



le **Médiateur** fédéral

un pont entre le citoyen et l'administration

RAPPORT ANNUEL

2012



le **Médiateur** fédéral

un pont entre le citoyen et l'administration

RAPPORT ANNUEL

2012

*Monsieur le Président de la Chambre des représentants,
Monsieur le Président de la commission des Pétitions,
Mesdames et Messieurs les députés,*

Conformément à l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, nous avons l'honneur de vous transmettre le rapport du Médiateur fédéral couvrant l'année 2012.

Nous vous en souhaitons une agréable lecture et sommes à la disposition de la Chambre des représentants pour le présenter et le commenter devant la commission des Pétitions et les commissions permanentes.

Veuillez croire, Monsieur le Président de la Chambre des représentants, Monsieur le Président de la commission des Pétitions, Mesdames et Messieurs les députés, à l'expression de notre très haute considération.

Les médiateurs fédéraux,

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of a large 'G' followed by a horizontal line and a small 'S'.

Guido Schuermans

A stylized, handwritten signature in blue ink, featuring a large 'C' and 'D' intertwined, followed by a horizontal line.

Catherine De Bruecker

Editeurs resp.: Catherine De Bruecker & Guido Schuermans
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
contact@mediateurfederal.be
www.mediateurfederal.be

2013 La reproduction de tout ou partie du présent rapport est encouragée avec mention de la source.

Réalisation : Vanden Broele Grafische Groep

Avant-propos

Dans le rapport 2011, nous nous étions retournés sur les diverses facettes de la mission que nous avons eue l'honneur d'exercer depuis 2005 : remède au fossé entre les citoyens et l'autorité publique, facilitateur de dialogue, réconciliateur mais aussi moteur de responsabilisation des parties en conflits, parfois défenseur des droits et, au final, nouveau vecteur de participation citoyenne à la gestion de la chose publique¹.

A ces divers titres, l'Ombudsman est devenu un instrument incontournable d'une gouvernance moderne, à une époque où la gouvernance publique et l'organisation administrative traversent des changements fondamentaux.

En termes de perspectives d'avenir, le colloque² organisé en novembre 2010 au Palais de la Nation et le cahier de valorisation des résultats qui en ont été tirés³, tracent des pistes concrètes de consolidation de l'institution pour lui permettre d'exercer pleinement sa mission face aux enjeux du 21^e siècle :

- la constitutionnalisation du droit individuel de saisir un ombudsman indépendant ;
- une meilleure articulation entre la médiation et les voies de recours juridictionnelles ;
- l'extension du champ d'application de la médiation à d'autres autorités relevant de la sphère de compétence fédérale ;
- l'octroi d'un droit d'initiative à l'ombudsman ;
- le renforcement de la compétence de recommandation ;
- le pouvoir de se prononcer en équité.

Certaines de ces pistes sont déjà concrètement à l'étude et, si elles aboutissent, inscriront durablement l'ombudsman dans le paysage institutionnel belge.

Notre mandat s'est achevé le 8 novembre 2011. Depuis lors, conformément à la loi instaurant des médiateurs fédéraux, nous avons continué à exercer notre fonction dans l'attente que la Chambre organise la procédure d'appel pour le renouvellement du collège des médiateurs fédéraux. Celle-ci est désormais en cours.

Nous souhaitons d'ores et déjà plein succès à l'institution pour le troisième mandat qui débutera avec la désignation par la Chambre du collège de médiateurs pour les six années à venir.

Nous réitérons nos remerciements à tous ceux sans lesquels nous ne serions pas parvenus à exécuter notre mission :

- nos collaborateurs, pour la qualité du travail qu'ils effectuent au quotidien au service des citoyens, avec dévouement, efficacité et ténacité ;
- les fonctionnaires de l'administration fédérale, à tous niveaux, pour le dialogue constructif que nous avons pu développer avec eux et leur participation à la recherche de solutions, que ce soit dans les plaintes individuelles ou sur les questions structurelles ;
- la Chambre des représentants, pour la confiance qu'elle nous a accordée et l'attention prêtée à nos rapports et recommandations.

Catherine De Bruecker
Guido Schuermans



¹ Pour un développement détaillé, voy. C. DE BRUECKER et G. SCHUERMANS, *Rapport annuel 2011*, Bruxelles, Le Médiateur fédéral, 2012, Avant-propos.

² Actes du colloque « Un médiateur fédéral consolidé pour le 21^e siècle : des réformes nécessaires ? » tenu à Bruxelles, le 30 novembre 2010, Anthemis sa / Intersentia, 2011.

³ B. BLERO et B. HUBEAU, *Un médiateur fédéral consolidé pour le 21^e siècle : des réformes nécessaires ? - Valorisation des résultats du colloque du 30 novembre 2010*, Bruxelles, Le Médiateur fédéral, 2011.



I. Fonctionnement et gestion	11
II. Statistiques générales	21
III. Analyse des réclamations	37
IV. Statistiques par administration	109
V. Recommandations	129
Annexes	157



I. Fonctionnement et gestion

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Pour obtenir des résultats, un médiateur doit sans cesse investir dans la collaboration avec ses différents interlocuteurs : l'administration, le Parlement et les autres ombudsmans.

En 2012, le Médiateur fédéral a poursuivi ses efforts en ce sens.

Promouvoir ensemble des administrations orientées vers le citoyen

■ en développant le traitement des plaintes en première ligne

Dans son rapport annuel 2011, le Médiateur fédéral avait recommandé de généraliser l'instauration d'un processus structuré et harmonisé de traitement de plaintes au sein de toutes les administrations fédérales par la mise en place de services internes de plaintes selon un modèle commun.

Cette recommandation a fait l'objet d'un suivi positif.

À l'initiative du secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics, le Conseil des ministres a donné son accord pour une généralisation de la gestion des plaintes au sein des administrations fédérales. La date butoir fixée pour la réalisation de ce projet est le 21 juillet 2013.

Le Médiateur fédéral, quant à lui, a continué à soutenir le développement du traitement des plaintes en première ligne. En 2012, nous avons proposé aux administrations fédérales de revoir le protocole de collaboration¹, pour y inclure expressément le rôle du coordinateur de plaintes interne. Nous entendons ainsi donner une impulsion supplémentaire au lancement du traitement des plaintes par les administrations.

Le secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics a demandé au SPF Personnel & Organisation (P&O) de lancer une évaluation de la gestion des plaintes au sein des services publics fédéraux. Après concertation avec le Médiateur fédéral, la Direction générale Développement de l'Organisation et du Personnel (DG DOP) du SPF P&O a établi un certain nombre de critères de qualité pour qu'un service de plaintes puisse être considéré comme une bonne pratique. Dès qu'un service réunit ces critères, son organisation pourra signer le nouveau protocole de collaboration avec le Médiateur fédéral.

Enfin, une proposition de résolution a été déposée au Sénat visant à renforcer la culture de service de l'administration fédérale². Elle stipule expressément qu'une administration moderne orientée vers le citoyen doit disposer d'un modèle uniforme structuré et harmonisé pour le traitement des plaintes.

Le développement du traitement des plaintes de première ligne est ainsi largement soutenu.

L'année dernière, nous avons publié le premier rapport du Réseau fédéral Gestion des plaintes. Cette année, nous avons reçu de la DG DOP le premier rapport d'indicateurs de la gestion des plaintes en première ligne dans l'administration fédérale pour l'année 2012. Il porte le titre « Évoluer ensemble, au service du client ! »

A propos de la collaboration, il indique : « La coopération volontaire, le partenariat avec le Médiateur / la Médiatrice Fédéral(e), le partage de bonnes pratiques et l'échange de contacts entre les différents coordinateurs de plaintes (déjà au nombre de 57) du Réseau Fédéral Gestion des plaintes ont permis d'atteindre de nombreux résultats. Citons, entre autres, l'implémentation concrète de la gestion des plaintes dans les diverses Administrations Fédérales, les critères d'évaluation définis de façon commune et la mesure annuelle des indicateurs. »

¹ Ce protocole a déjà été approuvé par le Collège des institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) et le Collège des organismes d'intérêt public (OIP) et doit encore faire l'objet d'une dernière lecture avec le Collège des SPF et SPP.
² Doc. parl., Sénat, 2011-2012, 30 mai 2012, n° 5-1638/1.

En annexe du présent rapport¹, vous trouverez les « Résultats globaux pour les administrations fédérales »² extraits du rapport de la DG DOP.

■ en assurant un suivi continu des recommandations et propositions adressées chaque année à l'administration

Dans la pratique quotidienne, le Médiateur fédéral contribue, tout au long de l'année, au développement d'une culture orientée vers le citoyen au sein de l'administration fédérale. Cela se traduit en particulier par des propositions et des recommandations visant à l'adaptation, l'introduction ou la suppression de certaines pratiques administratives.

En effet, les plaintes permettent au Médiateur fédéral de discerner concrètement où se situent les problèmes et comment ceux-ci peuvent être évités à l'avenir.

Les recommandations et propositions du Médiateur fédéral ne sont pas toujours suivies sans discussion³ mais, dans de nombreux cas, elles aboutissent finalement à l'adaptation de pratiques ou directives internes de l'administration.

Ainsi, en 2011, le Médiateur fédéral avait recommandé à la Direction générale Personnes handicapées de payer des intérêts de retard sur l'ensemble des mensualités dues, en ce compris les six mensualités précédant l'échéance du délai légal de six mois prévu pour le traitement des demandes d'allocations, lorsque ce délai est dépassé. Fin janvier 2013, le secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées nous a informés que la Direction générale Personnes handicapées ajustera sa pratique conformément au contenu de cette recommandation.

Parfois, il n'est pas nécessaire d'aller jusqu'à la recommandation, l'administration prenant rapidement la mesure des dysfonctionnements signalés par le Médiateur fédéral et s'engageant dans un dialogue constructif sur ses propositions pour y remédier. Ce fut le cas en 2012 avec le SPF Finances à propos des difficultés nées de l'entrée en vigueur des nouvelles mesures pour la délivrance des certificats d'hérédité. Faisant suite à nos propositions, le SPF Finances a modifié ses directives internes, revoyant notamment le processus et la portée de l'enquête sur les dettes fiscales et imposant aux recettes un délai maximum de quatre semaines pour la délivrance des certificats⁴.

Renforcer ensemble l'information et l'orientation des citoyens

■ au sein des administrations fédérales

Revenons à la proposition de résolution déposée au Sénat, visant à renforcer la culture de service de l'administration fédérale envers les citoyens, déjà citée plus haut.

L'autre volet de cette proposition s'appuie sur la constatation, décrite dans notre rapport annuel 2011⁵, qu'une harmonisation de la présentation, du contenu minimum requis et de la convivialité attendue des sites Internet des différentes administrations constituerait un progrès indéniable. La proposition suggère qu'il serait notamment précieux que le site Internet de toute administration fédérale mentionne, à un endroit bien visible, par exemple sur la page d'accueil, les coordonnées générales de contact du service.

Cette constatation s'inscrivait dans le prolongement de notre recommandation transversale de 2010⁶, visant à doter l'administration fédérale d'une politique de communication et d'information performante en fixant les principes généraux sur lesquels la communication externe des différentes administrations doit s'appuyer.

¹ Annexe 3, pp. 179-180.

² Le niveau d'implémentation de la gestion des plaintes en 1ère ligne diffère d'une administration à l'autre. Ces résultats généraux ne concernent que 34 administrations fédérales. Les 23 autres administrations (dont le SPF Justice et le SPF Finances) se sont engagées à pouvoir faire rapport sur les indicateurs dès l'année prochaine. A côté de ces 57 administrations fédérales, 14 autres n'ont pas encore rejoint le réseau. Dans le prolongement de la décision du Conseil des ministres du 1er février 2013, la Direction générale Développement de l'Organisation et du Personnel du SPF P&O invitera ces administrations à adopter elles aussi l'approche générique.

³ La partie V du rapport annuel est consacrée au suivi des recommandations. Voir partie V, Recommandations, pp. 129-155.

⁴ Partie III, Analyse des réclamations, p.p 66-68.

⁵ Rapport annuel 2011, p. 98.

⁶ RG 10/01, Rapport annuel 2010, pp. 131-132.

■ avec les autres médiateurs et ombudsmans

Le site portail www.ombudsman.be lancé en 2007 par le réseau belge des médiateurs et ombudsmans¹ offre au citoyen un point d'accès unique et centralisé aux différents services de médiation que compte notre pays. La Belgique dispose en effet d'un grand nombre de services de médiation et il n'est pas toujours aisé pour le citoyen d'identifier à quel médiateur il peut soumettre son litige.

Le Médiateur fédéral est un membre actif du réseau et la médiatrice fédérale, Catherine De Bruecker, en assume la présidence depuis le 28 janvier 2011.

En 2012, les différents services de médiation du réseau ont collaboré à la rénovation du site Internet afin d'améliorer la fonction de recherche du site et de renforcer sa convivialité pour les visiteurs.

Le nouveau site portail est donc principalement axé sur la recherche d'information et l'orientation efficace du citoyen, en partant de ses préoccupations concrètes plutôt que du découpage des compétences entre institutions. À côté de cela, il permet au réseau et à ses membres de diffuser des actualités sur le secteur de la médiation. Il a été mis en ligne début 2013.

Les statistiques générales du Médiateur fédéral indiquent qu'en 2012, le nombre de plaintes destinées à d'autres médiateurs a fortement diminué². Un signe que l'orientation des citoyens dans le dédale de la médiation s'est déjà améliorée ?

Veiller ensemble à la protection des droits fondamentaux

Dès 2006, nous soulignons que la protection des droits fondamentaux des citoyens contre l'arbitraire administratif est une mission essentielle et inhérente à la fonction d'ombudsman, même lorsqu'elle n'est pas inscrite expressément dans les textes qui l'instituent³. Depuis lors, le Médiateur fédéral consacre chaque année un chapitre particulier de son rapport annuel à l'analyse des plaintes touchant au respect des droits fondamentaux par les administrations fédérales⁴.

La protection des droits humains s'inscrit par définition dans un contexte normatif international dicté par les conventions de protection des droits de l'homme qui lient les Etats. La coopération internationale entre ombudsmans et l'analyse comparée des mécanismes de protection institués dans les différents Etats sont indispensables pour contribuer au débat en cours dans notre pays sur la mise en œuvre concrète et effective des engagements internationaux de la Belgique.

