

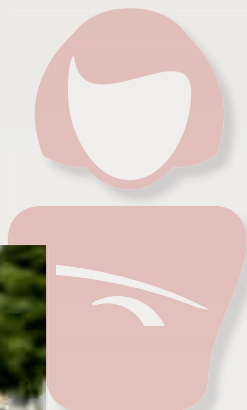
# MISER SUR LA CONFIANCE ENTRE CITOYEN ET ADMINISTRATION



le **Médiateur** fédéral

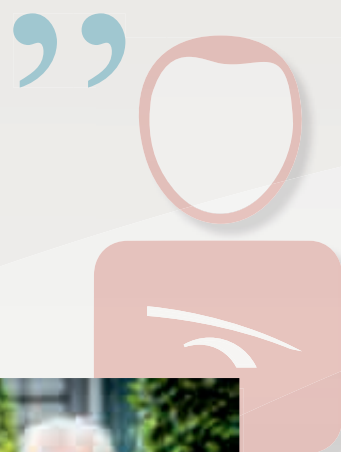
# Renforcer la confiance pour renouer le dialogue

Dans une société en constante évolution, l'administration est confrontée à des défis de plus en plus grands pour rendre un service de qualité. Le citoyen, quant à lui, ne cherche pas nécessairement à échapper à ses obligations. Ecouter les difficultés de chacun constitue la première étape pour trouver une solution. Confiance et dialogue, le fil rouge du Médiateur fédéral.



“La plupart du temps, les citoyens ne demandent pas de réponses juridiques complexes. Ils attendent une information claire, dans les temps, et une décision fiable et motivée.”

Guido Herman  
Médiateur fédéral



“

“La confiance réciproque est indispensable pour construire une société apaisée capable d'affronter les défis de demain.”

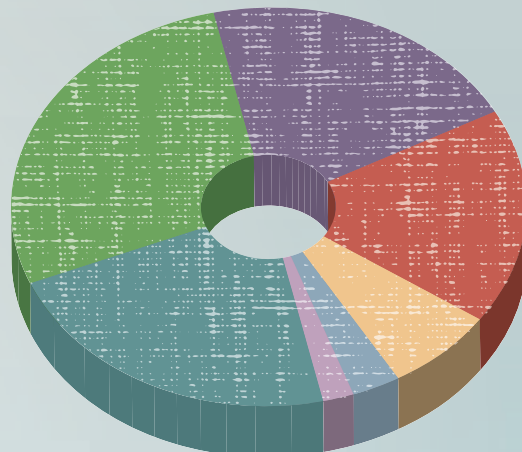
Catherine De Bruecker  
Médiatrice fédérale

**6.008 nouveaux dossiers**

**4.276  
plaintes**

**1.732  
demandes  
d'information**

**Plaintes par domaines**



# Le Médiateur fédéral dénoue

Nous intervenons en dernier recours pour dénouer des milliers de situations problématiques. Voici deux personnes qui rencontraient un problème avec une administration fédérale et pour qui nous avons trouvé une solution. Par le dialogue, nous aidons les citoyens à faire valoir leurs droits.

« Mon allocation n'était pas correcte »



Marcel reçoit une allocation d'intégration en raison de son handicap. Mais il n'est pas d'accord avec le montant ni avec la date du début des versements. Il touche le montant réservé aux célibataires alors qu'il habite avec son compagnon. L'allocation est plus importante lorsque la personne handicapée vit en ménage. Estimant qu'il a perdu plusieurs années d'allocations à un taux plus élevé, il fait appel au Médiateur fédéral. Le problème vient du Registre national : les données de Marcel ne sont pas correctes. Il y est inscrit comme célibataire alors qu'il vit avec son compagnon sous le même toit depuis... 1978 ! Marcel possède une attestation de sa commune qui le prouve.

À la demande du Médiateur fédéral, l'administration prend en compte ce nouveau document et lui accorde l'allocation d'intégration au montant correct, ainsi qu'une révision pour les années précédentes.

