

08 juin 2026 -10:06

Trop lent, trop complexe, trop opaque :le Médiateur fédéral recense les problèmes structurels au sein des services de migration

Depuis des années, le Médiateur fédéral reçoit de nombreuses plaintes persistantes concernant le fonctionnement des services de migration. Il s'agit de plaintes provenant de citoyens qui arrivent en Belgique par la voie légale ou qui y séjournent déjà légalement et souhaitent prolonger leur séjour. Le Médiateur fédéral a rassemblé les problèmes récurrents et leurs causes dans un rapport détaillé assorti de recommandations. Il entend ainsi contribuer à la mise en place d'une solution structurelle.

Des plaintes persistantes concernant la migration

Le rapport s'appuie sur les plaintes persistantes reçues par le Médiateur fédéral concernant des problèmes liés au traitement des demandes de visa et de titres de séjour par l'Office des étrangers et le SPF Affaires étrangères. Ces plaintes portent principalement sur les longs délais d'attente, le manque d'information, les difficultés d'accès, une communication peu claire et des décisions insuffisamment motivées. Elles montrent également que la situation personnelle et les droits fondamentaux des citoyens sont souvent trop peu pris en compte.

Le problème n'est pas nouveau : depuis plusieurs années déjà, la migration constitue la principale catégorie de plaintes reçues par le Médiateur fédéral. En 2023, 36,54 % des plaintes recevables concernaient l'asile et la migration. En 2024, cette proportion est passée à 43,23 %, et en 2025, elle est restée particulièrement élevée, à 43,53 %.

Il ne s'agit pas de problèmes isolés, mais de difficultés persistantes dans le traitement des dossiers de visa et de séjour :

« Pour chaque problème pour lequel des personnes nous ont contactés ces dernières années, nous avons joué notre rôle de médiateur et avons engagé le dialogue avec l'administration compétente. Dans certains dossiers, nous avons ainsi pu trouver une solution : par exemple, des personnes qui souhaitaient assister ici au mariage ou aux funérailles d'un proche ont pu rejoindre leur famille à ce moment important ; des personnes qui vivaient déjà ici ont pu, bien que tardivement, prolonger leur permis de séjour et éviter ainsi la résiliation de leur contrat de travail ; des enfants mineurs ont pu, après une longue attente, rejoindre leurs parents en Belgique, etc. Mais après chaque problème individuel résolu, nous recevons une nouvelle plainte, concernant le même problème... Et cela dure depuis des années. C'est pourquoi nous ne traitons plus certaines plaintes de manière individuelle. Les services de migration déploient des efforts pour améliorer la situation, mais cela ne suffit pas. Nous demandons de toute urgence des interventions structurelles et, avec ce rapport, nous souhaitons contribuer à une solution durable », déclare le Médiateur fédéral Jérôme Aass.

Dans ses recommandations, le Médiateur fédéral souligne la nécessité non seulement d'investir dans l'amélioration des services, mais aussi de mettre en place une réglementation claire, des procédures transparentes et de préserver un juste équilibre entre le contrôle et la protection des droits.

Des plaintes récurrentes

Ci-dessous, nous présentons quelques-uns des problèmes récurrents issus des plaintes que le Médiateur fédéral traite.

- Des délais de traitement trop longs

La durée de traitement des demandes de titres de séjour et de visas long séjour constitue l'une des principales causes de plaintes auprès du Médiateur fédéral.

L'un des problèmes que le Médiateur fédéral soulève depuis des années concerne le renouvellement des titres de séjour. Il s'agit d'étrangers qui souhaitent renouveler leur titre de séjour temporaire, tels que les étudiants originaires de pays tiers ou des personnes ayant obtenu un titre de séjour pour raisons humanitaires. Ils introduisent généralement leur demande dans les délais, mais doivent ensuite souvent attendre des semaines, voire des mois, avant qu'une décision ne soit prise. Faute de renouvellement dans les délais de leur titre de séjour, ils risquent de perdre leur emploi, peu d'employeurs et de bailleurs étant disposés à leur proposer un contrat, et il devient très difficile de voyager ou de s'identifier en ligne.

Le Médiateur fédéral demande que toutes les mesures nécessaires soient prises d'urgence afin que l'Office des étrangers puisse traiter les demandes de renouvellement de titre de séjour avant la date d'expiration. Tant que cela n'est pas possible, les étrangers devraient recevoir, au moment de l'expiration de leur titre de séjour et en l'absence de décision, un titre de séjour électronique leur permettant de se déplacer librement et d'exercer pleinement leurs droits.

- Une motivation insuffisante

Le Médiateur fédéral reçoit chaque année de nombreuses plaintes dans lesquelles les citoyens font valoir que la décision de l'Office des étrangers n'est pas suffisamment motivée.

Les citoyens indiquent notamment que l'Office des étrangers n'a pas pris en considération certains éléments ou arguments importants du dossier, ou qu'il les a mal interprétés. Dans un certain nombre de cas, la décision contient une motivation stéréotypée et standardisée, qui ne tient pas compte des éléments spécifiques du dossier.

Les plaintes relatives à une motivation insuffisante concernent différents types de décisions de refus de visas et de demandes de séjour, telles que les visas de court séjour, les visas étudiants et les visas de regroupement familial. Dans une nouvelle recommandation du rapport, le Médiateur fédéral demande à l'Office des étrangers de motiver toutes ses décisions en droit et en fait comme il se doit.