Dans le prolongement de la recommandation que nous avons émise en 2010⁵ visant à assurer un contrôle indépendant et effectif des lieux de détention fédéraux, conformément aux engagements souscrits par la Belgique par la signature du Protocole additionnel à la Convention des Nations Unies contre la torture (OPCAT), le Médiateur fédéral a lancé une étude comparative de la mise en œuvre de l'OPCAT dans les Etats européens. Dans ce cadre, il a effectué une visite d'étude début 2013 chez son homologue autrichien (la Volksanwaltschaft) qui vient d'être chargé du mécanisme national de prévention de la torture dans les lieux de privation de liberté (NPM), prescrit par l'OPCAT. Le modèle autrichien associé à l'ombudsman, par le biais d'un nouveau Conseil consultatif, des représentants de la société civile et des experts issus de l'ancien Comité consultatif des droits de l'homme et de ses commissions d'experts, jusqu'ici rattachés au Ministère de l'Intérieur, comparables à notre Conseil central de surveillance pénitentiaire et à nos commissions de surveillance.

¹ Officiellement, la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

² Partie II, Statistiques générales, p. 34.

³ Rapport annuel 2006, pp. 23-24.

⁴ Partie III, Analyse des réclamations, Thème 1, pp. 39-52.

⁵ RG 10/02, Rapport annuel 2010, pp. 132-134.



De gauche à droite: Ulrike Grieshofer, Volksanwalt Peter Kostelka, Catherine De Bruecker, Guido Schuermans, Volksanwältin Terezija Stoitsits, Valérie Goffin

Promouvoir ensemble le concept d'ombudsman à travers le monde

■ par la coopération multilatérale

Le Médiateur fédéral est membre de l'Institut International de l'Ombudsman, OING de droit autrichien, qui regroupe des ombudsmans du monde entier. Depuis sa création en Suède en 1809, le concept d'ombudsman a en effet été adopté un peu partout dans le monde et il s'est avéré flexible et novateur tout en restant fidèle aux principes fondamentaux qui le caractérisent, à savoir l'indépendance, l'objectivité et l'équité.

L'IIO a tenu en novembre 2012 son Xème congrès mondial sur le thème "Speaking truth to power – the role of the Ombudsman in the 21st century" ainsi que son assemblée générale statutaire. A cette occasion, l'IIO a adopté une importante révision de ses statuts.

L'article 2.2. des nouveaux statuts de l'IIO¹ énumère une dizaine de principes auxquels une institution d'ombudsman doit satisfaire pour répondre au standard international de l'ombudsman, tel qu'il se dégage des idéaux inscrits dans les Principes de Paris et des résolutions des Nations Unies sur le rôle de l'ombudsman.

L'IIO a également renouvelé ses instances statutaires. Le Médiateur fédéral, en la personne de Catherine De Bruecker, a été nommé par ses pairs au conseil d'administration du chapitre européen de l'IIO.

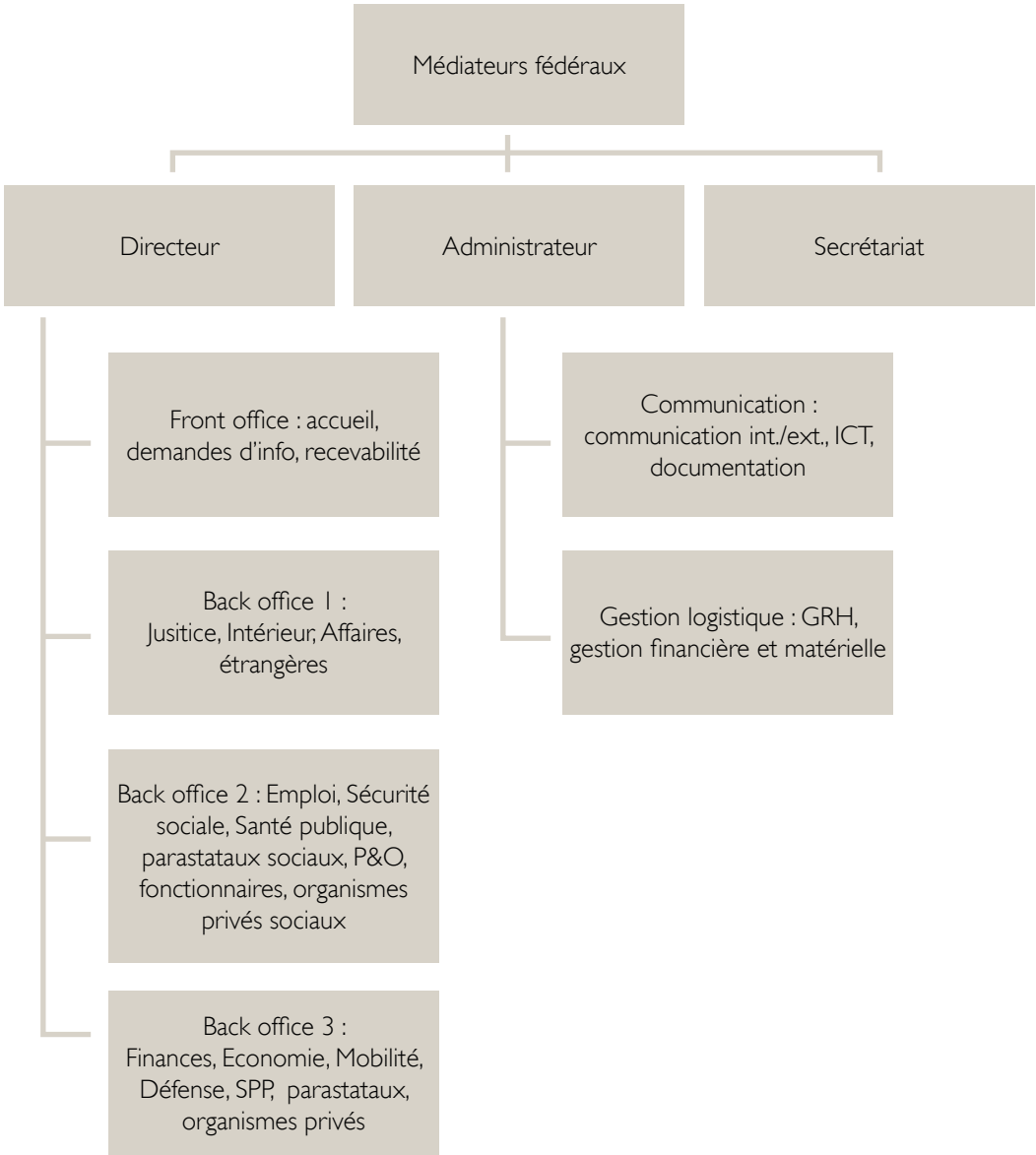
■ par la coopération bilatérale

A la suite d'une visite de l'ombudsman du Burundi en avril 2012 et dans le cadre du programme de soutien aux jeunes institutions mis en place par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), le Médiateur fédéral a organisé un stage professionnel pour deux collaborateurs de l'institution burundaise. Le stage a eu lieu en janvier 2013 chez le Médiateur fédéral, avec la participation du médiateur de la Fédération-Wallonie Bruxelles et de la Wallonie, du médiateur de la Ville de Charleroi et du médiateur flamand.

LA GESTION DE L'INSTITUTION

La structure de l'organisation

Le front office assure le premier contact avec le citoyen qui s'adresse au Médiateur fédéral. Il vérifie la recevabilité des dossiers entrants, traite les demandes d'information et renvoie autant que possible les plaintes qui ne concernent pas le Médiateur fédéral à l'instance compétente. Les trois back offices traitent les plaintes qui relèvent de leurs champs d'action respectifs, comme cités dans l'organigramme ci-dessous. La section Communication soutient et met en œuvre la politique de communication des médiateurs fédéraux, tandis que les collaborateurs logistiques sont, entre autres, responsables de la GRH et de la gestion financière et matérielle.



La gestion du personnel et les effectifs

Au 1^{er} janvier 2013, l'institution compte 53 collaborateurs, répartis sur 4 niveaux, comme repris dans le tableau ci-après.

Niveau	Rôle linguistique		Sexe		Statut juridique		Total	Total
	N	F	H	F	Statutaire	Contractuel	des effectifs en ETP ¹	du cadre organique
A	16	17 (a)	18 (a)	15	18 (a)	15 (b)	32	24 (+8)
B	8	8	4	12	8	8 (c)	16	12 (+4)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
D (d)	1	2	0	3	0	3	2,75	(2,75 ETP)
Total	26	28	24	30	26	28	52,75	38 (+14,75)

- (a) dont un collaborateur statutaire en congé pour mission
(b) dont 8 attachés contractuels, article 4 du cadre organique (besoins urgents et temporaires) et un attaché contractuel en remplacement d'un collaborateur statutaire en congé pour mission
(c) dont 4 collaborateurs contractuels, article 4 du cadre organique (besoins urgents et temporaires)
(d) personnel d'entretien, assimilé au niveau D, article 4 du cadre organique : 3 collaborateurs (2,75 ETP)

Comparés à la situation au 1^{er} janvier 2012, les effectifs ont augmenté de deux unités.

Afin de nous permettre de maintenir un service de qualité envers le citoyen, la Chambre des représentants nous a donné la possibilité de renforcer nos services de deux collaborateurs universitaires à temps plein (un francophone et un néerlandophone).

En matière de formation continue, l'institution fait régulièrement appel à l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA). Par ailleurs, la participation à des journées d'études et autres formations externes permet aux collaborateurs de suivre l'actualité dans leur discipline.

¹ Equivalents temps plein.

Gestion financière et budgétaire

L'estimation et le suivi des dépenses du Médiateur fédéral s'appuient, depuis sa création, sur une projection à long terme des dépenses en personnel. A l'instar des différentes institutions publiques à dotation, le Médiateur fédéral introduit auprès de la Chambre des représentants une estimation pluriannuelle, sur trois ans, de son budget de dépenses global.

Les chiffres budgétaires de base 2011-2013 sont repris dans le tableau suivant :

	Comptes 2011	Budget ¹ 2012	Budget 2013
Dépenses	4 613 829,96	5 509 900,00	5 768 200,00
Financement	5 147 010,98	5 509 900,00	5 768 200,00
<i>dotation</i>	4 752 000,00	5 309 000,00	5 309 000,00
<i>boni reportés</i>	361 350,00	200 900,00	459 200,00
<i>autres recettes</i>	33 660,98		
Solde	533 181,02		

La rubrique « comptes 2011 » mentionne, pour les dépenses 2011, le montant des dépenses réelles, alors que les rubriques « budget 2012 » et « budget 2013 » affichent le total des crédits (de dépenses) alloués par la Chambre. Ces crédits sont financés par la dotation proprement dite (soit le montant annuel figurant au budget général des dépenses de l'Etat fédéral), les bonis reportés des années antérieures ainsi que les autres recettes.

Gestion matérielle

La gestion matérielle s'inscrit en 2013 dans la perspective de notre installation à la fin du mois de mars dans le bâtiment Forum du Parlement fédéral. Une telle opération ne s'improvise pas. Dès 2012, différentes actions furent menées à cet effet, dont le lancement d'appels d'offre en vue de la réalisation du déménagement ainsi que la sécurisation et l'aménagement des nouveaux locaux. Fin décembre, la première pierre était posée : nos serveurs étaient transférés dans un datacenter externe de l'asbl Smals, partenaire ICT des autorités fédérales.

Le nouveau système de gestion des plaintes développé avec l'aide d'une firme externe est entré en production début 2013. Pour ce faire, un groupe de travail interne s'est investi pleinement en 2012 dans le développement et le lancement de cette application, laquelle permettra l'optimisation de nos processus de travail durant les prochaines années.

Comme trop souvent avec les nouveaux outils informatiques, le lancement de cette application ne s'est pas fait sans mal et a entraîné début 2013 un ralentissement de nos délais normaux de traitement des dossiers. Dans une optique de communication efficace et transparente, nous en avons informé immédiatement tous nos plaignants ainsi que le public via notre site Internet.

¹ Les comptes 2012 sont contrôlés par la Cour des comptes et clôturés par la Chambre dans le courant de l'année 2013.



II. Statistiques générales

Introduction

Vous trouverez dans cette partie les statistiques générales donnant une indication du nombre, de la langue, du moyen de communication, de la recevabilité, du stade, de l'évaluation et de la durée de traitement des dossiers. Ces données permettent de mesurer le résultat du travail du Médiateur fédéral.

Les statistiques ventilées entre les différentes administrations figurent dans la partie IV, Statistiques par administration¹.

Les statistiques couvrent l'année civile 2012 et rendent compte de la situation des dossiers au 31 décembre 2012.

Pour donner un aperçu correct des dossiers introduits durant l'exercice 2012, les tableaux et graphiques ne reprennent que les nouveaux dossiers de cet exercice, sauf indication contraire. Les dossiers introduits au cours des années précédentes, et encore en traitement en 2012, ne sont pas repris dans les statistiques. Afin d'illustrer néanmoins la charge globale de travail par année d'exercice, ces dossiers sont encore signalés dans les commentaires et sont explicitement repris dans certains graphiques.

Dans la mesure du possible, les chiffres généraux comparent l'évolution entre les années 2011 et 2012.

I. Résultat de l'intervention du Médiateur fédéral

Le Médiateur fédéral intervient dans un dossier lorsqu'il estime, après analyse du dossier et du point de vue des différentes parties, qu'une réclamation est fondée ou qu'une médiation semble possible.

Quel peut être le résultat de cette intervention ?

Réclamation (partiellement) fondée :

- correction
- correction partielle
- correction refusée
- correction impossible : il n'est matériellement pas (plus) possible de remédier au problème
- intervention structurelle : lorsque, dans des circonstances précises, déterminées préalablement, le Médiateur fédéral ne demande pas de rectification dans les cas individuels mais des mesures structurelles profitables à tous les cas semblables.

Médiation² :

- aboutie
- non aboutie

L'intervention du Médiateur fédéral se clôture sur un *résultat positif* lorsque l'administration a consenti une correction, totale ou partielle, ainsi que lorsque la médiation a été menée à bien, c'est-à-dire que le litige a été résolu.

