



MÉDIATEUR FÉDÉRAL - RÉSUMÉ DU RAPPORT ANNUEL 2021

L'empathie, la clé pour un service public humain



le Médiateur
fédéral



L'empathie, la clé pour un service public humain

Digitalisation des services publics, limitation des contacts directs, augmentation du nombre de dossiers... La pandémie a, en 2021 aussi, mis sous pression la relation entre les citoyens et les services publics. Le nombre de dossiers que nous avons reçus a d'ailleurs augmenté de 9 % par rapport à 2020 et de 20 % par rapport à 2019.

D'un côté, la pandémie a placé les services publics devant d'importants défis. Le respect des droits des citoyens exige en effet qu'ils mènent à bien leurs missions, y compris dans un contexte de crise inédit. De l'autre côté, les citoyens sont plus que jamais à la recherche d'un soutien. Ils attendent surtout des services publics qu'ils tiennent compte de leur situation et qu'ils se mettent à leur place.

La pandémie a confirmé que l'empathie est la clé pour un service public humain de qualité.

Ces 25 dernières années, nous avons examiné des dizaines de milliers de plaintes de personnes, d'entreprises et d'associations. Les plaintes concernent, chaque année, de nombreux services publics et traitent de problèmes très variés. Depuis les premiers jours du Médiateur fédéral en 1997, nous constatons que les personnes qui nous contactent ressentent ce besoin d'empathie.

Défis pour les services publics :

- Comment introduire l'empathie dans des relations qui sont de plus en plus, et parfois exclusivement, numériques ?
- Comment concilier l'empathie avec les dispositions légales, les procédures à suivre et les délais ?
- Comment assurer l'empathie lorsque les services publics doivent faire face à un afflux de dossiers et que le personnel est surchargé de travail ?
- Comment garantir de l'empathie dans le service rendu aux personnes vulnérables ?



Être à l'écoute des citoyens et comprendre leur réalité et leurs besoins est essentiel, surtout dans un contexte de crise.

Faire preuve d'empathie permet d'instaurer un dialogue, de concilier les points de vue et de restaurer la confiance parfois perdue entre les citoyens et les services publics.



