

29 mar 2010 -20:18

le Médiateur fédéral - Rapport annuel 2009

Ce mardi 30 mars 2010, les médiateurs fédéraux, Catherine De Bruecker (F) et Guido Schuermans (N), ont remis leur Rapport annuel 2009 au Président de la Chambre des représentants.

Ce mardi 30 mars 2010, les médiateurs fédéraux, Catherine De Bruecker (F) et Guido Schuermans (N), ont remis leur Rapport annuel 2009 au Président de la Chambre des représentants.

Trois préoccupations majeures ressortent des réclamations cette année :

- Les inégalités de traitement : Bien qu'à l'heure actuelle, environ 30 % de la population n'ait pas encore d'accès direct à internet ou n'ait pas l'initiation suffisante pour s'en servir, certaines démarches administratives comme la déclaration d'un système d'alarme ne peuvent être effectuées que par voie électronique. En matière d'allocations de chômage, le chômeur voit ses allocations limitées à partir de la deuxième année si son partenaire est indépendant, alors qu'elles restent inchangées si son partenaire est salarié et que ses revenus ne dépassent pas 612 euros brut par mois.
- L'administration se dispense parfois elle-même de respecter la loi : Des électeurs ont été privés à tort de leur droit de vote aux élections régionales et européennes de 2007. En refusant l'accueil aux familles en séjour illégal avec un enfant mineur en état de besoin, Fedasil déroge sciemment à la loi et manque au devoir de protection de la Belgique envers ces enfants.
- Le citoyen attend davantage de proactivité et de communication de l'administration lorsqu'elle ne parvient pas à tenir ses promesses : Le citoyen aurait dû recevoir la réduction forfaitaire d'énergie dans les quatre mois de sa demande, cela n'a pas été le cas. Les réclamations ont révélé toute la gamme des difficultés qui peuvent survenir lorsqu'une procédure a été trop fortement automatisée.

Cette année, le Médiateur fédéral a enregistré près de 6 500 nouveaux dossiers, ce qui représente une augmentation de près de 1 000 dossiers en un an. Depuis quatre ans, le nombre de réclamations ne cesse d'augmenter (+ 16% en 2009). A noter que cette hausse ne s'accompagne pas d'une augmentation de la proportion de réclamations qui sont fondées.

Cette année, le Médiateur fédéral a présenté 4 recommandations au Parlement et a adressé 8 recommandations à l'administration.

Le Médiateur fédéral
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
Belgique
02 289 27 27
<http://www.mediateurfederal.be>

Pierre Charlot
Communication FR
0497 33 75 29
02 289 27 39
pierre.charlot@mediateurfederal.be

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