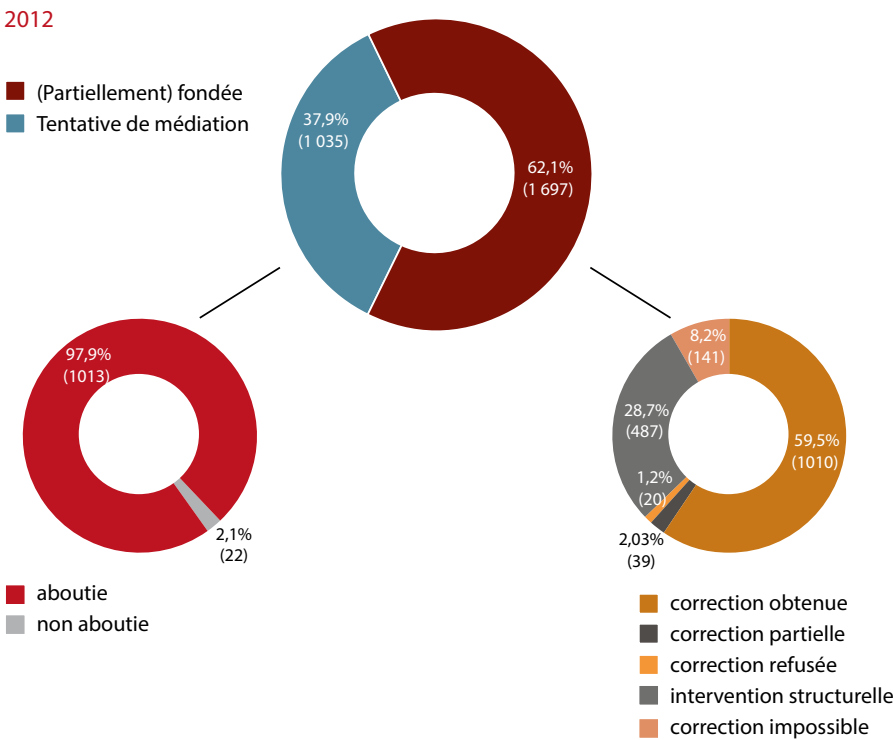
En revanche, une réclamation se clôture *sans résultat* lorsque l'administration refuse la correction demandée ou en cas d'échec de la médiation.

Quand une correction est impossible, il ne peut évidemment y avoir de résultat. Et lorsqu'il opte pour une intervention structurelle, le Médiateur fédéral ne vise pas de résultat dans le cas individuel. Si nous ne prenons pas en compte ces dossiers dans le calcul du résultat, l'intervention du Médiateur fédéral aboutit à un résultat positif dans 98% des cas.

¹ Partie IV, Statistiques par administration, pp. 109-126.
² Voir p. 24.

En d'autres termes, lorsque le Médiateur fédéral a sollicité une correction au bénéfice du réclamant ou entrepris une médiation, cela a presque toujours abouti à un résultat positif.

Résultat de l'intervention du Médiateur fédéral



Si nous prenons en compte les dossiers dans lesquels une correction était impossible et ceux dans lesquels aucune rectification individuelle n'a été demandée (intervention structurelle), nous aboutissons à un résultat positif pour le réclamant dans 75,5% des dossiers. En 2011, ce résultat s'élevait à 81,21%.

Cette différence s'explique en partie par l'augmentation du nombre de dossiers dans lesquels nous avons opté pour une intervention structurelle, à savoir 487 dossiers en 2012 pour 359 en 2011.

Il s'agit des réclamations liées au délai de traitement des dossiers de régularisation article 9bis en cours auprès du Service Régularisations humanitaires de l'Office des étrangers (OE). Face à la situation difficile dans laquelle se trouvait ce service, le Médiateur fédéral a décidé, depuis fin 2010, de ne plus évoquer individuellement avec l'OE ces nombreuses réclamations – à l'exception des dossiers qui recèlent une possible atteinte à un droit fondamental. Cette décision était nécessaire pour, d'une part, ne pas alourdir la charge de travail de ce service et, d'autre part, préserver l'égalité de traitement des demandeurs de régularisation. Depuis lors, le Médiateur fédéral établit un relevé de toutes ces réclamations, qu'il transmet périodiquement à l'OE. Nous ne demandons pas de correction individuelle pour ces dossiers, mais nous avons opté pour une intervention structurelle au bénéfice de tous les réclamants.

D'autre part, il y a eu en 2012 une augmentation du nombre de dossiers dans lesquels une correction était impossible. En 2011, ce nombre s'élevait à 64 dossiers ; en 2012, à 141.

Cette augmentation significative (plus du double de dossiers) est presque exclusivement due aux réclamations concernant la Direction Immatriculations et Homologations des véhicules (DIV) et ce, suite aux retards considérables qui se sont produits au sein de ce service pour l'immatriculation des véhicules pendant les mois de mai et juin. Il est impossible de réparer la délivrance tardive d'une plaque d'immatriculation... Cette problématique est traitée en détail dans la partie III, Analyse des réclamations¹.

¹ Partie III, Analyse des réclamations, p. 86.

2. Evaluation des réclamations clôturées

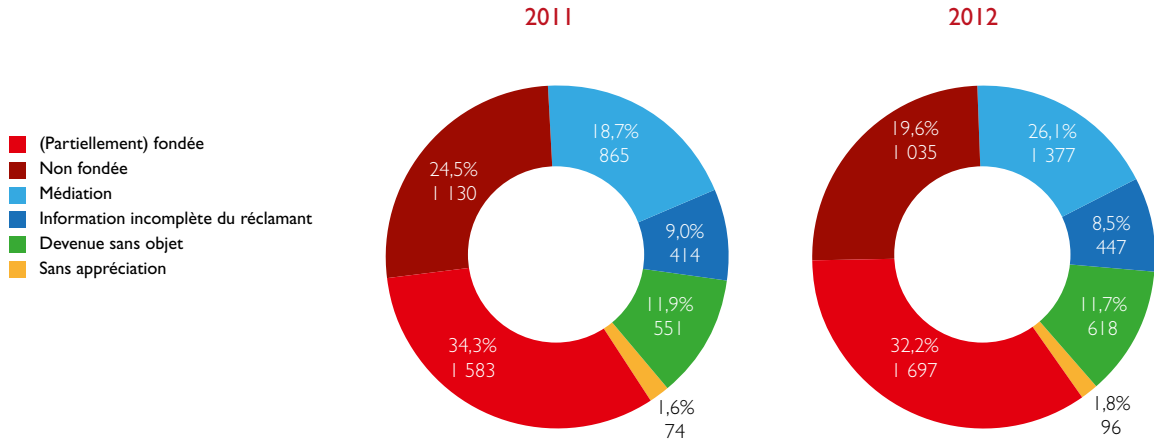
À la clôture d'un dossier recevable, le Médiateur fédéral indique si la réclamation est fondée ou non à la lumière de sa grille de normes de bonne conduite administrative¹.

L'examen d'une réclamation peut déboucher sur l'une des quatre évaluations suivantes :

- 1. **fondée** : une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative n'ont pas été respectées.
- 2. **non fondée** : pas de méconnaissance des normes de bonne conduite administrative constatée.
- 3. **partiellement fondée** :
 - la réclamation comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale, mais qui ne sont pas tous fondés ;
 - la responsabilité est partagée entre le réclamant et l'administration ;
 - les principes matériels ont été respectés (p.ex. le plaignant n'a pas droit à l'allocation à laquelle il prétend), mais les principes de procédure ont été méconnus (p. ex. un réclamant mal accueilli ou mal informé).
- 4. **sans appréciation** :
 - la médiation : elle est pratiquée dans les réclamations dont on ne peut dire *a priori* si elles sont fondées ou non (l'administration dispose d'une compétence discrétionnaire) ou pour lesquelles une solution peut rapidement être obtenue, sans qu'il ne soit ni pertinent ni efficace de rechercher la responsabilité du problème survenu ;
 - l'impossibilité de se prononcer sur le bien fondé de la réclamation ;
 - l'absence de réponse du réclamant à une demande de renseignements du Médiateur fédéral ;
 - la réclamation devenue sans objet.

Le graphique suivant donne un aperçu global de l'évaluation des 5 270 réclamations clôturées en 2012 (sans les suspensions). Ces chiffres tiennent également compte des réclamations de fonctionnaires.

Evaluation des réclamations clôturées



Le nombre de réclamations déclarées fondées en 2012 est plus élevé qu'en 2011.

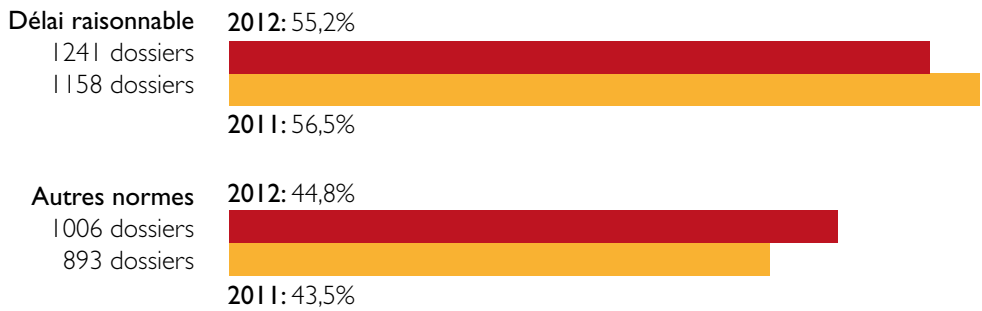
Cependant, en pourcentage, la part de réclamations fondées a baissé par rapport à 2011. En 2011, la part de réclamations fondées dépasse la part de réclamations non fondées de 10%, alors qu'en 2012 cette différence ne s'élève qu'à 6%.

¹ La liste et la définition des normes sont disponibles sur notre site www.mediateurfederal.be

3. Application des normes de bonne conduite administrative

A la page ci-après, vous retrouverez un aperçu des normes de bonne conduite administrative retenues lors de l'évaluation des 1 697 réclamations clôturées en 2012 comme fondées ou partiellement fondées. Plusieurs normes de bonne conduite peuvent être méconnues dans un seul et même dossier et la norme de coordination efficace est généralement accompagnée d'une autre norme de bonne conduite administrative. Ceci explique pourquoi le nombre total de normes de bonne conduite administrative méconnues (2 247) dépasse le nombre de dossiers clôturés (1 697).

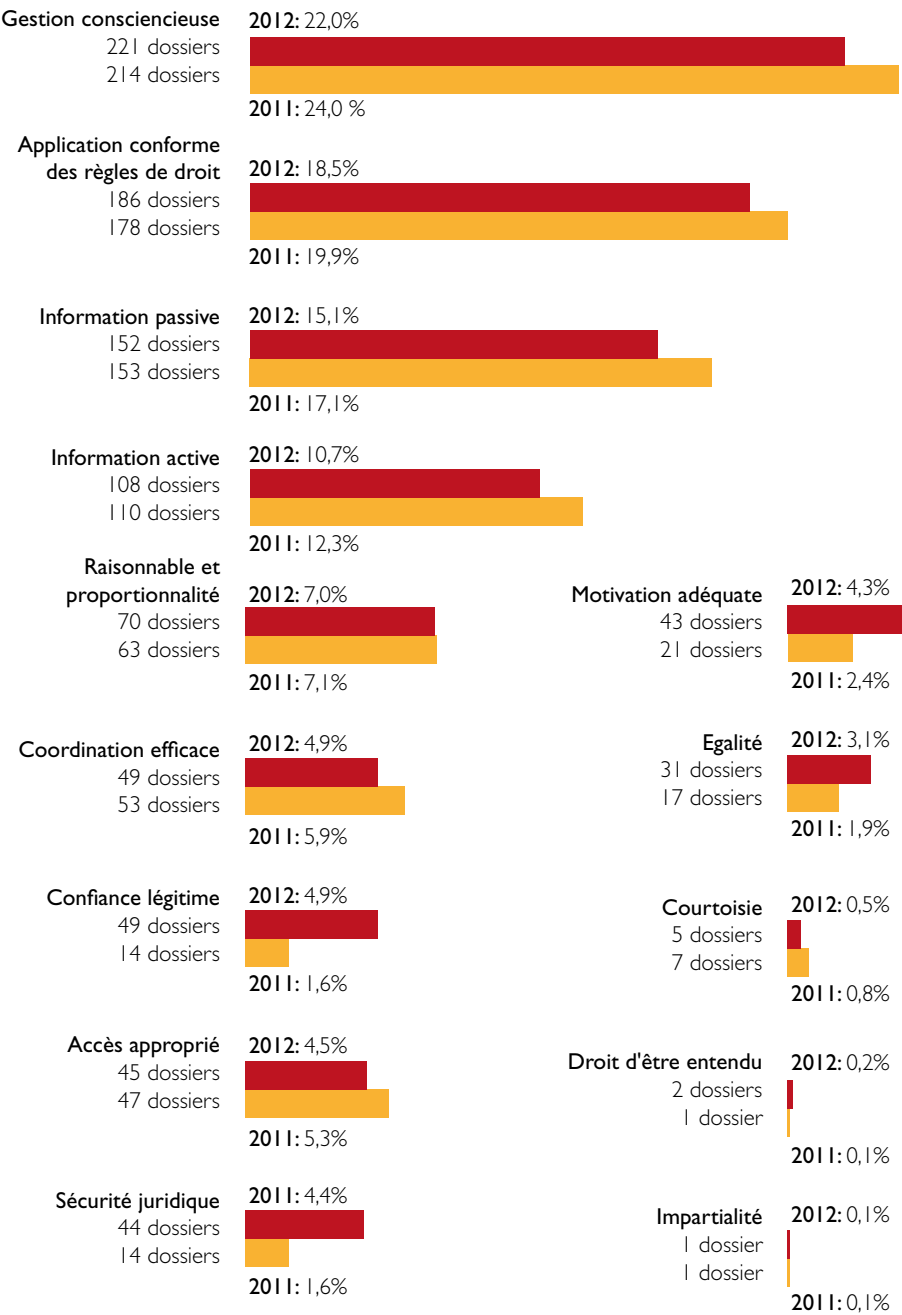
Application des normes de bonne conduite administrative



Comme les années précédentes, la norme de bonne conduite administrative la plus enfreinte est le « délai raisonnable ». Cette norme n'est pas respectée dans 55% des réclamations (partiellement) fondées.

Application des normes de bonne conduite administrative : sans le délai raisonnable

Parce que la prépondérance de l'atteinte au « délai raisonnable » rend la lecture et l'interprétation des données statistiques difficiles, nous avons établi cette année encore un tableau dans lequel le « délai raisonnable » n'est pas repris. Ainsi, l'importance relative des quatorze autres normes de bonne conduite administrative est davantage mise en évidence.



