



LE MÉDIATEUR FÉDÉRAL - RÉSUMÉ DU RAPPORT ANNUEL 2025

Une administration fiable



le Médiateur
fédéral

Une administration fiable

Les citoyens et les entreprises doivent pouvoir compter sur les administrations. 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. 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.

En tant que Médiateur fédéral, nous soutenons les citoyens et les entreprises qui rencontrent des difficultés avec les services publics fédéraux, et nous accompagnons et protégeons les lanceurs d'alerte. Pour nous, les plaintes et les signalements ne constituent pas une fin en soi, mais un baromètre : ils mettent en évidence les éventuelles lacunes en matière de procédures, de communication ou de collaboration, ainsi que les domaines dans lesquels les administrations et les organisations peuvent renforcer leur fiabilité. Ce rapport est une invitation à mettre en pratique les enseignements tirés de ces plaintes et signalements.

« La fiabilité n'est pas le fruit d'une mesure isolée, mais bien d'une attention constante portée aux retours des citoyens et des entreprises. »



Jérôme Aass et David Baele
Médiateurs fédéraux

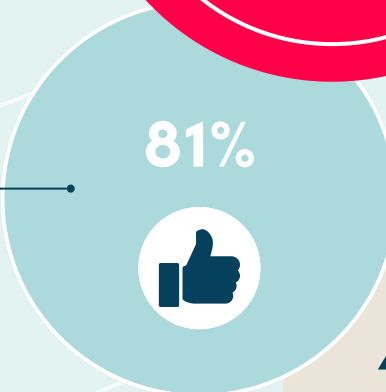
Une administration fiable :

- 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.

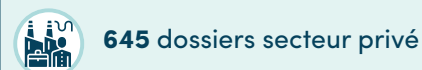
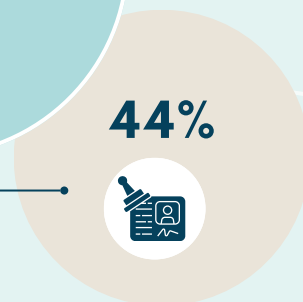
Les chiffres clés de 2025



Résultat **positif**
dans 81% des cas



44% des plaintes
concernent la **migration**

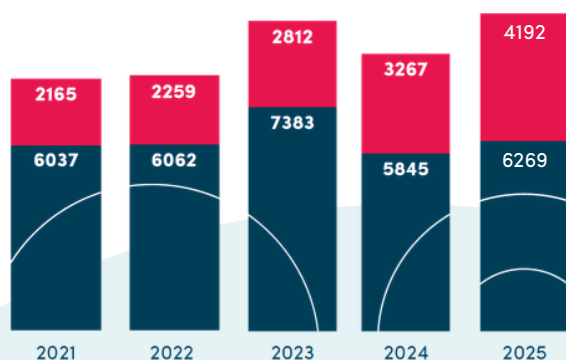


Signalements anonymes

Un nombre record de dossiers

En 2025, le Médiateur fédéral a enregistré un nombre record de **10 461 dossiers**. Il a reçu **6269 plaintes** et **4192 demandes d'information**. Outre le nombre croissant de plaintes, le Médiateur fédéral constate, année après année, qu'un nombre toujours plus important de personnes lui adressent des demandes d'information.

Évolution du nombre de dossiers



● Demandes d'information ● Plaintes

Les demandes d'informations continuent d'augmenter

Le Médiateur fédéral reçoit chaque année de nombreuses questions de citoyens qui ne savent pas toujours directement à qui adresser leur question ou leur plainte. Sur les 4190 demandes d'informations reçues, près de la moitié concernaient des matières fédérales. De nombreuses plaintes sont également irrecevables parce que le citoyen ne s'est pas d'abord adressé à l'administration concernée.

Afin de réduire cette proportion de plaintes irrecevables et de demandes d'information, le Médiateur fédéral poursuivra en 2026 sa collaboration avec le Réseau fédéral de gestion des plaintes du SPF BOSA, pour que les citoyens puissent plus facilement trouver leur chemin vers les administrations compétentes et les services de première ligne chargés du traitement des plaintes au sein des administrations fédérales.

Les FAQ's, régulièrement publiées sur le site web du Médiateur fédéral, informent les citoyens sur ses compétences et renvoient vers des services auxquels ils peuvent s'adresser pour un problème particulier.