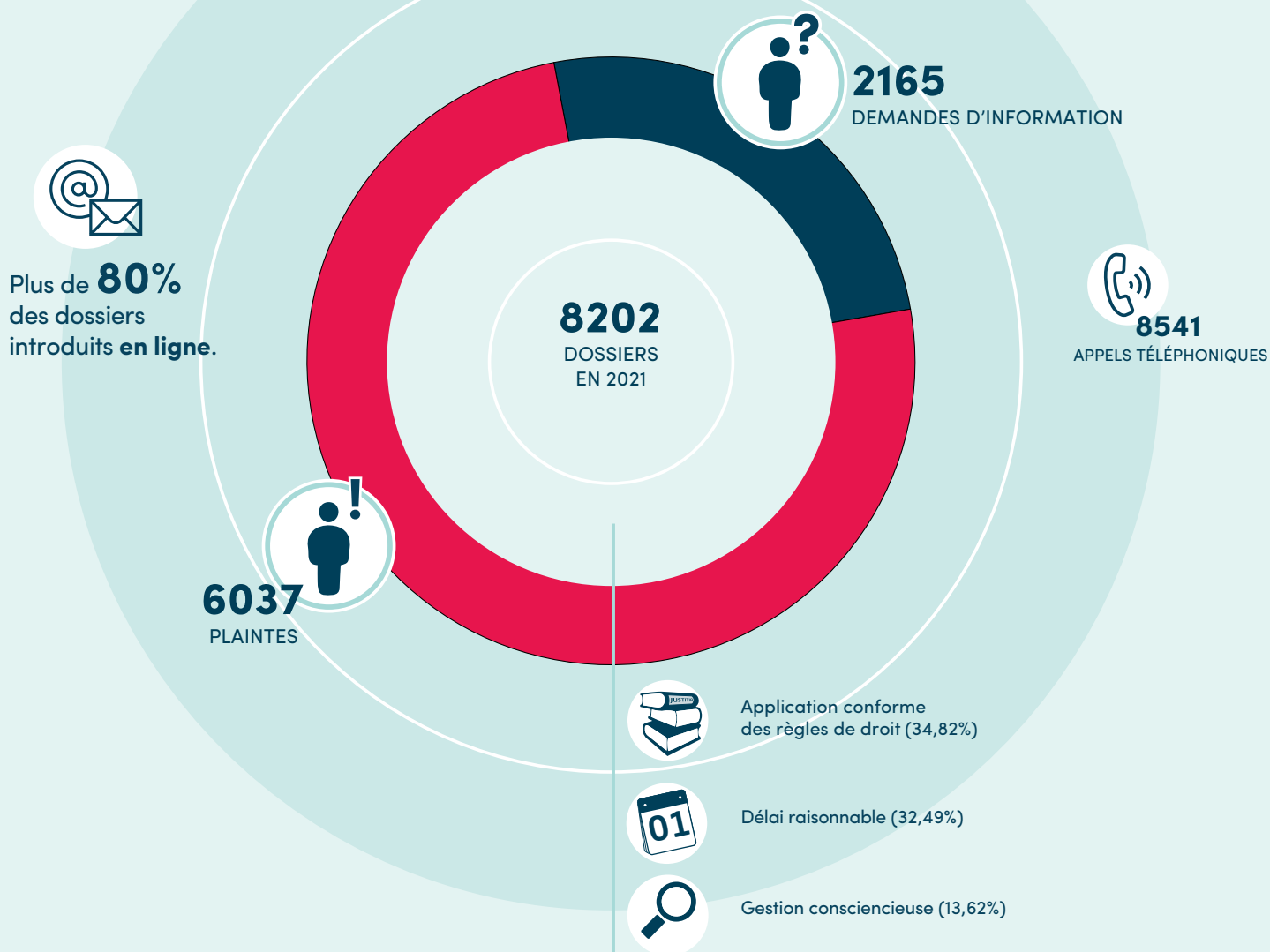
(de gauche à droite) David Baele et Jérôme Aass, les médiateurs fédéraux

Le travail du Médiateur fédéral en chiffres

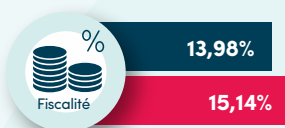
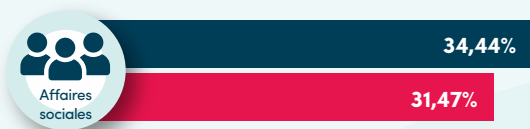
En 2021, le Médiateur fédéral a reçu 6 037 plaintes et 2 165 demandes d'information, soit au total 8 202 dossiers. C'est une augmentation du nombre de dossiers de 9 % par rapport à 2020 et de 20 % par rapport à 2019.

Chiffres 2021

Résultat positif dans plus de **85%** des plaintes fondées



PLAINTES RECEVABLES PAR SECTEURS

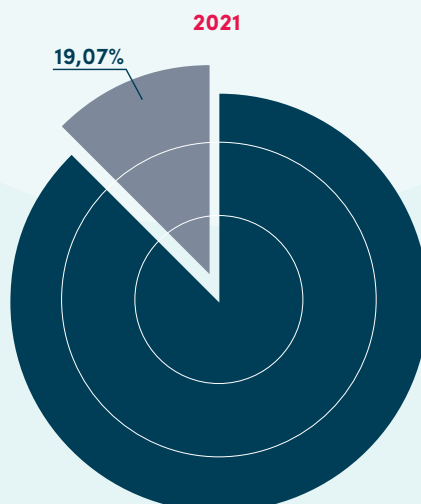
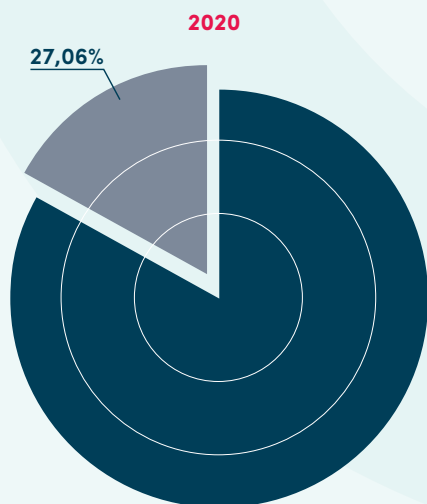