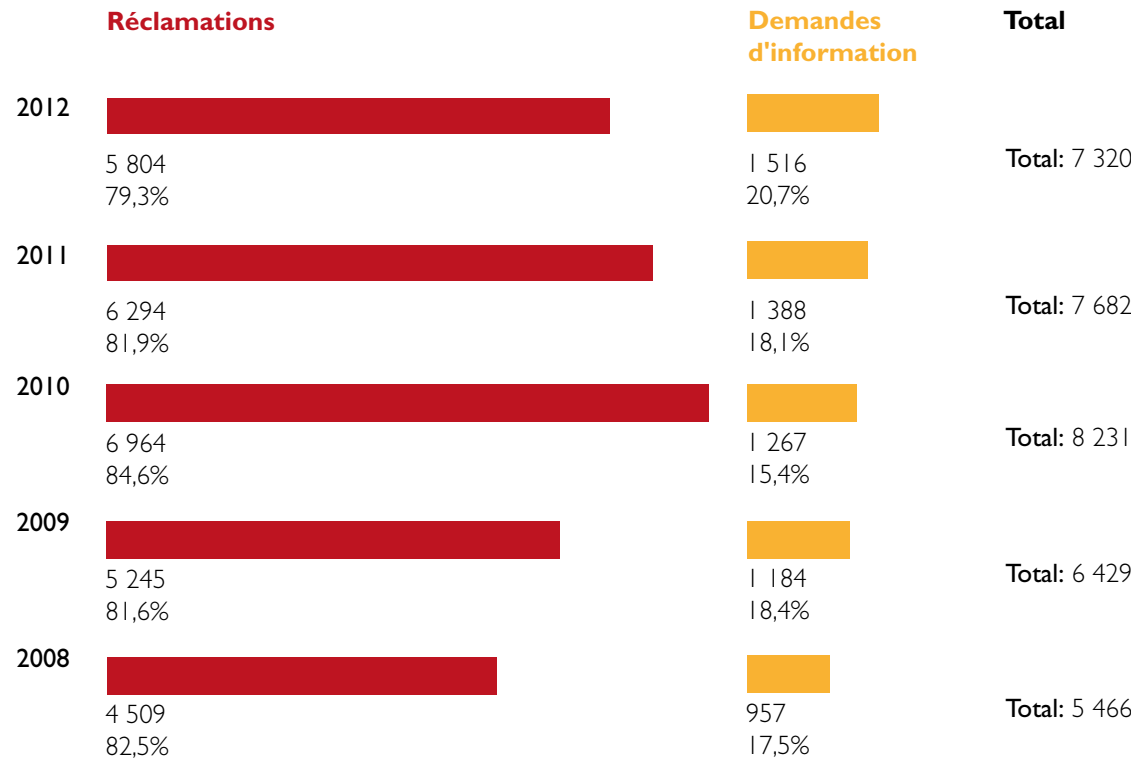
4. Nouveaux dossiers

Pour l'exercice 2012 nous avons reçu 7 320 nouveaux dossiers, dont 5 804 réclamations et 1 516 demandes d'information (contre 7 682 nouveaux dossiers en 2011, dont 6 294 réclamations et 1 388 demandes d'information). Nous nous attendons à une stabilisation aux environs de 7 500 dossiers par an. La part proportionnelle des demandes d'information augmente légèrement en comparaison avec 2011 (+ 2,5%). Le Médiateur fédéral continue à souligner l'importance d'une ligne d'information fédérale¹.

À côté des réclamations et demandes d'information pour lesquelles un dossier est constitué, le Médiateur fédéral reçoit également de nombreuses demandes de renseignements par téléphone qui ne sont pas comptabilisées comme des dossiers, les réponses étant fournies immédiatement par notre front office. En 2012, le front office a enregistré 8 455 appels téléphoniques. Dans 1 cas sur 3, le front office a su renseigner les appelants immédiatement par téléphone, sans ouvrir de dossier (2 938 appels immédiatement traités).

Le numéro vert² a reçu 60% de tous les appels téléphoniques, ce qui représente une augmentation de 3% par rapport à l'année passée.

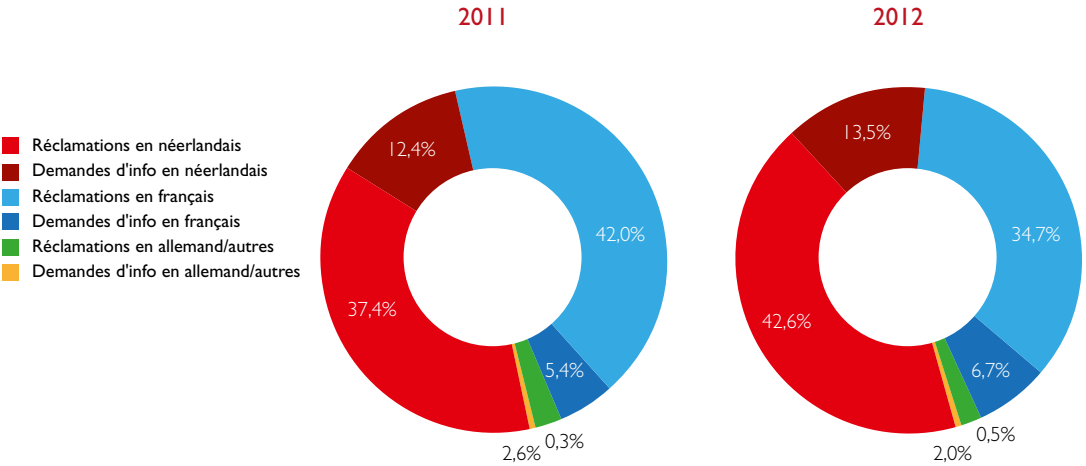
Nouveaux dossiers : évolution 2008 - 2012



¹ Partie III, Analyse des réclamations, p. 106.
² 0800 99 961.

Nouveaux dossiers par langue : évolution 2011 - 2012

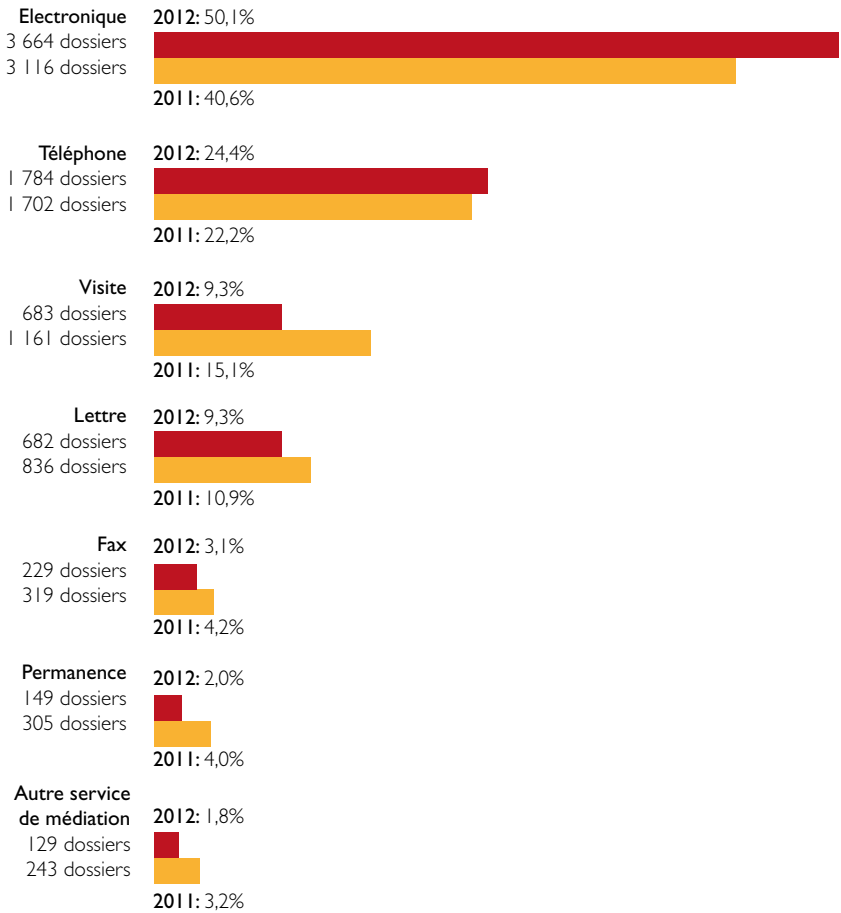
La part des dossiers francophones a diminué en 2012. Cela est lié à la diminution du nombre de réclamations relatives au secteur Départements d'autorité, auquel appartient notamment l'Office des étrangers. La grande majorité des réclamations relatives à l'Office des étrangers sont introduites en français. Et en 2012, nous avons reçu 681 réclamations de moins concernant cette administration.



Nouveaux dossiers par moyen de communication

La tendance majoritaire à la voie électronique est définitivement engagée. En 2012, la moitié des demandes a été introduite par e-mail ou via le site Internet, ce qui représente une augmentation de 10% par rapport à 2011.

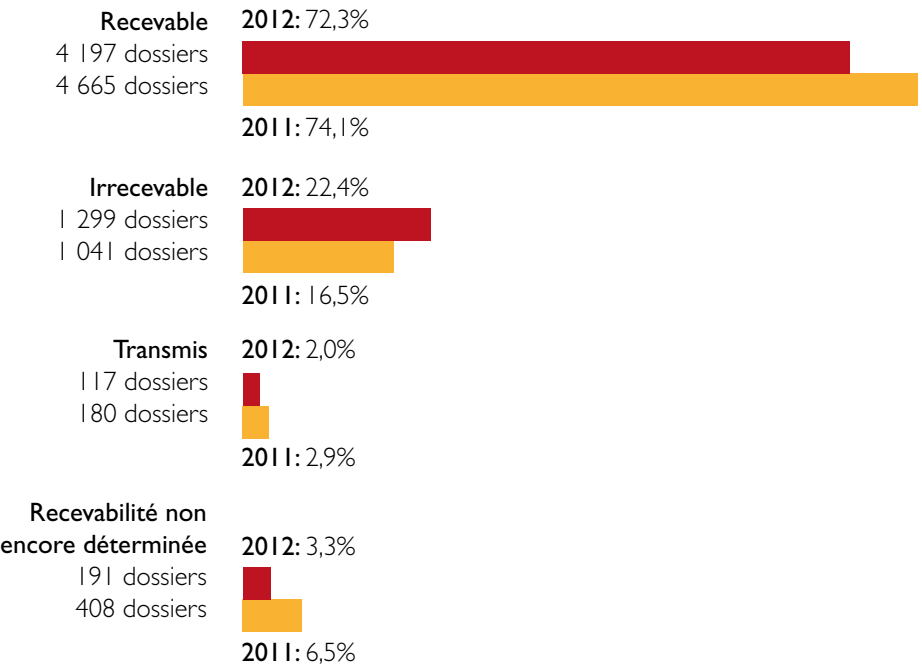
Les permanences ont par contre eu nettement moins de succès en 2012.



5. Recevabilité des nouvelles réclamations

En 2012, 72,3% des 5 804 réclamations étaient recevables. Des 1 416 réclamations restantes, 117 ont pu être transmises vers un autre service de médiation. Pour 191 réclamations, la recevabilité était encore à l'examen à la fin de l'exercice.

Recevabilité des nouvelles réclamations

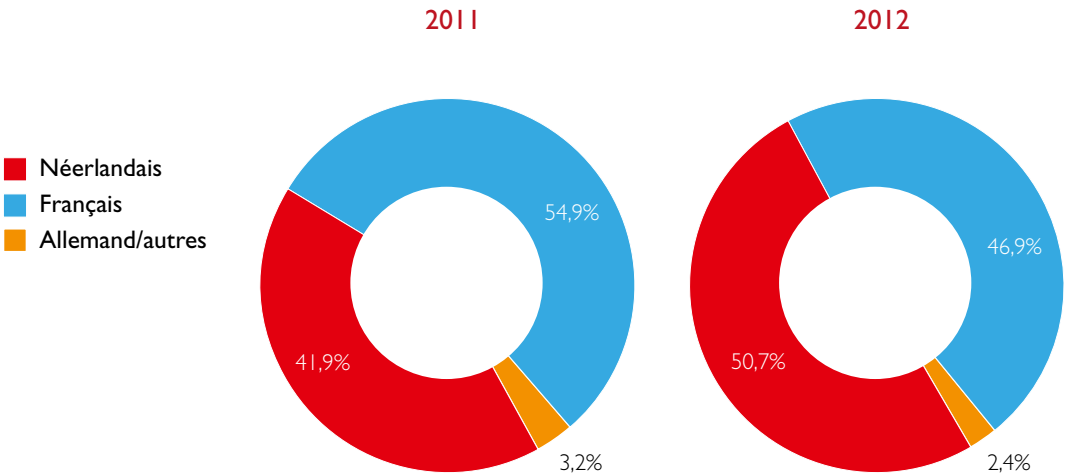


Nouvelles réclamations recevables par langue : évolution 2011 - 2012

Comme indiqué plus haut, nous avons reçu plus de réclamations néerlandophones que francophones en 2012.

La part des réclamations francophones continue à être plus élevée que celle des réclamations néerlandophones à l'égard du SPF Intérieur (principalement l'Office des étrangers), du SPF Affaires étrangères, de Fedasil et du SPF Personnel et Organisation.

A l'égard de toutes les autres administrations, le Médiateur fédéral a reçu plus de réclamations en néerlandais qu'en français. La différence est significative à l'égard du SPF Mobilité et Transports, pour lequel nous avons reçu 339 réclamations en néerlandais pour 48 en français (concernant surtout la délivrance des plaques d'immatriculation).

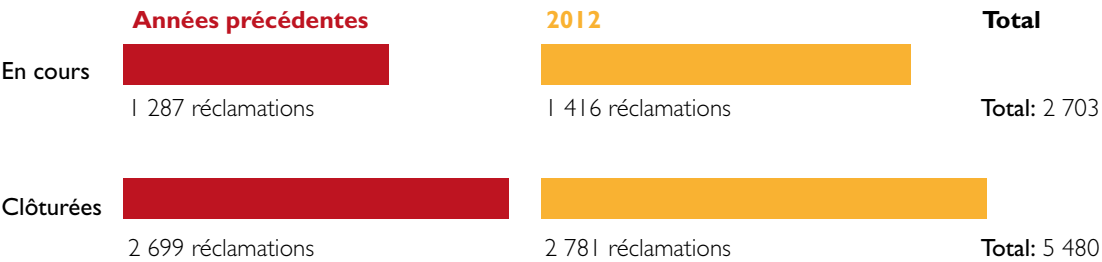


6. Etat de traitement des réclamations recevables au 31 décembre 2012

A l'issue de l'exercice 2011, il restait 3 986¹ réclamations à traiter (introduites en 2011 ou lors d'exercices antérieurs). Sur ces 3 986 réclamations recevables, 2 699 réclamations ont été clôturées² en 2012 tandis qu'il en reste 1 287 en cours de traitement au 31 décembre 2012. Sur les 4 197 réclamations recevables introduites en 2012, il en reste 1 416 en cours de traitement au 31 décembre 2012.

