



22 avr 2026 -16:12

Le Médiateur fédéral souligne l'importance pour les autorités de répondre aux attentes légitimes des citoyens.

Aujourd'hui (mercredi 22 avril 2026), le Médiateur fédéral présente son Rapport annuel 2025 à la Chambre des représentants. Pour les médiateurs fédéraux Jérôme Aass et David Baele, « une administration fiable » constitue le fil conducteur de ce rapport. Les plaintes des citoyens et des entreprises, ainsi que les signalements de lanceurs d'alerte, constituent des signaux qui offrent l'opportunité de renforcer la fiabilité des autorités. « Les citoyens et les entreprises doivent pouvoir compter sur les autorités. Quiconque introduit une demande, paie des impôts, a besoin d'une allocation, demande un visa, etc., s'attend à de la clarté, de la prévisibilité et un traitement correct et consciencieux dans un délai raisonnable », soulignent les médiateurs.



À nouveau, plus de 10 000 dossiers

Le Médiateur fédéral a enregistré 10 443 dossiers en 2025. Il a reçu 6253 plaintes en 4190 demandes d'information. Le nombre de plaintes reçues par le Médiateur fédéral en 2025 a de nouveau augmenté par rapport aux années précédentes et se rapproche une fois encore du niveau atteint lors du pic de 2023. Dans toutes les plaintes pour lesquelles le Médiateur fédéral est intervenu auprès de l'administration en 2025, une solution a été trouvée ou la situation a été clarifiée dans 4 cas sur 5 (81%). Toutes les plaintes ne portent pas sur des problèmes de l'administration. Il suffit parfois que le Médiateur fédéral, depuis sa position neutre et indépendante, explique de manière compréhensible une réglementation complexe ou une décision correcte de l'administration.

Les attentes légitimes des citoyens

En 2025, la majorité des plaintes portaient à nouveau sur les dossiers liés à la migration (44 %). Il s'agit principalement de plaintes relatives au traitement des demandes de visa. Ces plaintes sont variées : elles concernent les longs délais d'attente, une information et une communication insuffisantes, un manque de motivation des décisions, ainsi qu'une attention insuffisante à la situation spécifique ou aux droits fondamentaux du citoyen. Le Médiateur fédéral publiera prochainement un rapport sur les problèmes structurels à l'origine du nombre élevé et persistant de plaintes dans les dossiers liés à la migration.

Le nombre de demandes d'information continue également d'augmenter. Environ la moitié d'entre elles portent sur des matières fédérales. L'autre moitié concerne des sujets qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur fédéral. Cela montre que les citoyens sont en quête d'une information fiable. Il demande dès lors aux administrations fédérales, d'informer et de communiquer de manière aussi proactive et claire que possible.



II Une administration fiable répond aux attentes légitimes des citoyens. Lorsque les orientations prises ou des décisions administratives ont des conséquences importantes sur les droits des citoyens ou leur vie quotidienne, il est essentiel que les administrations tiennent compte des attentes qu'elles ont elles-mêmes fait naître. En 2025, nos dossiers nous ont une nouvelle fois démontré à quel point la confiance peut être rapidement mise à mal lorsque cette fiabilité vacille — et à quel point elle peut se rétablir lorsque l'administration écoute, explique et propose des solutions. II

Jérôme Aass
médiateur fédéral

Voici quelques exemples de dossiers pour lesquels le Médiateur fédéral a engagé un dialogue avec l'administration :

- Un nombre exceptionnellement élevé de demandes de visa pour regroupement familial en provenance de Gaza a entraîné un allongement des délais de traitement. Afin de résorber le retard, le SPF Affaires étrangères a envoyé un agent visa supplémentaire au consulat. Le Médiateur fédéral a également demandé au consulat de communiquer clairement les délais d'attente prolongés sur son site internet.
- Les citoyens doivent souvent se présenter en personne auprès d'un poste diplomatique ou consulaire pour introduire une demande de visa. Dans certaines circonstances, cela n'est pas évident, particulièrement lorsque le poste est éloigné, parfois situé dans un autre pays, et que le déplacement est difficile. Le Médiateur fédéral a formulé une recommandation à l'attention du SPF Affaires étrangères et de l'Office des étrangers afin de permettre l'introduction des demandes de visa à distance.
- Une ASBL a reçu une amende TVA au motif qu'elle n'aurait pas introduit sa déclaration de TVA. L'ASBL a contesté cette décision. Il est apparu, après vérification auprès de l'administration de la TVA, que la déclaration avait bien été introduite, mais qu'elle n'avait pas été signée valablement. L'ASBL n'en avait pas été informée et s'est néanmoins vu infliger une amende. Étant donné la bonne foi de l'ASBL, le SPF Finances a, à la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, renoncé à l'amende.
- À la suite d'une modification automatique dans la Banque-Carrefour des Entreprises, l'entreprise de Jacques s'est vu attribuer un code erroné. Il pouvait corriger lui-même cette erreur gratuitement par

voie numérique ou la faire rectifier par son guichet d'entreprises, moyennant paiement. N'étant pas parvenu à corriger l'erreur lui-même, il a dû payer 186,50 euros à son guichet d'entreprises pour effectuer la correction. Estimant injuste de devoir supporter les frais liés à une erreur de l'administration, il a demandé le remboursement du montant. L'administration a d'abord refusé, avant de procéder au remboursement à la suite de l'intervention du Médiateur fédéral.