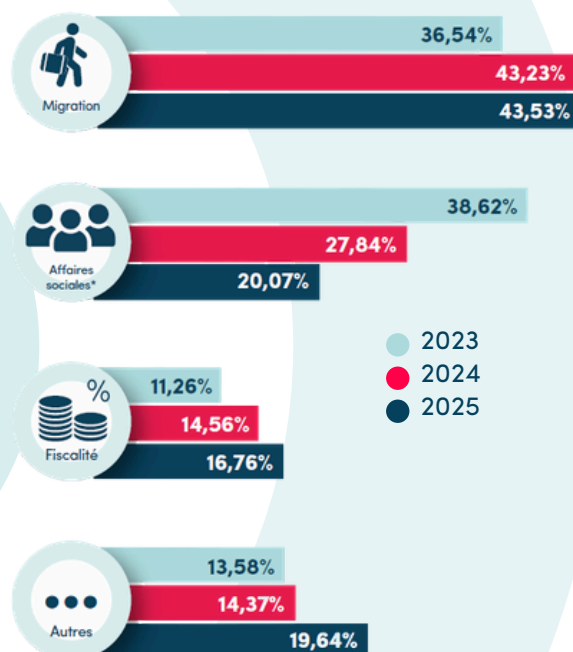
Un nouveau site web pour le Réseau belge des ombudsmans : Ombudsman.be



Une partie des plaintes que le Médiateur fédéral ne peut pas traiter est destinée à un autre médiateur. C'est précisément pour cette raison qu'il a collaboré en 2025 avec ses collègues du réseau Ombudsman.be au renouvellement du site web du réseau, www.ombudsman.be. Sur le site, les citoyens peuvent facilement trouver l'ombudsman compétent pour leur problème.

Plaintes recevables par secteur

En 2025, le Médiateur fédéral a continué de recevoir un grand nombre de plaintes, dont 44%, concerne les questions liées à la migration, tout comme en 2024. Un rapport d'enquête sera consacré aux problèmes récurrents et structurels que ces plaintes mettent en évidence.



* Économie et travail inclus

Ils nous ont contactés

Le Médiateur fédéral examine les dossiers de manière indépendante et cherche des solutions. Il contribue ainsi à une compréhension mutuelle entre les citoyens et l'administration.

La numérisation doit toujours s'accompagner d'un soutien suffisant et d'alternatives à part entière pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques. Ces alternatives non numériques ne doivent entraîner aucun coût supplémentaire pour les citoyens qui y ont recours.

Une administration fiable ne signifie pas qu'elle ne peut jamais commettre d'erreurs. Elle doit reconnaître et corriger les erreurs et les fautes en temps utile, afin que les citoyens ne soient pas victimes de ses erreurs.



Jan s'installe en Thaïlande après son départ à la retraite. Il est convaincu qu'il ne doit pas payer d'impôt en Belgique sur cette pension. Il se réfère à la convention entre

la Belgique et la Thaïlande, qui détermine entre autres quel pays a le droit d'imposer, par exemple, les pensions. Le SPF Finances n'est pas du même avis. Il rejette les demandes et réclamations de Jan, estimant que celui-ci interprète mal la convention. Chaque partie se réfère à des dispositions différentes de la convention et la communication se dégrade. Jan fait appel au Médiateur fédéral. Celui-ci examine le dossier et lui explique clairement comment celles-ci s'appliquent à sa situation. Jan comprend désormais pourquoi sa pension est imposable en Belgique et reconnaît le bien-fondé de la décision administrative.

Recommandation pour une administration fiable

Une grande partie de la frustration ne provient pas de « la règle » en soi, mais d'attentes floues : que recouvre cette règle, quelles démarches faut-il effectuer, quels documents sont nécessaires, quels sont les délais, que signifie une décision ? Cela peut également conduire les citoyens à chercher des informations ailleurs et à se tourner vers des sources peu fiables. Des administrations fiables supposent **une communication proactive et compréhensible**, de nature à prévenir l'incertitude.

Recommandation pour une administration fiable

Être fiable signifie ne laisser aucun citoyen de côté. Des citoyens nous contactent régulièrement parce qu'ils rencontrent des difficultés avec **les applications numériques** de l'administration, voire se retrouvent complètement bloqués.