Ceci nous amène à un total provisoire de 1 287 + 1 416 = 2 703 plaintes en cours au 31 décembre 2012. Si on ajoute à cela les dossiers (191) pour lesquels, au 31 décembre 2012, il n'avait pas encore été statué sur la recevabilité, nous atteignons un total final de 2 703 + 191 = 2 894 plaintes en cours au 31 décembre 2012. Le nombre de plaintes en cours a donc diminué d'environ 1000 unités en une année.

Etat des réclamations recevables au 31.12.2012



¹ Dans le rapport annuel 2011, nous indiquons un solde de 3 627 réclamations à traiter en fin d'exercice. La différence par rapport à 3 986 s'explique par les 408 dossiers dont l'examen de recevabilité était encore en cours au 31 décembre 2011.
² Une réclamation recevable est clôturée lorsque le résultat de l'intervention du Médiateur fédéral a été communiqué au réclamant (5 270) ou que l'examen de la réclamation a été suspendu (recours judiciaire ou recours administratif organisé : 210).

7. Nouvelles réclamations recevables par administration : évolution 2011-2012

Les tableaux suivants donnent l'évolution sur 2011 et 2012 de la répartition par administration du nombre de nouvelles réclamations recevables. Une distinction est opérée entre les réclamations d'usagers et les « réclamations de fonctionnaires ».

Ces dernières concernent des réclamations formulées par des fonctionnaires contre leur propre (précédente, actuelle ou future) administration et qui ont trait à un service d'encadrement ou du personnel (service de soutien), voire éventuellement un service opérationnel lorsque la relation agent-administration est en jeu (p. ex. une réclamation contre le supérieur hiérarchique direct). Les données par administration, détaillées dans la partie IV, Statistiques par administration, ne reprennent plus les réclamations de fonctionnaires.

Nouvelles réclamations d'usagers par administration

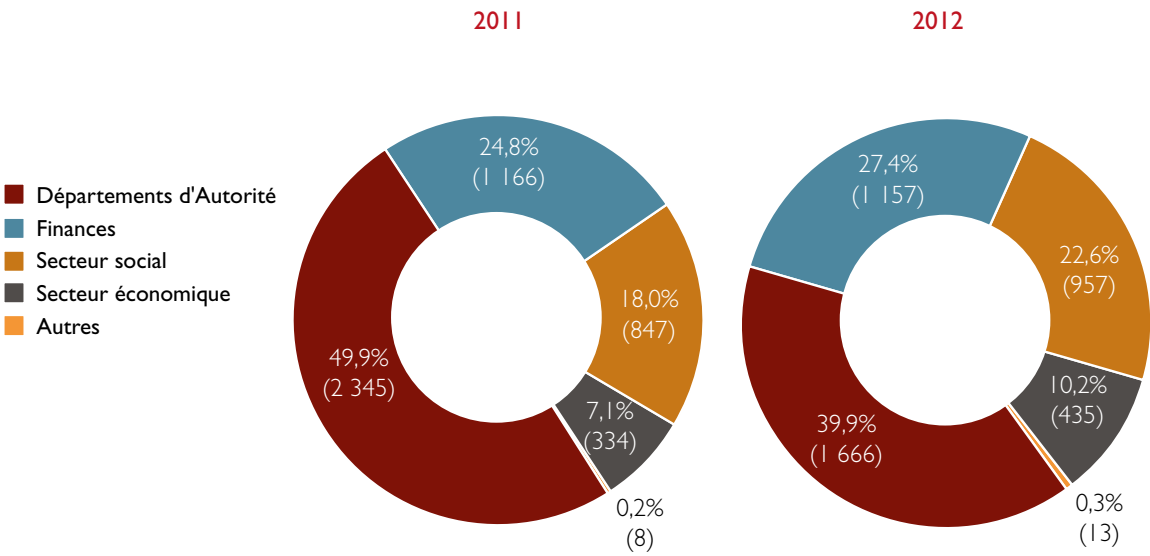
	2011	2012
Chancellerie du Premier Ministre	2	1
Personnel et Organisation	32	38
Justice	52	93
Intérieur	2 105	1 415
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	149	116
Défense	5	1
Finances	1 161	1 152
Emploi, Travail et Concertation sociale (sans les parastataux sociaux)	7	8
Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)	239	258
Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	60	57
Economie, PME, Classes moyennes et Energie	41	26
Mobilité et Transports	279	390
Services publics de programmation	0	2
Parastataux sociaux	279	325
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF/SPP	31	54
Organismes privés chargés d'un service public	257	290
Autres	1	3
	4 700	4 228

Nouvelles réclamations de fonctionnaires par administration

	2011	2012
Personnel et Organisation	0	2
Justice	10	20
Intérieur	7	9
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	2	1
Défense	1	5
Finances	10	12
Emploi, Travail et Concertation sociale (sans les parastataux sociaux)	0	1
Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)	1	0
Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	1	0
Economie, PME, Classes moyennes et Energie	1	1
Mobilité et Transports	0	1
Services publics de programmation	1	1
Parastataux sociaux	6	7
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF/SPP	3	5
	43	65

Comme plusieurs autorités administratives peuvent être concernées par une même réclamation, le nombre total de réclamations par administration est plus important que le nombre de réclamations recevables (4 228 + 65 = 4 286, pour 4 197 réclamations recevables introduites en 2012).

8. Nouvelles réclamations recevables par secteur



Le nombre de réclamations concernant le secteur Finances reste constant. Le secteur social et le secteur économique ont connu chacun une augmentation d'une centaine de plaintes. La part du secteur Départements d'Autorité a, quant à elle, diminué en passant de 2 345 à 1 666 réclamations. En termes de part relative, cela représente un recul de 10%.

9. Durée de traitement des réclamations recevables clôturées

Le graphique suivant donne – par période de 30 jours calendrier – les données relatives à la durée de traitement des réclamations recevables clôturées en 2012. Il reprend tant les nouvelles réclamations que celles des années précédentes, qui étaient encore en cours.

Sur les 5 270 réclamations, 51,5% (2 716 dossiers) ont été clôturées dans les six mois. En outre, 19,1% (1 008 réclamations) ont été clôturées dans l'année et 13,9% dans les 18 mois. Enfin, 8% des réclamations ont été clôturées dans les 2 ans.

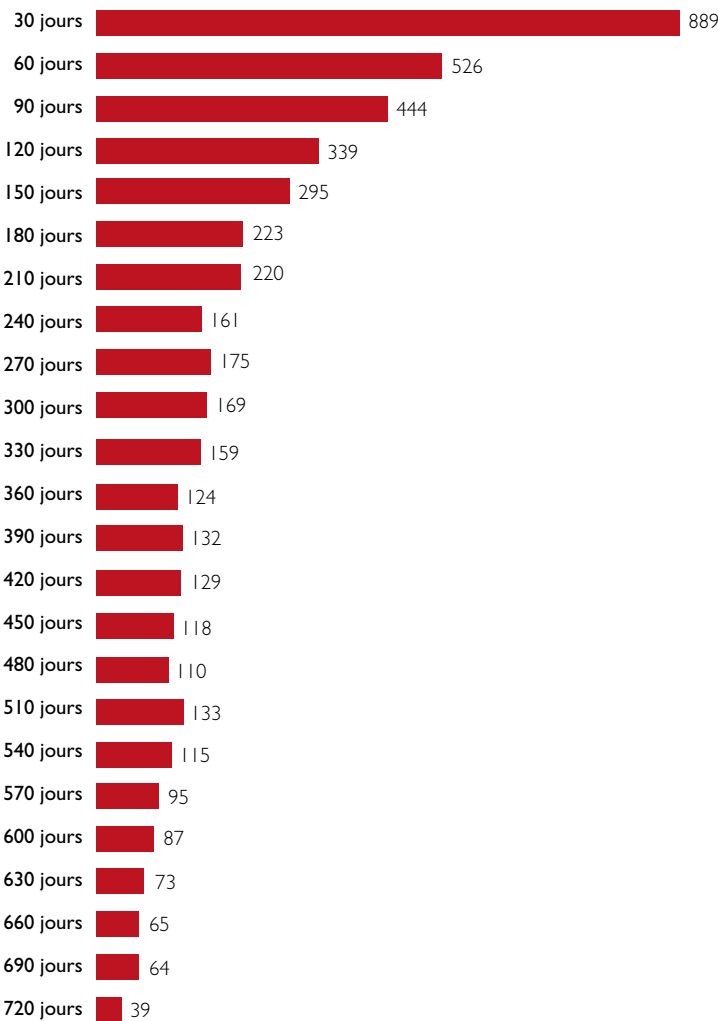
Pour 386 réclamations (7,3%), plus de 720 jours de traitement ont été nécessaires avant clôture.

Le sommet de la courbe se situe toujours à 30 jours : 16,8% des dossiers sont clôturés dans les 30 jours.

En résumé, 70,6% des réclamations recevables ont été clôturées dans l'année en 2012, par rapport à 80% en 2011.

Cependant, l'exercice 2012 a permis de clôturer 653 réclamations de plus par rapport à 2011 (et 1 446 de plus par rapport à 2010).

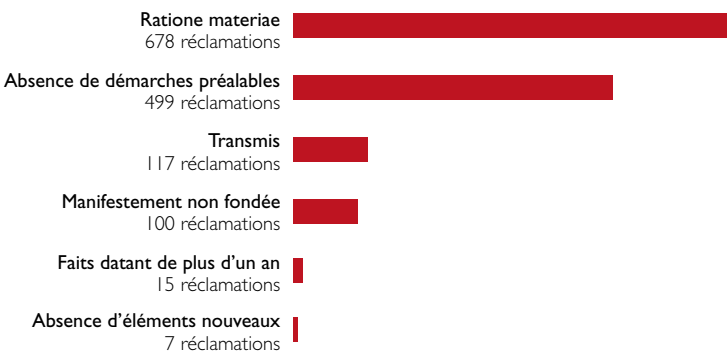
Durée de traitement des réclamations recevables clôturées



10. Répartition des réclamations irrecevables

Ce graphique répartit les réclamations par motifs d'irrecevabilité tels qu'énumérés dans la loi organique¹ et le règlement d'ordre intérieur du Médiateur fédéral. Les transmis sont considérés comme une catégorie de réclamations irrecevables.

Répartition des réclamations irrecevables



Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou locale, qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une disposition légale, elle est transmise sans délai ni formalités et enregistrée comme un transmis dans les statistiques.

Seulement 2% des plaintes ont été transmises vers un autre service de médiation. Ce pourcentage est le plus bas jusqu'à ce jour. Le citoyen commencerait-il à trouver lui-même son chemin dans le paysage des médiateurs ?

Destinataires des transmis

	2012	%
Médiateur flamand	36	30,8%
Service de médiation Pensions	14	12,0%
Service de médiation pour les Télécommunications	14	12,0%
Service de médiation pour le Secteur postal	14	12,0%
Service de médiation de l'Energie	10	8,5%
Médiateur de la Région wallonne	7	6,0%
Service de médiation de la Communauté française	5	4,3%
Conseil Supérieur de la Justice	4	3,4%
Services de médiation locaux	4	3,4%
Comité P	4	3,4%
Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires	3	2,6%
Ombudsman en conflits financiers	1	0,9%
Délégué général aux droits de l'enfant flamand	1	0,9%
	117	100%

Comme en 2011, le médiateur flamand se trouve au premier rang. Cela s'explique sans aucun doute par le transfert de compétences des administrations fédérales vers les administrations flamandes.

¹ Annexe I, pp. 158-161.



III. Analyse des réclamations

THÈME 1 Respect des droits fondamentaux	39
THÈME 2 Appliquer la législation : un exercice d'équilibriste	53
THÈME 3 Difficultés posées par la nouvelle législation	65
THÈME 4 Communiquer clairement sur les coûts	75
THÈME 5 Premiers secours en cas de retard	85
THÈME 6 Traitement en masse de situations individuelles	91
THÈME 7 La force de la médiation	97
THÈME 8 Les demandes d'information et les réclamations liées à la politique gouvernementale	103

¹ Tous les noms sont fictifs.

THÈME I RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX



TABLE DES MATIÈRES

L'intérêt supérieur de l'enfant

- Les enfants de familles en séjour illégal restent les principales victimes de la crise de l'accueil
- L'accueil des mineurs étrangers non accompagnés dépend-il d'une demande d'asile ?
- Les enfants des nouveaux Européens : pas de droit à l'accueil ?
- Certains cas nécessitent une attention particulière à la fin de la procédure d'asile
- Qu'est-ce qui prime : la nationalité de la mère ou son enfant malade ?
- Quand excès de rigueur juridique et manque de bon sens privent un enfant de son père

La vie familiale, mariage et divorce

- L'administration ne peut ajouter une condition particulière au droit de se marier
- Après 14 ans, finalement divorcés ?

Les droits des détenus

- Quand deux mois deviennent un an
- Des soins de santé équivalents en prison et à l'extérieur : vraiment ?
- Sans adresse officielle, pas de carte d'identité

L'INTÉRÊT SUPÉRIEUR DE L'ENFANT

La Convention relative aux droits de l'enfant est un des six traités internationaux qui découlent de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies¹ et imposent des obligations légales aux Etats qui ont choisi de s'y soumettre.

Cette Convention des droits de l'enfant s'articule autour du principe fondamental que l'intérêt supérieur de l'enfant doit recevoir la priorité dans toutes les mesures qui le touchent, notamment celles qui émanent des autorités administratives.

« Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale (...). »²

En consacrant un titre spécifique à cette question dans le rapport annuel, nous entendons rappeler que les administrations fédérales ne peuvent *jamais* perdre de vue l'intérêt supérieur de l'enfant.

La crise de l'accueil enfin résorbée, et maintenant ?

Conformément à ses engagements internationaux, notre pays protège les personnes qui se déclarent réfugiées sur le territoire belge³. Pendant l'examen de sa demande d'asile, le candidat réfugié a droit au logement, à la nourriture, à des vêtements ainsi qu'à un soutien psychologique, social, médical et juridique.

Cet accueil est organisé par l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil).

Mais Fedasil est également responsable de l'accueil d'autres catégories d'étrangers, vis-à-vis desquels l'Etat belge a un devoir d'assistance en raison de leur vulnérabilité particulière, notamment les mineurs étrangers non accompagnés (MENA), qu'ils soient demandeurs d'asile ou non, et les enfants en état de besoin dont la famille séjourne illégalement sur le territoire.

Depuis 2009, le réseau d'accueil de Fedasil et de ses partenaires a souffert d'une saturation structurelle.