- Pieter perçoit une pension au taux ménage et son épouse travaille comme accueillante d'enfants. En raison de l'absence de plusieurs enfants, son épouse perçoit pour ces jours une allocation de l'ONEM. Il alors reçoit un courrier du Service des pensions lui demandant de rembourser 1 600 euros, car ce revenu de remplacement de l'ONEM ne peut être cumulé avec une pension au taux ménage. Le Médiateur fédéral et le Médiateur des pensions estiment qu'il devrait être possible pour les citoyens de rembourser volontairement une allocation de l'ONEM, si cela leur permet d'obtenir ou de conserver une pension plus avantageuse.

Une administration fiable

- répond rapidement et avec précision aux défis sociétaux et aux orientations prises ;
- respecte l'état de droit et les droits fondamentaux des citoyens ;
- communique clairement et informe activement ;
- assure une gestion consciencieuse ;
- corrige les erreurs ;
- garantit l'accessibilité pour tous lorsqu'elle numérise ses processus ;
- se compose de différents services qui collaborent efficacement entre eux ;
- améliore les pratiques administratives et la législation, entre autres sur la base des recommandations du Médiateur fédéral/ des ombudsmans belges.



Lanceurs d'alerte : clarifier la notion de « fraude sociale »

En 2025, le Centre Intégrité du Médiateur fédéral a traité 826 nouveaux dossiers : 766 signalements de lanceurs d'alerte et 60 dossiers de protection. Ces chiffres montrent une légère augmentation (+61 dossiers) du nombre total de dossiers de lanceurs d'alerte par rapport à 2024. Le nombre de signalements provenant du secteur public fédéral reste stable (89 signalements), tandis que les signalements issus du secteur privé continuent d'augmenter (passant de 547 signalements en 2024 à 613 en 2025).

44 % des lanceurs d'alerte dans le secteur privé et 26 % dans le secteur public choisissent de signaler anonymement, probablement dans l'idée que cela offre une meilleure protection. Les signalements anonymes sont toutefois souvent plus difficiles à traiter et sont, dans la plupart des cas, déclarés irrecevables, faute pour le Centre Intégrité de disposer d'éléments suffisants pour étayer le dossier et en assurer le suivi. Afin d'améliorer la communication avec les lanceurs d'alerte anonymes, ceux-ci peuvent, depuis le milieu de l'année 2025, utiliser un nouvel outil de signalement anonyme mis en place par le Médiateur fédéral.

Une modification de la législation nécessaire

Il y a environ trois ans, la directive européenne sur les lanceurs d'alerte a été transposée en droit belge. Il s'agissait d'une avancée importante pour les lanceurs d'alerte et, plus largement, pour la promotion de la bonne gouvernance dans les secteurs public et privé. L'application de cette législation a toutefois mis en lumière un certain nombre de défis et de lacunes. En décembre 2025, le Médiateur fédéral a transmis à ce sujet une évaluation aux ministres compétents, comprenant un aperçu des points d'attention ainsi que plusieurs propositions d'adaptation de la législation. Il a également transmis un rapport au président de la Chambre à ce sujet.

- C'est ainsi que le Médiateur fédéral propose de simplifier et de clarifier la législation

Dans le secteur privé, 16,5 % des signalements introduits auprès du Médiateur fédéral ont été déclarés recevables, contre 11,5 % dans le secteur public fédéral. Cela signifie que la majorité des signalements sont irrecevables et, dans plus de la moitié de ces dossiers, la raison en est que les faits signalés ne se sont pas produits dans un contexte professionnel. Cela témoigne d'un manque de connaissance de la législation relative aux lanceurs d'alerte, qui est particulièrement complexe.

Par la publication d'un guide des lanceurs d'alerte, l'organisation de webinaires, la mise à disposition d'informations claires et d'outils de signalement orientés utilisateurs sur son site internet, le Médiateur fédéral met déjà tout en œuvre pour informer au mieux les lanceurs d'alerte sur ce qu'ils peuvent signaler et sur la manière de le faire. Par ailleurs, une simplification de la législation ainsi qu'une clarification de certains de ses aspects s'imposent.

- Il demande notamment de clarifier la notion de « fraude sociale »

Dans le secteur privé, en 2025, plus de la moitié des signalements de lanceurs d'alerte concernaient des cas de fraude sociale (347 sur 613 signalements). La majorité de ces signalements ont été déclarés irrecevables. La législation ne définit pas clairement ce que recouvre cette notion, ce qui conduit les différentes autorités compétentes pour traiter ces signalements à interpréter et appliquer cette notion de manière parfois divergente. Afin de garantir la sécurité juridique et de renforcer la protection des personnes qui signalent des infractions en matière de fraude sociale, le Médiateur fédéral estime qu'il est essentiel de clarifier la notion de « fraude sociale » dans la législation relative aux lanceurs d'alerte.



Lire le rapport complet

Vous pouvez retrouver le rapport complet ainsi qu'un résumé sur www.mEDIATEURFEDERAL.BE, rubrique [publications](#), à partir du 22 avril.

Le Médiateur fédéral
<https://www.mEDIATEURFEDERAL.BE>

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

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