« J'ai failli rater la naissance de mon fils »



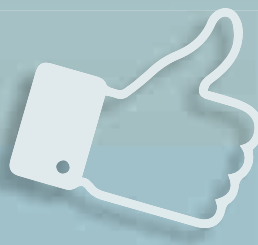
Yanis demande un visa de courte durée pour la Belgique car il veut être présent à la naissance de son fils. L'Office des étrangers refuse : son dossier ne serait pas complet. Yanis conteste, il a bien envoyé tous les documents réclamés par l'ambassade en Algérie. Le Médiateur fédéral demande un nouvel examen du dossier car la décision de l'Office des étrangers lui paraît disproportionnée. Yanis dispose des revenus exigés pour venir en Belgique. De plus, l'administration doit tenir compte de sa situation particulière et éviter de limiter inutilement son droit de mener une vie familiale. Cela implique notamment d'assister à la naissance de son premier enfant.

L'Office des étrangers revoit finalement sa décision et lui accorde un visa à temps.

## Résultats positifs

- Asile et migration 28%
- Sécurité sociale 21%
- Fiscalité 17%
- Mobilité 7%
- Documents d'identité 3%
- Détention 2%
- Autres domaines 22%

Plus d'une plainte sur deux est résolue en moins de trois mois



Dans 88,5 % des plaintes fondées, la personne obtient une solution

# Le Médiateur fédéral recommande

Lorsque les plaintes indiquent qu'un problème se reproduira pour d'autres personnes, nous adressons une recommandation à l'administration ou au Parlement. Nos recommandations servent à améliorer les pratiques administratives et la législation. Nous encourageons ainsi le renforcement de la culture de service public et de la bonne gouvernance.

## Evaluer la sanction pour les entreprises en cas de code Nacebel incorrect

Les entrepreneurs sont obligés d'enregistrer leurs activités à la Banque-Carrefour des entreprises via des codes, appelés "codes Nacebel". Issus d'une réglementation européenne, ces codes visent à renforcer la transparence des activités économiques et à lutter contre le travail en noir.

Enregistrer correctement ses activités est primordial. Le bon code Nacebel évite une mauvaise surprise au tribunal, face à un client qui ne paie pas ses factures. Un article du Code de droit économique permet en effet, dans certaines conditions, à ce client d'échapper à l'action en justice si l'entrepreneur n'a pas inscrit son activité sous le bon code. Les factures restent donc impayées.

**Près de 600.000 codes Nacebel enregistrés chaque année**



**Plus de 100.000 codes Nacebel modifiés pendant les deux premières années**

Chiffres 2014 à 2016 / Source : SPF Economie

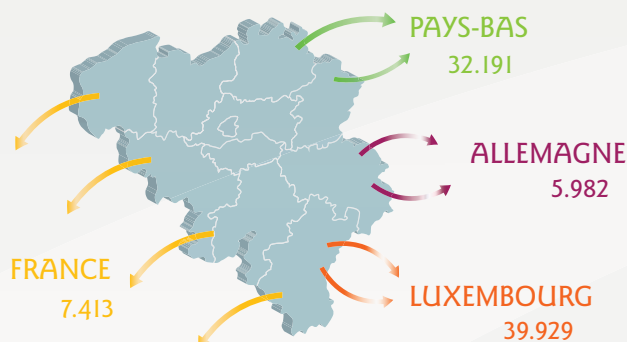
Dans la plupart des cas, l'entrepreneur n'a aucune intention de frauder. Souvent, ses activités ont évolué et les codes Nacebel n'ont pas été mis à jour. Parfois, il s'avère aussi compliqué d'inscrire une nouvelle activité ou une activité de niche sous le bon code. La sanction semble disproportionnée pour ces entrepreneurs.

Nous recommandons donc d'évaluer la pertinence de cette sanction ainsi que son efficacité. *Rapport annuel 2016, p. 109*

## Garantir les droits sociaux des travailleurs frontaliers

**85.515 Belges travaillent de l'autre côté de la frontière (2015)**

Source: INAMI



Les Belges qui ont fait toute leur carrière de l'autre côté de la frontière risquent de se retrouver pendant quelques années sans pension ni allocations. C'est le pays voisin qui paie leur pension. Mais aux Pays-Bas, le départ à la pension se fait plus tard qu'en Belgique, qui est fixé chez nous à 65 ans. Et à partir de cet âge-là, ils n'ont plus droit aux allocations (de chômage notamment) en Belgique.