Pendant cette crise, Fedasil n'a plus assumé son devoir d'accueil vis-à-vis de ces deux groupes d'enfants, car elle a fait sciemment le choix de réserver les places disponibles aux demandeurs d'asile. Les MENA logeaient dans des hôtels de fortune et les familles en séjour illégal se sont retrouvées à la rue.

Qu'en sera-t-il désormais ?

Les enfants de familles en séjour illégal restent les principales victimes de la crise de l'accueil

■ LES ENFANTS DE FAMILLES EN SÉJOUR ILLÉGAL RESTENT LES PRINCIPALES VICTIMES DE LA CRISE DE L'ACCUEIL

• Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil)

La réglementation belge prévoit explicitement un droit à l'accueil matériel dans un centre fédéral pour les enfants qui séjournent illégalement dans notre pays avec leurs parents si le CPAS constate que les parents ne peuvent pourvoir à l'entretien de leurs enfants¹.

Depuis 2009 déjà, le Médiateur fédéral dénonce le refus systématique de Fedasil d'accueillir ces familles² au mépris de son obligation légale.

Malgré cela et malgré les condamnations répétées des cours et tribunaux, Fedasil a persisté dans son refus en 2012. Comme les années précédentes, l'Agence n'octroie une place d'accueil à ces familles qu'après une recommandation du Médiateur fédéral dans le dossier individuel ou après une décision du tribunal.

En 2012, 15 familles³ ont ainsi été accueillies en exécution d'une recommandation du médiateur.

Bien que le taux d'occupation du réseau d'accueil soit redescendu à 87% au début de l'année 2013 et qu'on ne puisse dès lors plus parler de sur-occupation ou de saturation du réseau⁴, Fedasil n'a pas encore modifié sa pratique et refuse toujours systématiquement l'accueil à ces familles.

La référence à « l'impossibilité matérielle » comme motif de refus d'accueillir ces familles s'avère, d'après les chiffres communiqués par Fedasil lui-même concernant l'occupation de son réseau, manifestement erronée.

Fedasil n'a donc aucune excuse pour ne pas appliquer la loi. L'Agence doit immédiatement cesser de prendre des décisions illégales et accueillir tous les enfants, ainsi que leurs familles, qui répondent aux conditions prévues par la loi et l'arrêté royal.

Ces familles ont droit à l'accueil, indépendamment du fait que des adaptations du trajet d'accompagnement qui leur est offert s'imposent.

Le Médiateur fédéral réitère donc sa recommandation.

RECOMMANDATION

Fedasil doit mettre fin immédiatement au refus d'accueil des mineurs en état de besoin séjournant illégalement avec leur famille sur le territoire.⁵

¹ La Belgique a ratifié la convention le 16 décembre 1991.

² Article 3 de la Convention des droits de l'enfant.

³ La Convention de Genève relative au statut des réfugiés de 1951 définit un réfugié comme une personne qui « craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner ».

¹ Arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne avec ses parents illégalement dans le Royaume.

² RO 09/01, RO 09/02 et RO 09/03, Rapport annuel 2009, pp. 148 et s. et Rapport intermédiaire 2009/3e trimestre consultables sur notre site www.mediateurfederal.be.

³ Il s'agit de 15 dossiers de familles illégales non-européennes. Pour les chiffres concernant les familles européennes, voir plus loin : Les enfants des nouveaux Européens : pas de droit à l'accueil ?

⁴ Situation au 1^{er} février 2013, d'après les chiffres figurant sur le site de Fedasil. Il est généralement question de saturation du réseau lorsque le taux d'occupation atteint 94%.

⁵ RO 09/01, Rapport annuel 2009, pp. 148.

■ L'ACCUEIL DES MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS DÉPEND-IL D'UNE DEMANDE D'ASILE ?

- Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil)
- Service des Tutelles du SPF Justice

Le service des Tutelles du SPF Justice assume l'identification et veille à l'accueil rapide des mineurs étrangers non accompagnés (MENA). Cet accueil s'effectue dans un centre d'observation et d'orientation (COO) de Fedasil¹ et dure, en principe, de 2 à 4 semaines.

Durant cette période, le mineur fait l'objet d'une observation (médicale, psychologique et sociale) qui doit permettre à Fedasil de déterminer, avec le tuteur, vers quelle structure d'accueil le mineur peut être transféré (orientation).

En raison du manque de places au sein du réseau d'accueil pendant la crise, Fedasil n'accueillait plus dans les COO que les MENA demandeurs d'asile (MENADA), et pas les autres MENA, excepté si le service des Tutelles invoquait une vulnérabilité particulière. Dans ce cas seulement, le MENA recevait encore une place dans un COO ou un autre centre de Fedasil. Les jeunes qui se déclaraient mineurs mais pour lesquels subsistait un doute sur leur âge réel étaient généralement accueillis dans des hôtels loués par Fedasil.

Fedasil doit pourtant garantir un accueil à *tous* les jeunes non accompagnés, y compris donc à ceux qui ne demandent pas l'asile. Cette obligation figure expressément dans l'arrêté royal sur les COO².

En vertu de cet arrêté royal, l'examen de la vulnérabilité du jeune doit avoir lieu dans le COO lui-même.³

Il appartient donc à Fedasil d'accueillir d'abord le jeune et ensuite d'examiner ses besoins, et non l'inverse.

Durant l'automne 2012, Fedasil a revu sa pratique, en créant une cinquantaine de places pour ce groupe cible dans un nouveau centre à Sugny.

Par ailleurs, depuis fin 2012, plus aucun MENA ne séjourne à l'hôtel. Pendant l'enquête sur l'âge, le jeune est également accueilli en COO.

Pour les MENA, la situation semble donc à nouveau sous contrôle et la crise surmontée. Espérons que 2013 en apportera la confirmation.

En janvier 2013, l'Office des étrangers, Fedasil et le service des Tutelles ont conclu un protocole de collaboration concernant les MENA non demandeurs d'asile. Ce protocole vise à concentrer les moyens disponibles pour les MENA, à assurer un meilleur suivi à travers un dispositif d'enregistrement systématique et centralisé et à lutter contre les abus.

¹ Fedasil dispose actuellement de trois COO (Steenokkerzeel, Neder-over-Heembeek et Sugny) comprenant chacun 50 places.
² Arrêté royal du 9 avril 2007 déterminant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres d'observation et d'orientation pour les mineurs étrangers non accompagnés, article 3 :
« L'égalité de traitement au sein du centre est garantie entre tous les mineurs non accompagnés, quel que soit leur statut administratif au regard de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. »
³ L'article 2 de l'arrêté royal susmentionné dispose que :
« Le séjour dans le centre doit permettre l'observation du mineur non accompagné, dans le but de dresser son premier profil médical, psychologique et social et de dépister une éventuelle situation de vulnérabilité en vue de son orientation vers une prise en charge adéquate ».
L'article 9 ajoute que :
« Le centre établit un rapport relatif au profil médical, psychologique et social du mineur non accompagné en vue de l'orienter, à l'issue du délai visé à l'article 7 vers un accueil approprié. Ce rapport est conservé au sein du centre et communiqué au tuteur. En cas d'orientation du mineur non accompagné vers une autre structure d'accueil, une copie de ce rapport est transmise à celle-ci. »

■ LES ENFANTS DES NOUVEAUX EUROPÉENS : PAS DE DROIT À L'ACCUEIL ?

- Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil)

Les ressortissants européens peuvent séjourner jusqu'à 3 mois dans un autre État membre sans trop de formalités. Au-delà de trois mois, ils doivent répondre à certaines conditions de la législation nationale¹ et européenne². Ces conditions concernent principalement le fait d'avoir ou de chercher un emploi, de suivre une formation ou de disposer de moyens d'existence suffisants.

Des problèmes se posent lorsqu'un CPAS sollicite un hébergement pour une famille européenne sans titre de séjour dont les enfants sont dans le besoin. Fedasil refuse en effet d'accueillir ces familles. Il s'agit souvent de familles roms issues des nouveaux États membres d'Europe de l'Est.

Selon une instruction interne³ de Fedasil, les ressortissants européens (à l'exception des Bulgares et des Roumains) ne nécessitent plus d'accueil vu qu'ils bénéficient de la libre circulation des personnes. Celle-ci leur permet d'obtenir un titre de séjour provisoire pour chercher du travail pendant trois mois. S'ils ont trouvé du travail ou s'ils ont une chance réelle d'être engagés, leur séjour peut être prolongé.

Mais cela n'empêche pas qu'une famille européenne puisse se retrouver en séjour illégal sur le territoire. C'est le cas si elle a été déboutée d'une demande d'asile avec ordre de quitter le territoire mais également si elle est demeurée sur le territoire au-delà de trois mois sans satisfaire aux conditions requises pour obtenir un séjour prolongé.

Jusque fin 2012, Fedasil refusait pourtant systématiquement d'accueillir les familles européennes au seul motif de leur nationalité européenne.

Le Médiateur fédéral a donc rappelé sa recommandation à Fedasil dans les dossiers qui lui étaient soumis.

Mais contrairement à ce qu'elle fait pour les autres familles illégales, Fedasil a généralement maintenu son refus pour ces familles européennes. Sur 6 cas, un seul a connu une issue positive. La famille ayant reçu un ordre de quitter le territoire, il était incontestable qu'elle se trouvait en séjour illégal et Fedasil a exécuté la recommandation du médiateur.

Fedasil introduit donc, une fois de plus, une différence de traitement à l'égard d'une catégorie d'enfants qui n'est pas prévue par la loi.

L'Agence a néanmoins admis qu'elle ne peut motiver son refus d'accueil en se contentant d'invoquer la nationalité européenne de la famille et qu'elle doit à tout le moins motiver *in concreto* sa décision. En particulier, elle doit expliquer pourquoi elle conteste le caractère illégal du séjour alors que le CPAS, qui sollicite l'hébergement de la famille, a déjà vérifié sa situation administrative.

¹ Art. 40, § 3, et § 4, de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.
² Directive 2004/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relative au droit des citoyens de l'Union et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres, modifiant le règlement (CEE) n° 1612/68 et abrogeant les directives 64/221/CEE, 68/360/CEE, 72/194/CEE, 73/148/CEE, 75/34/CEE, 75/35/CEE, 90/364/CEE, 90/365/CEE et 93/96/CE.
³ L'instruction 2004/38 de Fedasil du 28 mai 2009 stipule que les ressortissants des États membres de l'UE (excepté la Roumanie et la Bulgarie) ne peuvent plus bénéficier de l'accueil prévu dans l'arrêté royal du 24 juin 2004 visant à fixer les conditions et modalités pour l'octroi d'une aide matérielle à un étranger mineur qui séjourne illégalement dans le Royaume avec ses parents.

Certains cas nécessitent une attention particulière à la fin de la procédure d’asile

■ CERTAINS CAS NÉCESSITENT UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA FIN DE LA PROCÉDURE D’ASILE

- Agence fédérale pour l’accueil des demandeurs d’asile (Fedasil)

Une association d'aide en milieu ouvert fait appel à l'intervention du Médiateur fédéral pour préserver l'intérêt supérieur d'un enfant.

Avec succès ! Tous les acteurs collaborent.

Andrei et son père doivent quitter le centre de la Croix-Rouge où ils séjournent à Gembloux. Leur demande d’asile a été rejetée et ils n’ont plus droit à l’aide matérielle. Ils ont demandé l’aide du CPAS de Gembloux et attendent une réponse. Leur situation est particulièrement inquiétante. A 11 ans, Andrei risque de se retrouver à la rue avec son père qui est aveugle.

Le Médiateur fédéral demande, tant à Fedasil qu’au centre de la Croix-Rouge, de continuer à les héberger en attendant la réponse du CPAS. Fedasil peut, en effet, prolonger son aide matérielle à un demandeur d’asile débouté dont la situation est particulièrement fragile. Et ici, il en va de l’intérêt d’Andrei ! La décision administrative doit tenir compte de l’intérêt supérieur de l’enfant. Vu l’âge

d’Andrei et l’état de santé de son père, Fedasil accepte exceptionnellement de prolonger son aide matérielle et leur propose un autre hébergement. En attendant d’y être transférés, ils sont autorisés à rester quelques jours de plus dans le centre de la Croix-Rouge de Gembloux.

Qu’est-ce qui prime : la nationalité de la mère ou son enfant malade ?

■ QU’EST-CE QUI PRIME : LA NATIONALITÉ DE LA MÈRE OU SON ENFANT MALADE ?

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur
- Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) du SPF Intérieur

A côté de la protection des réfugiés au sens de la Convention de Genève, notre pays a introduit en 2006 une nouvelle forme de protection dans la loi. Elle permet aux étrangers, qui ne répondent pas à la définition classique du réfugié, d’obtenir un statut de protection dite subsidiaire, lorsqu’ils encourent un risque réel de préjudice grave ou de traitement inhumain en cas de retour dans leur pays d’origine. Sont ainsi visés les risques de devenir la victime arbitraire d’une guerre civile, les famines mais aussi les cas de maladies graves qui ne peuvent y être soignées.

Dans ce dernier cas, la procédure particulière prévue à l'article 9^{ter} de la loi de 1980¹ permet d’obtenir un titre de séjour temporaire pour raisons médicales, une des formes de protection subsidiaire.

Le Médiateur fédéral a été sollicité dans un cas où l’Office des étrangers (OE) faisait primer les doutes à propos de la nationalité de la mère d’un enfant gravement malade sur le besoin de protection de cet enfant.

L’Office des étrangers (OE) refuse à Madame Daar et à son fils une autorisation de séjour pour raisons médicales. Il renvoie à une décision du Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) qui met en doute leur nationalité somalienne. Madame Daar ne comprend pas cette décision et est inquiète pour son fils : Ahmed a 7 ans, il est très malade et son état de santé nécessite des soins médicaux adaptés impossible à obtenir dans son pays. Le Médiateur fédéral relève des incohérences. Si l’administration remet en doute la nationalité somalienne de

Madame Daar, pourquoi a-t-elle examiné la disponibilité des soins en Somalie, et uniquement dans ce pays, avant de rejeter la demande ? L’OE ne veut en aucun cas revoir sa décision et exige que la mère introduise une nouvelle demande avec la preuve de sa nationalité. Le Médiateur fédéral considère que l’OE n’a pas sérieusement pris en considération l’intérêt d’Ahmed alors qu’il a reconnu la gravité de son état de santé. S’il estime sur la base du dossier du CGRA que Madame Daar est vraisemblablement originaire d’un des pays limitrophes de la Somalie, il doit

également examiner la disponibilité des soins dans les autres pays de la région. S’ils sont aussi indisponibles, il doit accorder la protection à Ahmed et sa mère puisqu’il a reconnu la gravité de l’état de l’enfant. Comme Madame Daar a déjà introduit depuis plus de 6 mois sa nouvelle demande accompagnée de preuves de sa nationalité somalienne, le médiateur insiste pour que le dossier soit traité en priorité. Deux mois plus tard, Madame Daar et son fils reçoivent enfin un titre de séjour temporaire.

