

23 avr 2025 -13:10

Faire simple : le Médiateur fédéral pointe une complexité croissante dans son rapport annuel 2024

Ce mercredi 23 avril 2025, le Médiateur fédéral présente son rapport annuel à la Chambre des représentants. Il constate que de plus en plus de citoyens sont confrontés à des règles complexes, à des obstacles administratifs et à un manque d'empathie. Ils s'adressent alors au Médiateur fédéral qui les écoute et les guide à travers cette complexité.

“ Gardez les règles et les procédures simples, communiquez clairement et accompagnez les citoyens lorsque c'est nécessaire, afin qu'ils puissent rapidement et efficacement trouver la bonne voie ”

Jérôme Aass  
Médiateur fédéral



## Le nombre de dossiers reste élevé, la complexité augmente

En 2024, le Médiateur fédéral a enregistré 9112 dossiers, 1000 dossiers de moins par rapport à 2023, qui était cependant une année record en raison du nombre important de plaintes relatives aux primes énergie. Avec environ 6000 plaintes, le nombre reste élevé.

De manière générale, les citoyens l'ont le plus souvent contacté pour se plaindre de délais d'attente trop longs pour obtenir une réponse ou une décision, ou encore du non-respect des délais légaux de traitement. Ce dernier problème est fréquemment constaté par le Médiateur fédéral dans les dossiers liés à la migration, qui représentent d'ailleurs la majorité des plaintes en 2024. Les dossiers relatifs au paiement des allocations de chômage constituent un autre cas particulier. Le Médiateur fédéral y a d'ailleurs consacré un [rapport contenant des recommandations](#) début 2025.

Dans 78 % des plaintes, le Médiateur fédéral a pu trouver une solution pour le citoyen.

Le nombre de demandes d'information ne cesse d'augmenter. En 2024, le Médiateur fédéral a reçu 70% de demandes d'information en plus par rapport à 2020. 75 % des demandes d'information sont reçues par téléphone et plus de la moitié de ces appels concernent des sujets qui ne relèvent pas des compétences du Médiateur fédéral. Ce qui prouve également la complexité toujours croissante des diverses matières traitées par les administrations fédérales et les difficultés éprouvées par les citoyens pour trouver les bonnes informations.

## La complexité est source d'erreurs et de fautes

### Rectifier les erreurs de l'administration

Le Médiateur fédéral constate également cette complexité croissante dans de nombreux autres dossiers. Cette complexité pose des défis non seulement pour les citoyens, mais également pour les services publics eux-mêmes. « *Dans de nombreux dossiers, les services publics fédéraux sont confrontés à un enchevêtrement de règles. Cela les conduit parfois à commettre des fautes et des erreurs ou à agir de manière imprudente. Il est important que les services publics assument leur responsabilité lorsque quelque chose tourne mal et qu'ils corrigent leurs erreurs. Mais la législation elle-même peut aussi être simplifiée : cela permettrait d'éviter de nombreuses erreurs* », explique Jérôme Aass.

Quelques exemples de dossiers traités par le Médiateur fédéral en 2024 :

- Avoir droit à une allocation de chômage, mais en perdre une partie parce que l'administration n'a pas traité votre dossier à temps ;
- Découvrir que votre plaque d'immatriculation a été radiée et qu'une autre personne circule avec celle-ci ;
- Apprendre que le remboursement de vos impôts a été effectué sur le compte bancaire de quelqu'un d'autre.

## Faire preuve de compréhension face aux erreurs des citoyens

Les citoyens doivent eux aussi avoir la possibilité de corriger leurs erreurs. De petites fautes dans des procédures administratives peuvent parfois avoir des conséquences disproportionnées. Jérôme Aass : « *Lorsque des personnes n'ont pas respecté correctement des règles ou des procédures complexes, elles ne doivent pas être sanctionnées immédiatement. C'est pourquoi, avec le Réseau belge des ombudsmans, nous plaçons pour un droit à l'erreur. Les citoyens et les entrepreneurs doivent pouvoir commettre de petites erreurs non intentionnelles dans leur gestion administrative avec les autorités, sans en subir de lourdes conséquences. L'administration doit présumer de la bonne foi des citoyens.* »

Quelques exemples de dossiers traités par le Médiateur fédéral en 2024 :

- Un couple avait hérité d'une maison et n'avait pas remarqué que le revenu cadastral de celle-ci n'était pas repris dans leur proposition de déclaration simplifiée ;
- Lors de la demande d'une prime énergie, un homme avait, par erreur, indiqué un mauvais numéro de compte bancaire.