À la suite d'une réforme intervenue en 2025, les codes NACE-BEL que chaque entreprise en Belgique est tenue de posséder ont été automati-

-quement mis à jour dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), mais cela a entraîné un certain nombre d'erreurs. Jacques constate que la BCE a attribué un code erroné à son entreprise lors de la réforme. Il contacte d'abord le service d'assistance de la BCE, qui lui propose deux options pour corriger son code : la correction numérique gratuite ou l'aide (payante) de son guichet d'entreprises. Jacques ne parvient pas à faire la correction numérique et s'adresse dès lors à son guichet d'entreprises. Celui-ci corrige le code, mais Jacques doit payer 186,50 euros. Il n'est pas d'accord, car il s'agit d'une erreur dont il n'est pas responsable. Le SPF Économie refuse le remboursement au motif que Jacques avait été correctement informé dès le départ des deux options, et affirme que le service d'assistance aurait pu l'aider par téléphone à modifier ses données sur myentreprise.be, si Jacques en avait fait la demande. Jacques introduit une plainte auprès du Médiateur fédéral. Ce dernier souligne auprès du SPF Économie qu'un citoyen ne peut être tenu responsable d'une erreur administrative sur laquelle il n'exerçait aucune influence. Il semble donc difficile de justifier que Jacques doive supporter les conséquences financières de cette correction. D'autant plus que le service d'assistance ne lui a pas spontanément proposé de bénéficier d'un accompagnement téléphonique gratuit pour la procédure numérique.

Le Médiateur fédéral recommande

Remboursement volontaire des allocations dans le cadre de la réglementation du chômage

Le Médiateur fédéral a également traité plusieurs plaintes de pensionnés risquant de devoir rembourser une part importante de leur pension parce qu'eux-mêmes ou leur conjoint percevaient une allocation de l'Office national de l'Emploi (ONEM). Or, cette allocation est d'un montant inférieur à la part de la pension qu'ils devaient rembourser.

Le Médiateur fédéral a examiné le problème en collaboration avec le Médiateur pour les pensions. Ils estiment que la réglementation en matière de chômage devrait permettre aux citoyens de rembourser volontairement leurs allocations si cela leur permet d'obtenir ou de conserver une pension plus avantageuse. Ce qui permettrait aux citoyens de bénéficier de leurs droits sociaux de manière optimale.

L'ONEM a indiqué qu'il partageait l'analyse du Médiateur fédéral et le ministre de l'Emploi a confirmé à son tour qu'il demanderait à l'administration d'analyser la recommandation et que, sur cette base, il prendrait l'initiative appropriée pour aboutir à une solution équilibrée.

« Mon épouse est accueillante d'enfants et je perçois une pension au taux ménage. Parce que des enfants étaient absents, mon épouse a reçu une allocation de quelques centaines d'euros, et maintenant le service des pensions nous réclame plus de 1 600 euros. »

Recommandations sur l'obligation de se présenter en personne pour demander un visa

Depuis plusieurs années, le Médiateur fédéral reçoit des plaintes concernant les difficultés et les obstacles rencontrés par les personnes qui souhaitent introduire une demande de visa. Toute personne qui souhaite obtenir un visa pour la Belgique doit introduire sa demande en personne auprès du poste diplomatique compétent, parfois situé dans un autre pays.

Cette obligation peut rendre les démarches complexes, coûteuses et parfois dangereuses. Une administration doit être suffisamment accessible, offrir une sécurité juridique et traiter les citoyens de manière équitable. Le Médiateur fédéral estime que, dans la pratique actuelle, il n'est pas possible d'assurer un service de qualité dans certaines situations. C'est pourquoi il a rédigé plusieurs recommandations à l'Office des étrangers, au SPF Affaires étrangères et au Parlement fédéral afin d'améliorer les situations posant problèmes, dont la possibilité d'introduire les demandes de visa à distance.

« Mon épouse et mes filles mineures vivent au Yémen. Pour me rejoindre en Belgique, elles doivent traverser le désert d'Al Jawf pour se rendre en Arabie saoudite et y introduire leur demande de regroupement familial. Elles ne sont jamais sorties de leur région et ce voyage est particulièrement dangereux. »



Retrouvez l'ensemble de nos rapports et recommandations sur www.mediateurfederal.be, rubrique « publications ».