¹ Loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

Quand excès de rigueur juridique et manque de bon sens privent un enfant de son père

■ QUAND EXCÈS DE RIGUEUR JURIDIQUE ET MANQUE DE BON SENS PRIVENT UN ENFANT DE SON PÈRE

- Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères

Lorsqu'un acte authentique étranger est utilisé en Belgique, chaque autorité qui en est saisie se prononce en toute autonomie sur sa reconnaissance moyennant vérification qu'il a été établi conformément au droit qui lui est applicable¹.

Les postes diplomatiques et consulaires belges, sous la direction de la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères, sont ainsi régulièrement amenés à se prononcer sur la reconnaissance d'actes d'état civil étranger; notamment dans le cadre de la délivrance de passeports.

Lorsqu'elle vérifie la validité juridique d'un acte étranger, l'administration ne peut toutefois adopter une lecture exclusivement littérale de la législation étrangère, sans égard à la pratique administrative locale, et certainement pas en imposer sa propre interprétation.

En Belgique, les juges appelés à se prononcer sur la validité d'un acte d'état civil ont égard à la bonne foi des comparants et de l'officier de l'état civil. Ils n'annulent un acte qu'en cas d'inobservation frauduleuse des formalités substantielles². Il n'est dès lors pas raisonnable de juger de la validité d'un acte d'état civil étranger avec plus de sévérité que de celle d'un acte belge.

L'administration doit prendre en compte les conséquences de son refus de reconnaissance. Elle doit mettre correctement en balance l'intérêt qu'elle entend protéger avec l'intérêt supérieur d'un enfant de voir sa filiation paternelle reconnue.

Il ne paraît donc pas raisonnablement justifié de mettre en doute la filiation d'un enfant parce que le fonctionnaire d'état civil local s'est quelque peu écarté de la pratique habituelle, sans toutefois omettre des formalités substantielles ni déroger aux conditions de fond de sa réglementation nationale.

RECOMMANDATION

Le SPF Affaires étrangères doit reconnaître les actes de reconnaissance paternelle dressés par les autorités camerounaises le 30 juillet 2010 pour les enfants et leur délivrer sans délai des passeports belges³.

¹ Article 27 du Code de droit international privé.
² H. De Page, Traité élémentaire de droit civil belge, tome II, « Les personnes », vol. I, 4^e éd., par J.-P. Masson, Bruxelles, Bruylant, 1990, p. 299, n°300.
³ RO 12/02, pp. 171-174.

L'administration ne peut ajouter une condition particulière au droit de se marier

LA VIE FAMILIALE – MARIAGE ET DIVORCE

Article 8 de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (CEDH) :

- « 1. Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance.
2. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui. »

Dans les deux situations ci-après, l'administration porte atteinte au droit fondamental de chaque personne au respect de sa vie privée et familiale.

■ L'ADMINISTRATION NE PEUT AJOUTER UNE CONDITION PARTICULIÈRE AU DROIT DE SE MARIER

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

L'Office des étrangers (OE) viole l'article 8 CEDH lorsqu'il impose au poste consulaire belge au Maroc d'exiger le paiement des coûts d'un rapatriement antérieur pour délivrer un visa en vue de mariage.

Le problème ne vient pas du fait que l'OE exige le paiement de ces frais de rapatriement mais bien qu'il en fasse une condition d'octroi du visa : il exige le paiement avant de délivrer le visa.

Cette pratique de l'OE ne s'appuie sur aucune base légale. Il s'agit d'une ingérence non autorisée dans la vie familiale des intéressés ; elle viole donc la CEDH.

Relevons également que cette pratique n'offre aucune garantie de remboursement des frais. Par contre, rien n'empêche l'État belge de récupérer les frais encourus (si l'État y a effectivement droit), une fois que le demandeur de visa est marié et installé en Belgique.

RECOMMANDATION

L'Office des étrangers ne doit pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur¹.

¹ RO 12/01, pp. 162-163.

■ APRÈS 14 ANS, FINALEMENT DIVORCÉS ?

- Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères

Une décision judiciaire étrangère exécutoire dans l'Etat où elle a été rendue est reconnue sans formalités en Belgique¹ si elle répond à certaines conditions, et notamment si elle est compatible avec l'ordre public belge.

Lorsqu'une administration refuse de reconnaître une décision judiciaire étrangère au motif qu'une de ses dispositions paraît contraire à l'ordre public, sa décision doit satisfaire au principe de bonne administration².

L'administration ne respecte pas ce principe lorsqu'elle ne tient pas compte de tous les éléments pertinents du dossier, qu'elle n'échange pas les informations utiles avec les autres administrations concernées, qu'elle laisse le dossier en souffrance pendant quatre ans et qu'elle ignore les conséquences de l'écoulement du temps sur la situation des (ex-)époux et leurs prévisions légitimes.

Lorsqu'en outre, la clause qui paraissait contraire à l'ordre public avait été insérée pour protéger l'ex-épouse et non pour la soumettre à l'autorité de son ex-mari, et qu'elle est devenue entre-temps sans effet, le motif du refus n'est plus raisonnablement justifié.

Dans ces circonstances, l'entêtement de la Direction générale des Affaires consulaires à refuser, au bout de 14 ans, la reconnaissance d'un jugement de divorce frise l'abus de pouvoir.

La Direction générale des Affaires consulaires est totalement isolée dans son refus. Le parquet, l'officier d'état civil, le SPF Justice, l'administration française... toutes les autres instances impliquées dans ce dossier sont favorables à la reconnaissance du divorce ou l'ont déjà reconnu.

En 1998, Monsieur Verlinden et Madame Talbot, un couple belgo-français, divorcent à Dubaï, aux Emirats Arabes Unis, où ils vivent depuis de nombreuses années. Ils demandent immédiatement que le divorce soit inscrit dans les registres de la commune belge où ils se sont mariés. Mais tant l'officier de l'état civil que le Parquet du procureur du Roi doutent de la validité de ce divorce. Une clause semble discriminante à l'égard de l'épouse : Madame Talbot s'est engagée à laisser son passeport entre les mains de Monsieur Verlinden et à ne pas se remarier tant que son visa dépend de celui de son ex-mari. Il s'avère que cette clause a été prévue pour permettre à Madame de rester à Dubaï après son divorce, en attendant d'obtenir un nouveau titre de séjour. Ce qui est chose faite un an plus tard et qui rend la clause caduque. Les autorités françaises reconnaissent le divorce en 2005 et l'officier belge de l'état civil

inscrit à son tour le divorce dans les registres. Mais 4 ans plus tard, le SPF Affaires étrangères considère toujours le couple comme marié ! Il interroge à nouveau le Parquet du procureur du Roi, puis le SPF Justice. Tous deux rendent le même avis : le divorce est bel et bien valable et il n'est pas question de demander l'annulation de l'inscription de l'officier de l'état civil. Pourtant, le SPF Affaires étrangères décide d'ignorer ces avis. L'Ambassade de Belgique à Dubaï refuse d'accepter une procuration de Monsieur Verlinden qui indique qu'il est divorcé. De son côté, Madame Talbot souhaite se remarier et s'insurge qu'après autant d'années, les autorités consulaires belges ne reconnaissent toujours pas son divorce. Plus de 14 ans après leur divorce à Dubaï, Monsieur Verlinden et Madame Talbot attendent toujours une solution.

RECOMMANDATION

Le SPF Affaires étrangères doit reconnaître le divorce intervenu en 1998 entre le couple franco-belge³.

¹ En général depuis l'adoption du Code de droit international privé en 2004, et déjà pour les jugements relatifs à l'état des personnes auparavant.
² Le principe de bonne administration est détaillé dans une grille de « normes de bonne conduite administrative » disponible sur www.mediateurfederal.be
³ RO 12/05, p. 174-178.

LES DROITS DES DÉTENUS

■ LORSQUE DEUX MOIS DEVIENNENT UN AN

- Direction Gestion de la détention (DGD) de la Direction générale des Etablissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice

La Direction générale des Etablissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice assure l'exécution conforme, sûre et humaine, des peines et des mesures privatives de liberté¹.

Pour préparer sa réintégration sociale, le détenu peut quitter la prison pendant sa peine, pour de courtes périodes et sous certaines conditions. Il doit demander une permission de sortie² ou un congé pénitentiaire³.

Le détenu adresse sa demande au directeur de la prison. Ce dernier transmet la demande, avec son avis motivé à la Direction de la Gestion de la détention (DGD) de la DG EPI⁴, chargée de prendre la décision. La DGD dispose, pour cela, d'un délai de 14 jours ouvrables.

Deux scénarios peuvent se présenter lorsque la DGD dépasse le délai :

- si l'avis du directeur est favorable, le détenu obtient automatiquement le congé ou la permission de sortie aux conditions proposées par le directeur ;
- si l'avis est négatif, le détenu reste dans l'incertitude jusqu'à ce que la décision tombe. La réglementation ne prévoit aucune conséquence si l'administration ne répond pas à la demande.

En 2009 déjà, le traitement des demandes de permission de sortie ou de congé pénitentiaire avait accusé un retard structurel.⁵

Trois ans plus tard, le problème se pose à nouveau, bien que dans une moindre mesure.

La DGD dépasse régulièrement le délai de 14 jours pour statuer sur les demandes lorsque la décision de refus est basée sur un avis négatif de la direction de la prison.

Monsieur Kubaski nous écrit car il commence à perdre patience. Recevra-t-il une permission de sortie ? Cela fait 8 mois qu'il attend la réponse ! Il a aussi demandé un congé pénitentiaire il y a plus de 2 mois, dont il reste sans nouvelles. Tant la permission de sortie que le congé pénitentiaire lui sont finalement accordés sur avis positif du directeur de la prison. Le Médiateur fédéral estime

toutefois que Monsieur Kubaski a dû attendre beaucoup trop longtemps. Le fait que la loi ne prévoit pas de délai pour rendre l'avis sur la permission de sortie n'y change rien, le délai raisonnable est largement dépassé. Quant au congé pénitentiaire, la direction de la prison n'a tout simplement pas respecté le délai de 2 mois prévu par la loi pour remettre son avis.

La DG EPI indique que ce retard était plutôt de nature conjoncturelle en 2012, suite à certains événements dans les prisons francophones et au déménagement des services. Des mesures ont été prises depuis 2009 pour éviter un retard structurel et la situation devrait être rétablie en 2013.

¹ Direction générale des Etablissements pénitentiaires, Rapport d'activité 2011.
² L'article 4 de la loi du 17 mai 2006 relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine dispose qu'un détenu, à tout moment de l'exécution de sa peine, peut demander une permission de sortie pour des raisons familiales, médicales ou juridiques ; en outre, des permissions de sortie peuvent lui être accordées pour préparer sa réintégration sociale, et cela durant les deux années précédant la date d'admissibilité du détenu à la libération conditionnelle. La durée de la permission de sortie ne peut excéder seize heures.
³ L'article 6 de la même loi prévoit qu'à compter de l'année qui précède la date à laquelle le détenu est admissible à la libération conditionnelle, il peut demander un congé pénitentiaire pour préserver et favoriser les contacts familiaux, affectifs et sociaux du condamné ou pour préparer sa réintégration sociale. Le congé pénitentiaire permet au condamné de quitter la prison trois fois trente-six heures par trimestre.
⁴ L'article 8, § 4, de cette loi dispose que le directeur doit rédiger son avis dans un délai de 2 mois en matière de congé pénitentiaire. Par contre, aucun délai n'est prévu pour la permission de sortie.
⁵ Rapport annuel 2009, pp. 73-74.

Lorsque deux mois deviennent un an

Les retards semblent cette fois s'être accumulés davantage au niveau de certaines directions de prison qui ne donnent pas leur avis sur les demandes de congé pénitentiaire dans le délai de 2 mois et ne se prononcent pas en temps utile sur les permissions de sortie demandées.

Le fait qu'en cas d'avis négatif de la direction de la prison, la décision tardive de refus n'a pas de conséquences sur l'exécution de la peine du détenu protège la société. Ce retard n'est, par contre, pas sans conséquences sur la vie du détenu qui doit pouvoir s'attendre à une gestion correcte de son dossier.

Cette situation ne constitue pas seulement une violation des délais légaux mais également un manquement aux normes de bonne administration comme le délai raisonnable et l'obligation d'informer correctement le citoyen. Et plus qu'ailleurs encore, le respect de ces normes en prison permet de renforcer la confiance entre le détenu et l'autorité.

Il appartient donc à la DG EPI de prendre les mesures nécessaires pour éliminer ce retard.

RECOMMANDATION

La Direction générale Établissements pénitentiaires doit prendre les mesures adéquates afin que les décisions relatives aux demandes de congés pénitentiaires soient rendues dans les délais légaux et que les demandes de permission de sortie soient traitées en temps utile par rapport à l'objectif de la sortie envisagée¹.

¹ RO 12/03, pp. 166-168.

Des soins de santé équivalents en prison et à l'extérieur : vraiment ?

■ DES SOINS DE SANTÉ ÉQUIVALENTS EN PRISON ET À L'EXTÉRIEUR : VRAIMENT ?

- Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice
- Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)

L'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) ne prend pas en charge les soins de santé des détenus tant que ceux-ci séjournent en prison.

Par contre, pendant un congé pénitentiaire, une privation de liberté sous surveillance électronique ou une interruption de peine, les soins médicaux des condamnés sont supportés par l'INAMI, à condition que l'intéressé soit affilié auprès d'une mutualité.¹

Pendant la détention, les soins de santé des détenus sont à charge de la Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI). Elle doit veiller à ce que les détenus disposent de soins de santé équivalents au reste de la population.

En vertu de son obligation de gestion consciencieuse, la DG EPI doit dès lors s'assurer d'une parfaite connaissance de la législation sociale afin d'être en mesure d'informer les détenus de manière précise.

Dans des situations complexes ou exceptionnelles, cela ne s'avère pas toujours évident.