● 2020
● 2021

Les plaintes que nous recevons concernent divers secteurs. Comme en 2020, les affaires sociales restent le secteur qui a généré le plus grand nombre de plaintes en raison de la pandémie et des problèmes liés au paiement des allocations de chômage. En 2021, la proportion des plaintes mobilité a diminué étant donné la baisse des plaintes relatives à l'immatriculation des véhicules.

DOSSIERS LIÉS À LA CRISE SANITAIRE

La pandémie a continué d'influencer fortement le nombre et le type des plaintes que nous avons reçues. En 2021, 1 plainte sur 5 touchait à la crise sanitaire. La majorité des plaintes liées à la crise sanitaire concernait le secteur des affaires sociales qui couvre les situations liées au chômage, au handicap, à la maladie et à l'invalidité...



● Dossiers liés à la crise sanitaire
● Autres dossiers

Affaires sociales : la pandémie complexifie les règles

DES DOSSIERS D'ALLOCATIONS DE CHÔMAGE PLUS COMPLEXES

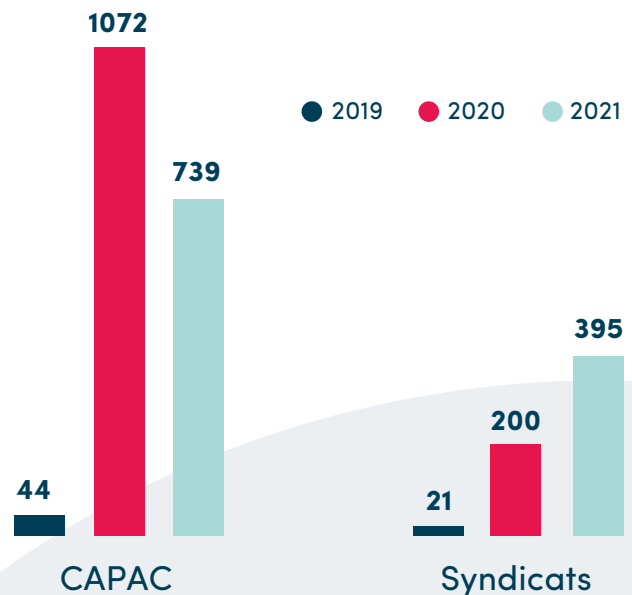
La pandémie touche toujours fortement l'emploi et le monde du travail. Même si la situation semble se stabiliser, nous continuons de recevoir de nombreuses plaintes à l'encontre de la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC) et des syndicats (CSC, FGTB, CGSLB...). Les personnes se plaignent surtout de délais d'attente trop longs et d'allocations de chômage non versées ou versées en retard. Elles rencontrent aussi encore des difficultés à contacter la CAPAC ou leur syndicat.

Grâce à notre expertise, nous parvenons à débloquer de nombreuses situations, mais nous constatons qu'elles sont de plus en plus complexes. Pour certaines personnes, les démarches à entreprendre et les documents à transmettre sont souvent nombreux.

Face à une législation compliquée, diversifiée et changeante, elles ne comprennent pas toujours non plus ce leur est demandé et pourquoi.