Les frontaliers belges qui travaillent aux Pays-Bas se retrouvent alors dans une période creuse de quelques années. D'une part, ils ne peuvent plus bénéficier d'allocations en Belgique et, d'autre part, ils ne peuvent pas encore toucher leur pension versée par les Pays-Bas.

Nous recommandons au Parlement de prendre les mesures nécessaires pour garantir les droits sociaux des travailleurs frontaliers. *Rapport annuel 2016, p. 27*

## Autres recommandations

- Evaluer les mesures alternatives à la détention des familles avec enfants en centre fermé. *Rapport annuel 2016, p. 24*
- Créer une commission de surveillance, externe et indépendante, pour chaque centre de psychiatrie légale. *Rapport annuel 2016, p. 48*
- Radier des registres de population consulaires les personnes qui déclarent ne plus habiter à l'adresse indiquée. *Rapport annuel 2016, p. 40*
- Améliorer la procédure d'inventaire des effets personnels des détenus placés en isolement. *Rapport annuel 2016, p. 55*
- Permettre, sous certaines conditions, aux propriétaires de vélo électrique d'échanger gratuitement leur plaque d'immatriculation contre le nouveau format, plus petit. *Rapport annuel 2016, p. 124*

# Le Médiateur fédéral convainc

Une recommandation n'est pas toujours nécessaire. Grâce au dialogue que nous menons avec les administrations, certaines problématiques sont résolues rapidement. Nous nous appuyons sur l'expertise des administrations qui restent, en général, ouvertes à nos constats.

## Une sanction fiscale prévisible et proportionnée à la gravité de l'infraction

Les sanctions pour les contribuables qui ne déclarent pas spontanément leurs revenus ont changé pour mettre fin à certaines pratiques frauduleuses (article 444 du Code des impôts sur les revenus).

Ce changement a aussi touché les personnes qui ne renaient pas leur déclaration d'impôt mais dont les revenus étaient connus de l'administration. Ces personnes négligentes ne gagnaient rien. Au contraire, certaines perdaient des avantages fiscaux. Sans avoir été averties des nouvelles règles, elles ont été pénalisées par une augmentation d'impôt atteignant plusieurs milliers d'euros. Une sanction disproportionnée au regard de la gravité de leur infraction.

La collaboration avec le Service de conciliation fiscale ainsi que le dialogue avec le ministre ont permis d'aboutir à une solution. Les augmentations d'impôt, réclamées pour les exercices 2013, 2014 et 2015, peuvent être annulées, par contre l'amende doit être payée. Et l'administration rappellera les contribuables à leur devoir de remplir leur déclaration. *Rapport annuel 2016, p. 99*

## L'unité familiale au cœur de la procédure de visa

Pour rejoindre une personne en Belgique, les membres d'une même famille doivent parfois suivre des procédures de visa différentes : regroupement familial ou visa humanitaire.

Les deux services de l'Office des étrangers, chargés de traiter ces types de demandes, ne se coordonnaient pas. Le membre de la famille qui demandait un regroupement familial recevait une décision plus rapidement que celui qui demandait un visa humanitaire. Parfois, un enfant de la famille restait alors seul dans le pays d'origine, pour attendre sa décision.

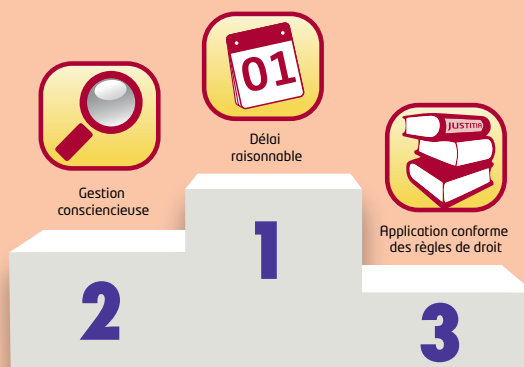
À la suite de notre intervention, l'Office des étrangers a modifié ses procédures, dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Il traite désormais les demandes de visa humanitaire liées à un dossier de regroupement familial de manière prioritaire et fait le maximum pour prendre ses décisions en même temps. Il s'engage ainsi à ce que la famille reste, autant que possible, unie pendant l'examen des demandes de visa.