- Le ping-pong procédural

Le Médiateur fédéral souhaite qu'il soit mis fin au « ping-pong procédural » ou « carrousel ». Cette situation se produit lorsque le Conseil du contentieux des étrangers annule une décision de refus de l'Office des étrangers (OE), obligeant ce dernier à rendre une nouvelle décision, qui s'avère à nouveau négative, mais fondée cette fois sur un autre élément du dossier. La personne concernée introduit alors un nouveau recours.

Ce problème se pose surtout dans le cadre des demandes de régularisation pour raisons médicales, mais aussi de plus en plus souvent dans les demandes de visas étudiants et parfois dans d'autres types de dossiers. Ainsi, certaines personnes se retrouvent bloquées pendant des années dans une succession de refus et de nouvelles procédures, sans issue claire. Pour les citoyens, cela signifie une incertitude permanente, des coûts supplémentaires et souvent un impact lourd sur leur vie familiale, leur santé, leurs études ou leur statut de séjour.

Selon le Médiateur fédéral, la multiplication de ces procédures successives porte atteinte à la confiance dans l'administration et démontre que la procédure n'est pas toujours réellement efficace dans la pratique. Il recommande à l'Office des étrangers de suivre de près les décisions du Conseil du contentieux des étrangers et de tenir compte de cette jurisprudence. Par ailleurs, le Médiateur fédéral invite le ministre de l'Asile et de la Migration à œuvrer à la mise en place d'un recours réellement efficace pour toute personne souhaitant contester une décision administrative.

- Manque d'accessibilité, d'information et de communication

Les plaintes montrent que les demandeurs ne sont pas suffisamment informés des conditions à remplir pour obtenir un visa ou un titre de séjour. La complexité de la réglementation et l'absence d'une communication accessible et compréhensible font que les personnes concernées ignorent souvent quels documents sont nécessaires.

Par ailleurs, de nombreuses personnes rencontrent des difficultés pour simplement introduire une demande. En raison des conditions locales, il est parfois très difficile – voire impossible – d'obtenir un rendez-vous pour introduire une demande ou de contacter le poste diplomatique compétent. Or, cette demande doit être introduite en personne, ce qui peut poser problème. Une introduction à distance est déjà possible pour certaines demandes de visa de regroupement familial. Dans son rapport, le Médiateur fédéral réitère notamment sa recommandation visant à repenser en profondeur les modalités d'introduction des demandes.

Exemple de dossier

Dans son rapport, le Médiateur fédéral donne de nombreux exemples de dossiers qu'il a traités. Ces exemples illustrent les problèmes structurels qu'il soulève. Voici un exemple de dossier concernant le regroupement familial.

Madame Mulaya* travaille et vit en Belgique. Elle souhaite obtenir le regroupement familial de son époux et de leurs deux enfants âgés de 7 et 10 ans, restés au Congo (RDC). Ils introduisent une demande de visa en octobre 2023. Fin décembre, Madame Mulaya demande par ailleurs le renouvellement de son titre de séjour (carte A) qui expire en février 2024.

En avril 2024, le service regroupement familial de l'OE rejette les demandes de visa des enfants car leurs actes de naissance comportent une erreur quant à la date de naissance de Madame Mulaya. Ils doivent être corrigés. D'autre part, le service constate que le Bureau long séjour de l'OE n'a pas encore autorisé le renouvellement du titre de séjour de Madame Mulaya. Il informe dès lors Madame Mulaya que le traitement de la demande de son époux est mis en suspens et que cette demande « *ne pourra plus être examinée si son titre de séjour n'est pas renouvelé avant le mois de juin* ».

Le Bureau long séjour connaît un retard structurel dans l'examen des demandes de renouvellement de séjour. Le Médiateur fédéral intervient pour qu'il examine la demande de Madame Mulaya. Son titre de séjour est alors renouvelé en mai et, début juin, le service regroupement familial accorde le visa à son époux.

Entretemps, la famille a obtenu des jugements rectificatifs des actes de naissance des enfants. Comme leurs demandes ont été rejetées, ils doivent présenter ces documents dans le cadre d'une deuxième demande de visa et attendre une nouvelle décision dans les 9 mois, tandis que leur père peut immédiatement rejoindre leur mère.

** Pour des raisons de confidentialité, nous avons utilisé un nom fictif.*

À propos du rapport

Ce rapport s'appuie sur les plaintes persistantes relatives à la migration que le Médiateur fédéral a reçues ces dernières années. Il traite de la situation des citoyens qui souhaitent migrer légalement en Belgique et met en évidence les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés. Où trouver l'information ? Est-elle claire ? Comment et où introduire une demande ? Comment celle-ci est-elle traitée ? À cet égard, le rapport se concentre spécifiquement sur les services du Service public fédéral Affaires étrangères et de l'Office des étrangers du SPF Intérieur (OE).

L'objectif du rapport est double. D'une part, dans le cadre de sa mission légale, le Médiateur fédéral entend soutenir les décideurs politiques et les administrations compétentes dans l'amélioration du fonctionnement des services de migration. D'autre part, il entend veiller au respect des droits des citoyens migrants et contribuer à rétablir la confiance dans les pouvoirs publics.

Pour l'élaboration de ce rapport, il a consulté l'Office des étrangers et le SPF Affaires étrangères, qui ont eu l'occasion de prendre connaissance du texte et de formuler leurs observations. Ils ont réagi aux recommandations et se sont montrés disposés à les examiner avec attention.

Le rapport contient des recommandations à l'intention des administrations concernées, de la ministre de l'Asile et de la Migration et du Parlement. Ce document leur a été transmis, ainsi qu'au ministre des Affaires étrangères.

Le rapport complet est disponible dès aujourd'hui sur www.mediateurfederal.be, rubrique publications



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