Il est essentiel de se mettre à la place des citoyens et de les informer de manière claire et compréhensible, surtout lorsque le problème est complexe. Nous travaillons dès lors sur plusieurs recommandations à l'attention des organismes de paiement des allocations de chômage et qui concernent notamment l'accès à l'information et l'accessibilité.

PLAINTES CHÔMAGE



Exemple de plainte : législation complexe

En application des mesures sanitaires temporaires, M. Roy, qui bénéficie du statut d'artiste, a droit à une augmentation de ses allocations de chômage. Comme M. Roy n'a pas reçu l'augmentation pour certains mois, il contacte le Médiateur fédéral qui intervient auprès de la CAPAC. Il apparaît que l'augmentation varie en fonction de la catégorie familiale du chômeur (chargé de famille, isolé ou cohabitant) et qu'il est dès lors nécessaire de vérifier les revenus perçus par l'épouse de M. Roy, via un formulaire adéquat. C'est la raison pour laquelle le montant des allocations de chômage est d'abord calculé en fonction du taux cohabitant et payé par un paiement automatisé et que ce n'est qu'après vérification des revenus du ménage, que la CAPAC procède éventuellement manuellement au paiement d'un complément. Suite à l'intervention du Médiateur fédéral, la CAPAC revoie le dossier de M. Roy et procède au paiement des compléments auxquels il a droit.



Fiscalité : de l'empathie en cas d'amende disproportionnée

Droits de rôle : faire preuve de compréhension à l'égard de la situation du citoyen

En 2020 et 2021, un nombre significatif de personnes ont fait appel à nous car elles avaient reçu une **amende en lien avec un droit de rôle à payer**. Un droit de rôle est une taxe qui vise à couvrir les frais d'ouverture d'un dossier auprès d'un tribunal. C'est le SPF Finances qui en demande le paiement dans les 15 jours suivant la réception de l'invitation à payer, sous peine d'amende. Le montant de l'amende varie entre 25 € à 325 €.

La plupart des personnes estimaient que l'amende n'était pas justifiée. Nous avons relevé deux problèmes importants :

- de nombreuses personnes avaient été sanctionnées d'une amende alors qu'elles affirmaient ne pas avoir reçu l'invitation à payer par la poste ou l'avoir reçue trop tard ;
- pour les personnes qui ne pouvaient pas payer le droit de rôle en une seule fois, le SPF Finances leur accordait un plan de paiement, mais la réglementation l'obligeait à leur infliger une amende.

Nous sommes d'avis qu'il faut prendre en compte les problèmes de distribution du courrier postal et estimer que le citoyen est de bonne foi lorsqu'il affirme ne pas l'avoir reçu. **Il est également essentiel de ne pas augmenter significativement la dette d'une personne qui se trouve déjà en difficulté financière.**

À notre demande, les règles fiscales ont été modifiées pour permettre au SPF Finances d'annuler l'amende dans certains cas exceptionnels. Les personnes qui doivent payer un droit de rôle et qui demandent un plan de paiement ne seront, quant à elles, plus sanctionnées automatiquement d'une amende.



Un contact individuel et humain avec le SPF Finances ?

Nous continuons de recevoir des plaintes de personnes et entreprises qui rencontrent des difficultés pour contacter le SPF Finances ou pour utiliser ses services en ligne comme MyMinFin et Taxonweb.

Si les avantages de la digitalisation de ses services sont nombreux pour le SPF Finances et pour de nombreuses personnes, nous estimons qu'il faut accorder une attention particulière à toutes celles qui n'ont pas les compétences numériques nécessaires ou qui éprouvent des difficultés pour accomplir leurs démarches administratives en ligne. **Faire preuve d'empathie, c'est aussi prévoir des alternatives aux canaux numériques pour les personnes qui en ont besoin et leur offrir la possibilité d'un contact individuel et humain.**

Internet comme droit fondamental

Reconnaître l'accès à l'internet comme un droit fondamental et l'inscrire dans la Constitution, comme nous l'avons recommandé au Parlement fédéral en juillet 2021, serait un premier pas en vue d'aider tous les citoyens à accéder à internet et réduire ainsi la fracture numérique.