*Rapport annuel 2016, p. 15*

## Préoccupations des citoyens

Les citoyens doivent pouvoir compter sur un service de qualité de la part des administrations. Le Médiateur fédéral évalue les plaintes selon une grille de normes qui définissent ce service de qualité. Voici les trois normes qui reviennent le plus souvent dans les préoccupations des citoyens.

1. Une administration doit prendre sa décision dans un **déai raisonnable**.
2. Une administration doit agir avec précaution et disposer de tous les éléments pour prendre sa décision en connaissance de cause et de **manière consciencieuse**.
3. Une administration doit appliquer correctement la **réglementation** et respecter les **droits fondamentaux** des citoyens.





# Le Médiateur fédéral enquête

Si l'analyse d'un problème récurrent révèle des difficultés qui nécessitent d'être examinées dans un contexte plus large, nous entamons une enquête systémique. Nous abordons alors le problème dans son ensemble, comme toujours d'un point de vue indépendant et impartial.

## Autorisations de séjour pour raisons médicales

Nous avons examiné à la loupe le traitement des demandes d'autorisation de séjour pour raisons médicales (article 9ter de la loi sur les étrangers).

L'enquête révèle notamment que les conditions de travail des médecins de l'Office des étrangers ne leur permettent pas toujours de suivre la déontologie médicale. Elle démontre aussi que les délais de traitement des demandes d'autorisation de séjour sont aléatoires.

Nous avons présenté les conclusions de notre rapport d'enquête en février 2017 au parlement. Nous émettons 26 recommandations. Nous demandons aussi qu'un médecin soit désigné à la tête de la cellule médicale de l'Office des étrangers.

*Consultez l'enquête/02 Régularisation médicale sur [www.mediateurfederal.be/fr/rapports](http://www.mediateurfederal.be/fr/rapports)*

## Sécurité en prison

L'enquête lancée en 2016 sur les mesures de sécurité en prison se poursuit. Elle évalue les risques d'atteinte à la dignité humaine des détenus, notamment à l'occasion des fouilles au corps.

Notre équipe s'est rendue dans 12 prisons et a examiné comment les mesures d'ordre et de sécurité sont mises en place. Le rapport d'enquête est prévu pour fin 2017.

### Saviez-vous que...

Le Médiateur fédéral veille à l'intégrité dans les administrations fédérales.

Les fonctionnaires fédéraux peuvent signaler au Centre Intégrité du Médiateur fédéral d'éventuels abus (marché public irrégulier, détournement de biens, fraude, favoritisme) constatés au sein d'une administration fédérale. En 2016, le Centre Intégrité a ouvert 31 dossiers et lancé 8 enquêtes. Les personnes à l'origine des signalements bénéficient d'une protection.

