraude, favoritisme, abus...) au sein des services publics fédéraux et 209 de ces dossiers concernaient des violations de la législation dans le secteur privé.

En effet, depuis 2023, le Médiateur fédéral a également reçu la compétence de recevoir les signalements des lanceurs d'alerte concernant des violations de la législation dans le secteur privé. Le Médiateur fédéral examine la recevabilité de ces signalements et les transmet, s'ils sont recevables, aux autorités compétentes pour qu'elles mènent l'enquête. Une autre nouveauté depuis 2023 : les lanceurs d'alerte peuvent également introduire leur signalement de manière anonyme. Ils l'ont d'ailleurs fait dans 74 dossiers (9 dans le secteur public et 65 dans le secteur privé).

Dans les deux secteurs, le Médiateur fédéral a protégé les lanceurs d'alerte contre les mesures de représailles. Il a ouvert 22 dossiers de protection en 2023.

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

Herlinde Martens
Communication NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be