Le Médiateur fédéral veille à l'intégrité des services publics

Notre Centre Intégrité enquête sur les signalements d'atteinte à l'intégrité dans les services publics fédéraux : détournement de biens, favoritisme, abus de pouvoir à l'égard de citoyens, irrégularité dans une procédure de marché public... Il protège aussi les lanceurs d'alerte contre d'éventuelles représailles.

En 2021, le Centre Intégrité a ouvert 49 dossiers. Comme en 2020, le télétravail généralisé dans la fonction publique pour lutter contre la pandémie a entraîné moins d'interactions sur le lieu de travail, ce qui expliquerait la diminution des signalements (2 au total). Par ailleurs, le Centre Intégrité a clôturé cinq enquêtes et il a ouvert trois dossiers de protection contre des mesures de représailles.



Des recommandations comme outil de prévention

Les recommandations contenues dans les rapports d'enquête du Centre Intégrité ont pour objectif d'améliorer les pratiques administratives et d'éviter, ou du moins de minimaliser, tout risque d'abus, d'irrégularité ou de fraude à l'avenir.

Protection des lanceurs d'alerte

En 2021, nous avons continué à apporter notre contribution, en tant qu'experts externes, aux groupes de travail qui préparent la mise en œuvre de **la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte**, tant dans la fonction publique fédérale que dans le secteur privé. Dans l'attente de cette mise en œuvre, les lanceurs d'alerte qui travaillent dans la fonction publique fédérale peuvent se prévaloir, auprès de notre Centre Intégrité, de certaines dispositions de la directive qui sont directement applicables, conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne.

Exemple de signalement :

Maîtrise de la violence - Utilisation de voitures de service - Procédure de recrutement

Au sein du SPF Finances, une enquête a été menée concernant le non-respect des règles relatives à la maîtrise de la violence, une suspicion de favoritisme dans une procédure de recrutement et l'utilisation abusive de voitures de service au sein d'un de ses services. Sur la base de l'enquête, une atteinte à l'intégrité a été constatée pour non-respect de différents points du règlement interne sur la maîtrise de la violence. Compte tenu de l'existence d'une présomption raisonnable que les faits concernent une infraction pénale, cet aspect de l'enquête a été transmis au parquet. En outre, une atteinte à l'intégrité a été constatée pour l'utilisation de voitures de service pour les déplacements domicile-travail. Cette utilisation irrégulière des voitures de service s'est avérée être un problème structurel au sein du service concerné, qui a été résolu après cette enquête. Concernant la procédure de recrutement, aucune atteinte à l'intégrité n'a été constatée.

Le Médiateur fédéral partout en belgique

Le Médiateur fédéral est à l'écoute et il aide les citoyens qui rencontrent un problème. Il travaille:

- **gratuitement** : les citoyens ne paient rien pour son intervention
- **en toute indépendance et avec impartialité** : il ne fait pas partie de l'administration
- **en toute confiance** : les membres de son équipe sont tenus au secret professionnel
- **de manière professionnelle** : ils sont experts dans leurs domaines et ils examinent les dossiers avec soin



PRENDRE D'ABORD RENDEZ-VOUS SUR
WWW.MEDIATEURFEDERAL.BE !



le Médiateur
fédéral

www.mediateurfederal.be

0800 99 961

Avril 2022

Éditeurs responsables :

J. Aass et D. Baele

Conception graphique et mise en page :

Imprimerie centrale de la Chambre des représentants,
inspiré par Josworld CVBA.

Tous les noms figurant dans les rubriques « Exemple de plainte » sont fictifs et les photos qui les accompagnent proviennent de banques d'images. Les histoires décrivent des plaintes que le Médiateur fédéral a traitées.