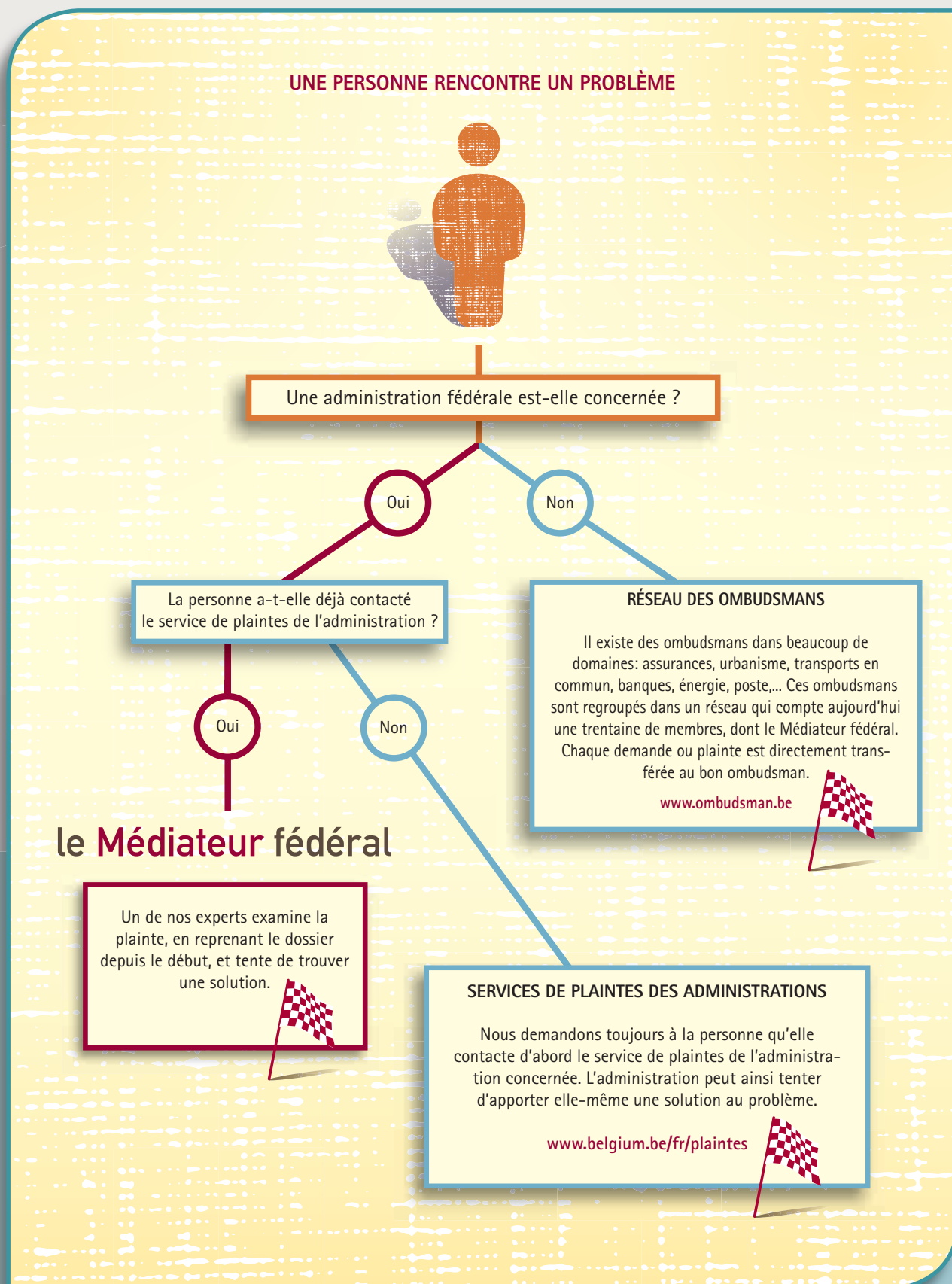
Un aperçu des enquêtes du Centre Intégrité dans le *Rapport annuel 2016, p. 131*

### Et que...

- ➔ le Médiateur fédéral avait recommandé que toutes les administrations fédérales s'équipent d'un service interne de plaintes ? Grâce à son expertise, l'administration peut souvent aider efficacement les citoyens.
- ➔ 66 administrations disposent, fin 2016, d'un tel service de plaintes ?
- ➔ 33 de ces 66 administrations ont déjà signé un accord de collaboration avec le Médiateur fédéral qui les engage à satisfaire certains critères de qualité ?

# Le Médiateur fédéral vous aide

Nous aidons au mieux les citoyens dans la résolution de leurs problèmes et ce, de manière gratuite. Lorsqu'ils nous contactent pour un problème qui ne concerne pas une administration fédérale, nous les orientons vers l'ombudsman ou le service qui pourra les aider.



# Le Médiateur fédéral près de chez vous

Nous tenons des permanences dans 13 villes en Belgique pour les personnes qui souhaitent rencontrer l'un de nos experts. Nos permanences sont ouvertes une fois par mois, un simple rendez-vous suffit.



“Nous privilégions  
le dialogue pour vous aider.”

## le Médiateur fédéral

0800 99 961

[www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be)

Rue de Louvain 48, bte 6 1000 Bruxelles

Consultez le rapport annuel 2016 complet sur  
[www.mediateurfederal.be/fr/rapports](http://www.mediateurfederal.be/fr/rapports)