## Faire preuve d'empathie

Outre les obstacles juridiques et administratifs, les citoyens sont parfois confrontés à une administration qui ne les écoute pas, ne tient pas suffisamment compte de leur situation ou les sanctionne trop rapidement. Dans son rapport annuel, le Médiateur fédéral plaide pour une approche plus humaine des processus administratifs, afin de mieux les expliquer, de les rendre plus accessibles et moins complexes. « *Les processus numériques doivent eux aussi être pensés à partir de l'utilisateur, et viser à faciliter les démarches administratives des citoyens et des entreprises* », souligne le Médiateur fédéral.

Quelques exemples de dossiers traités par le Médiateur fédéral en 2024 :

- Une jeune femme disposait d'un permis de séjour temporaire pour chercher un emploi après ses études. Elle tombe cependant gravement malade et doit se concentrer sur sa guérison. En raison de ces circonstances exceptionnelles, son permis est prolongé. Une fois rétablie, elle trouve un emploi.
- À cause d'un problème informatique au sein d'une mutualité, une femme doit attendre plus longtemps le paiement de ses indemnités de maladie. Elle est mère célibataire d'un enfant en situation de handicap. La mutualité décide de lui verser une avance.

## Une forte augmentation des signalements chez les lanceurs d'alerte

Le Centre Intégrité du Médiateur fédéral a entamé le traitement de 705 nouveaux dossiers en 2024. La tendance à la hausse se poursuit donc. Cette forte augmentation en 2024 est principalement due aux signalements dans le secteur privé (de 209 en 2023 à 580 en 2024). Le nombre de dossiers dans le secteur public a doublé (de 62 à 125). Dans le secteur privé, la moitié des signalements concernaient la fraude sociale. Les autres domaines faisant l'objet de nombreux signalements sont ceux de la santé publique, de la fraude fiscale, des services financiers, des produits et marchés, et de la protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

Le Médiateur fédéral constate également une forte augmentation du nombre de signalements anonymes, en particulier dans le secteur privé (de 65 en 2023 à 146 en 2024). Les signalements anonymes sont également en augmentation dans le secteur public (de 9 à 12). Les travailleurs semblent accorder de plus en plus d'importance au signalement anonyme, partant probablement de l'idée qu'il offre une meilleure protection.

### Un dispositif complexe sur les lanceurs d'alerte

La diversité des législations, des canaux de signalement et des institutions ou organisations impliquées fait qu'il est très difficile pour le lanceur d'alerte de trouver la bonne voie. Le Médiateur fédéral le constate également dans les signalements qu'il reçoit. Ainsi 87 % des signalements relatifs à des violations dans le secteur privé sont jugés irrecevables, souvent parce que la violation signalée ne relève pas d'un des 14 domaines couverts par la législation sur les lanceurs d'alerte (un quart des cas) ou en raison de l'absence de contexte professionnel.

C'est pourquoi le Médiateur fédéral a consacré en 2024 une attention particulière à l'information sur la nouvelle législation en la matière, et il poursuivra cet effort. Dans son [Mémorandum](#), il plaide également pour une évaluation de cette réglementation.

[Lire le rapport complet](#)

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

Florence Cabrera  
Chargée de communication (FR)  
02 289 37 39  
+32475485054  
[florence.cabrera@mediateurfederal.be](mailto:florence.cabrera@mediateurfederal.be)

Herlinde Martens  
Communication NL  
+32 2 289 67 59  
+32472984212  
[herlinde.martens@federaalombudsman.be](mailto:herlinde.martens@federaalombudsman.be)