Signalements des lanceurs d'alerte

Le Centre Intégrité du Médiateur fédéral a reçu, en 2025, **826 nouveaux dossiers** : 766 dossiers de signalement et 60 dossiers de protection. Il a enregistré **613 signalements dans le secteur privé** et **89 signalements dans le secteur public fédéral**. Il a également reçu **64 demandes d'information** relatives à des questions générales sur la législation en matière de lanceurs d'alerte ou la procédure de signalement. Ces chiffres montrent une légère hausse du nombre total de dossiers de signalement par rapport à 2024. Le nombre de signalements provenant du secteur public fédéral reste stable, tandis que la tendance à la hausse du nombre de signalements provenant du secteur privé se poursuit.



Sur les 613 signalements dans le secteur privé, 95 ont été jugés recevables. Sur les 89 signalements dans le secteur public fédéral, 9 ont été jugés recevables. Pour plus de la moitié des signalements irrecevables, la raison est **l'absence de contexte professionnel**.

Il existe encore une certaine méconnaissance de la législation relative aux lanceurs d'alerte, ce qui peut s'expliquer notamment par la complexité de la législation et l'existence de différentes législations sur la protection des lanceurs d'alerte en Belgique. C'est pourquoi, en 2025, le Médiateur fédéral a fourni des efforts pour réduire la part des signalements irrecevables : adaptation du site web, webinaires, création d'un outil de signalement anonyme et rédaction d'un rapport d'évaluation sur les lois lanceurs d'alerte.

Retrouvez le résumé du rapport sur l'évaluation des lois fédérales relatives aux lanceurs d'alerte sur www.mediateurfederal.be, rubrique « Publications ». 

Evaluation des lois fédérales sur les lanceurs d'alerte

La transposition de la directive européenne sur les lanceurs d'alerte et sa transposition en droit belge a marqué une avancée importante dans la promotion de la bonne gouvernance. Son application révèle néanmoins encore des défis et des lacunes qui affectent sa mise en œuvre ainsi que la protection des lanceurs d'alerte.

Sur la base de l'expérience et de l'expertise de son Centre Intégrité, le Médiateur fédéral a formulé des propositions de modification du cadre législatif et d'amélioration de la protection. Celles-ci ont été transmises aux ministres compétents et au Parlement fédéral.

Quelques propositions d'adaptation et d'amélioration de la législation sur les lanceurs d'alerte



Secteur public fédéral

- Supprimer la suspension du traitement d'une plainte pour représailles lorsqu'une procédure judiciaire ou administrative est engagée
- Clarifier la portée du respect des droits de la défense.



Secteur privé

- Clarifier la notion de « fraude sociale »
- Limiter le champ d'application de la loi aux situations portant atteinte à l'intérêt général.

Le Médiateur fédéral à votre service !

Le Médiateur fédéral renforce la confiance des citoyens dans les autorités et promeut le bon fonctionnement de la démocratie. Il traite les plaintes des citoyens concernant les administrations fédérales et recherche des solutions par le dialogue. Il enquête également sur les atteintes à l'intégrité au sein des organismes publics fédéraux et coordonne le traitement de signalements de violation de la loi au sein des entreprises privées. Dans ces deux secteurs, il protège les lanceurs d'alerte.

Son intervention est

- ✔ gratuite
- ✔ indépendante et impartiale : il ne fait pas partie de l'administration
- ✔ confidentielle : les collaborateurs sont tenus au secret professionnel
- ✔ professionnelle : les collaborateurs examinent votre dossier avec rigueur et expertise.

Contactez le Médiateur fédéral

Rendez-vous sur www.mediateurfederal.be

Le Médiateur fédéral intervient dans des situations bien déterminées

- ✔ Informez-vous sur www.mediateurfederal.be
- ✔ Introduisez une plainte ou un signalement à l'aide de nos formulaires en ligne
- ✔ Si nécessaire, contactez-nous au 0800 999 61
Vous êtes à l'étranger ? Appelez le +32 2 289 27 27
- ✔ Prenez rendez-vous (à Bruxelles ou lors d'une permanence près de chez vous) par téléphone.

Avril 2026

Éditeurs responsables :
J. Aass et D. Baele

Mise en page : le Médiateur fédéral

Impression : Imprimerie centrale de la Chambre des représentants



le Médiateur
fédéral

www.mediateurfederal.be

Les exemples de plaintes sont des plaintes que le Médiateur fédéral a traitées, mais les noms sont fictifs et les photos qui les accompagnent proviennent de banques d'images.