Bertrand Warnier a été amputé de la jambe gauche après un accident de la route. Depuis qu'il est en détention, sa prothèse s'use et il se plaint de douleurs à la hanche, la cuisse et le dos. Changer de prothèse coûte très cher : plus de 8 200 € pour celle de Bertrand Warnier qui n'a pas les moyens de payer. Sa mutuelle refuse d'intervenir et l'administration pénitentiaire n'accepte de prendre en charge que 50 €, pas plus. Le Médiateur fédéral s'informe des raisons de ce refus. La mutuelle répond qu'en principe elle peut rembourser une nouvelle prothèse tous les 3 ans et

que s'il n'était pas incarcéré, Monsieur Warnier aurait pu en bénéficier. L'administration pénitentiaire indique, quant à elle, qu'elle ne prend en charge le renouvellement d'une prothèse que tous les 4 ans seulement. D'où vient cette différence ? Les informations de l'administration pénitentiaire n'étaient plus à jour. L'INAMI accepte effectivement de rembourser les frais d'une nouvelle prothèse tous les 3 ans. Dès que l'administration pénitentiaire en est informée, elle accepte de prendre en charge le changement de prothèse de Bertrand Warnier.

¹ Circulaire 103 du 3 mars 2011 de la Direction générale Établissements pénitentiaires aux directions des prisons.

Sans adresse officielle,
pas de carte d'identité

■ SANS ADRESSE OFFICIELLE, PAS DE CARTE D'IDENTITÉ

- SPF Justice
- SPF Intérieur

Lorsqu'une personne est placée en détention, elle est en principe renseignée dans les registres de la population comme temporairement absente à l'adresse de sa dernière résidence.

Si un détenu n'a pas (plus) d'adresse, il peut se faire inscrire au registre de la population à l'adresse de la prison, avec l'accord du directeur de la prison.¹

Pour diverses raisons, l'inscription des détenus à l'adresse de la prison posait des difficultés. Certaines communes refusent l'inscription et une certaine confusion semble régner parmi les directeurs de prison au sujet de la procédure.

En bref, une clarification s'avérait souhaitable quant au rôle des directeurs de prison, celui du SPF Justice et celui du SPF Intérieur.

L'absence d'inscription dans les registres de la population a en effet des conséquences importantes pour le détenu. Il ne peut obtenir de carte d'identité. Comme sa situation administrative n'est pas en ordre, cela complique la préparation de sa libération.

Le Médiateur fédéral avait donc insisté en 2008 pour qu'une solution soit offerte aux plus de 1 300 détenus qui n'étaient pas inscrits au registre de la population.

Le SPF Justice a fait intervenir avec succès les délégations régionales du Registre national (SPF Intérieur) auprès des directions de prisons et des administrations communales. Il a ainsi pu répondre au Médiateur fédéral en 2012 que tous les détenus belges sont à présent inscrits au registre de la population, ce qui leur permet de demander leur carte d'identité.²

Fin 2012, le SPF Justice clarifiait la procédure comme suit :

C'est le détenu lui-même qui doit demander à la commune, directement ou via la direction de la prison, de se faire inscrire à l'adresse de la prison. La commune demande l'autorisation de la direction de la prison et effectue ensuite l'inscription dans le registre de la population.

Si des problèmes surviennent, le détenu peut, comme tout citoyen, introduire un recours auprès de la délégation régionale du Registre national. Cette dernière statue alors sur la demande d'inscription au registre de la population à l'adresse de la prison.

¹ Article 18 de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 concernant la tenue de registres de la population - Voir aussi les « instructions générales concernant la tenue des registres de la population », n° 115, p. 147.

² Pour les détenus de nationalité étrangère, l'accord de l'Office des étrangers (OE) est requis. Ils ne peuvent être inscrits à l'adresse de la prison que si l'OE déclare que le détenu en question satisfait aux conditions d'obtention d'un permis de séjour, ce qui est rarement le cas. Ces détenus reçoivent à la fin de leur peine l'ordre de quitter le territoire, qui s'accompagne habituellement d'un rapatriement forcé.

THÈME 2

APPLIQUER LA LÉGISLATION : UN EXERCICE D'ÉQUILIBRISTE



TABLE DES MATIÈRES

Efficacité et sécurité juridique : une combinaison difficile

- Lettres standards vs information complète
- Vigilance requise en cas d'outsourcing
- La délégation de pouvoir; une exception à la règle

Le contexte, une dimension importante

- Une charge de famille n'est pas l'autre
- Un contrat de travail n'est pas l'autre
- Une pension n'est pas l'autre

Les chausse-trappes

- Dispositions mal rédigées : la loi manque son objectif
- La lutte contre la fraude entraîne des excès
- Une directive européenne n'est pas intégralement transposée
- L'administration ajoute une condition à la loi

EFFICACITÉ ET SÉCURITÉ JURIDIQUE : UNE COMBINAISON
DIFFICILE

■ LETTRES STANDARDS VS INFORMATION COMPLÈTE

- Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur

Lorsqu'une personne s'installe dans une commune belge, elle doit se faire inscrire au registre de la population. En cas de refus d'inscription ou de contestation de sa résidence principale, le citoyen peut s'adresser au ministre de l'Intérieur ¹.

Les communes utilisent une lettre standard, conforme au modèle fourni par le SPF Intérieur², pour notifier le refus d'inscrire un citoyen à l'adresse désirée.

Cette lettre standard ne mentionnait pas le fait que l'intéressé peut introduire un recours auprès du ministre de l'Intérieur et les modalités d'introduction de ce recours.

Cette pratique n'est pas conforme à la loi sur la publicité de l'administration³ et n'apporte pas une sécurité juridique suffisante au citoyen.

Informé des lacunes du modèle publié dans ses instructions, le SPF Intérieur a immédiatement adapté la lettre standard proposée aux communes, laquelle mentionne désormais expressément que le citoyen peut introduire un recours auprès du ministre de l'Intérieur contre le refus d'inscription au registre de la population et comment il doit s'y prendre.

¹ Article 8 de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques, indique :
« En cas de difficulté ou de contestation en matière de résidence principale, le ministre qui a l'Intérieur dans ses attributions détermine le lieu de celle-ci après avoir fait procéder au besoin à une enquête sur place. »
² Les instructions générales du 7 octobre 1992 concernant la tenue des registres de la population renvoient au « modèle 9 - décision de non-inscription ».
³ Article 2, 4°, de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration :
« Afin de fournir au public une information claire et objective sur l'action des autorités administratives fédérales :
(...) 4° Tout document par lequel une décision ou un acte administratif à portée individuelle émanant d'une autorité administrative fédérale est notifié à un administré indique les voies éventuelles de recours, les instances compétentes pour en connaître ainsi que les formes et délais à respecter, faute de quoi le délai de prescription pour introduire le recours ne prend pas cours. »

■ VIGILANCE REQUISE EN CAS D'OUTSOURCING

- Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères
- VISABEL (Centre de traitement des demandes de visas et de légalisations)

Le Consulat général de Belgique à Casablanca a chargé l'entreprise privée VISABEL de la réception des demandes de visa. VISABEL doit transmettre les demandes au consulat général. Elles seront ensuite traitées, soit par le consulat, soit par l'Office des étrangers du SPF Intérieur (OE).

Il arrive toutefois que le personnel de VISABEL outre passe ses compétences en refusant de réceptionner des demandes de visa parce qu'il estime que celles-ci ne sont pas en ordre sur le plan juridique.

En refusant de réceptionner la demande de visa, VISABEL prend implicitement une décision sur cette demande.

Le demandeur ne reçoit aucune preuve écrite de cette décision et perd ainsi la possibilité de contester ce refus. Il n'existe en effet aucun dossier.

VISABEL s'attribue autrement dit, à tort, une compétence qu'elle ne peut exercer ni légalement ni contractuellement. Sa mission consiste à réceptionner la demande et à faire office de boîte aux lettres.

T ofic se rend dans les locaux de Visabel, à Casablanca, pour demander un visa de regroupement familial. Il a lu les instructions sur le site internet du Consulat général belge à Casablanca : toutes les demandes de visa doivent être déposées chez Visabel. Tofic souhaite venir en Belgique pour rejoindre	Fati, avec qui il est marié depuis deux ans. Mais lorsqu'il dépose sa demande de visa, l'employé refuse de l'enregistrer. On lui explique simplement qu'il est encore étudiant et qu'il ne remplit donc pas toutes les conditions pour obtenir un visa de regroupement familial. Tofic n'a reçu aucune décision écrite.
---	---

Suite à cela, le SPF Affaires étrangères demande au consulat de rappeler explicitement à VISABEL qu'elle ne peut jamais refuser de réceptionner une demande de visa. L'administration demande également au consulat de mieux superviser le respect effectif des instructions.

■ LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS, UNE EXCEPTION À LA RÈGLE

- Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères
- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

Seul le ministre compétent pour l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers ou son délégué, l'Office des étrangers (OE), sont compétents pour statuer en matière de visas d'accès au territoire.

Ceux-ci sont délivrés à l'étranger par les postes diplomatiques et consulaires belges sur instruction de l'Office des étrangers. En cas de refus, la décision doit être signée par le ministre ou son délégué à l'OE.

Il s'avère toutefois que, depuis plusieurs années, les postes belges à Casablanca et Kinshasa sont autorisés, de manière informelle, à prendre eux-mêmes des décisions de refus de visa pour études sans transmettre préalablement le dossier à l'OE.

Ces postes sont confrontés chaque été à un afflux important de demandes de visa pour études. En vue d'assurer une gestion plus efficace de cet afflux, l'OE a commencé par déléguer un de ses agents sur place pendant la période estivale. En 2001, les deux ministres concernés (Intérieur et Affaires étrangères) ont décidé d'étendre cette coopération renforcée en accordant au Consulat général de Belgique à Casablanca et à l'Ambassade de Belgique à Kinshasa, chaque année, pour une période limitée, l'autorisation de refuser la délivrance d'un visa pour études sans consultation préalable de l'OE. Cette procédure particulière a, depuis lors, été reconduite tous les ans par simple instruction électronique, dans les limites et pour la période fixées par l'OE¹.

L'OE défend ce choix pour des raisons stratégiques, dans l'intérêt de la procédure et des étudiants étrangers.

Suite à l'intervention du Médiateur fédéral, l'OE a néanmoins décidé de limiter cette délégation aux seuls dossiers incomplets². Les dossiers complets mais dans lesquels il existe un doute (détournement de procédure, authenticité des documents, ...) sont à nouveau transmis à l'OE.

L'OE a par ailleurs déjà annoncé son intention de reconduire cette délégation pour la rentrée académique 2013, tout en regrettant la restriction apportée à la délégation antérieure.

En soi, le Médiateur fédéral n'a pas d'objection particulière contre une telle délégation si elle peut s'avérer à l'avantage du demandeur et de l'administration. En l'absence de base légale, les décisions ainsi prises sont toutefois entachées d'une irrégularité substantielle et cette délégation informelle porte dès lors directement atteinte à la sécurité juridique.

RECOMMANDATION

Encadrer légalement la délégation de pouvoir pouvant être donnée par l'OE à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser des demandes de visa pour études et en fixer les limites et ce, avant la prochaine période d'afflux attendue en juin 2013³.

1 Généralement du 1^{er} juin au 31 octobre.

2 L'article 58 de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers énumère les quatre documents : « (...) 1° une attestation délivrée par un établissement d'enseignement conformément à l'article 59 ;

2° la preuve qu'il possède des moyens de subsistance suffisants ;

3° un certificat médical d'où il résulte qu'il n'est pas atteint d'une des maladies ou infirmités énumérées à l'annexe de la présente loi ;

4° un certificat constatant l'absence de condamnations pour crimes ou délits de droit commun, si l'intéressé est âgé de plus de 21 ans. (...) »

3 RG 12/01, pp. 131-132.

LE CONTEXTE, UNE DIMENSION IMPORTANTE

Lorsque l'administration doit appliquer une norme juridique, et plus encore l'interpréter, le respect du principe de précaution est de rigueur.

L'administration doit toujours examiner l'ensemble de la situation, prendre en considération le contexte de la législation et ne pas conclure trop rapidement.

■ UNE CHARGE DE FAMILLE N'EST PAS L'AUTRE

- Office national de l'Emploi (ONEM)

Les personnes ayant la charge d'une famille ont droit à des allocations de chômage plus élevées que les autres personnes.

C'est aussi le cas du parent isolé qui paye une pension alimentaire pour ses enfants sur base d'un jugement et qui est considéré comme travailleur ayant charge de famille¹.

Pour examiner si la personne remplit ces conditions, l'Office national de l'Emploi (ONEM) doit évidemment prendre connaissance du jugement. Lorsque l'ONEM lit et interprète le jugement, il doit le faire avec beaucoup de minutie, de proportion et de bon sens. Il doit tenir compte du contexte légal et social dans son ensemble.

Si le juge estime que le parent doit payer une pension alimentaire pour « les enfants mineurs », on ne peut en déduire que cette obligation cesse soudainement le jour de leur majorité.

Le Code civil prévoit explicitement une continuité de l'obligation alimentaire vis-à-vis des enfants devenus majeurs qui poursuivent des études². L'ONEM doit avoir à l'esprit le cadre légal dans lequel le tribunal a rendu son jugement.

Le Médiateur fédéral indique donc à l'ONEM que la notion de « charge de famille » reste d'application pour des parents qui continuent de payer une pension alimentaire pour des enfants majeurs aux études. L'ONEM doit maintenir l'allocation de chômage majorée pour ces parents.

Le service juridique de l'ONEM adapte ses instructions internes et interprète dorénavant les jugements dans un sens bien plus large.

Monsieur Struelens recevra dorénavant une allocation de chômage au taux isolé. Il s'étonne car il percevait jusqu'ici une allocation en tant que travailleur ayant charge de famille et sa situation n'a pas changé. D'où provient ce changement de statut ? L'ONEM se réfère au jugement pris par le tribunal en 1999. Le jugement a fixé le montant de la pension alimentaire que Monsieur Struelens devait verser pour « subvenir aux besoins des enfants mineurs ». Douze ans plus tard, les deux filles de Monsieur Struelens sont devenues majeures mais il continue de payer chaque mois une pension alimentaire pour sa fille cadette encore aux études. Selon l'ONEM, Monsieur Struelens n'est

plus tenu par le jugement : s'il paie encore une pension alimentaire, c'est uniquement sur base volontaire puisque ses filles sont majeures. Le Médiateur fédéral convainc l'ONEM qu'une autre lecture du jugement est nécessaire. A la lumière des dispositions du Code civil et du contexte, la mention « enfants mineurs » ne peut faire référence qu'à l'âge des enfants à l'époque du jugement. Il n'est indiqué nulle part que la pension alimentaire ne doit leur être versée que jusqu'à leur majorité ! L'ONEM revoit sa décision et Monsieur Struelens continue de recevoir une allocation de chômage en tant que travailleur ayant charge de famille.

1 Article 1110, § 1, de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage : « Par travailleur ayant charge de famille, il faut entendre le travailleur qui : 3° habite seul et paie de manière effective une pension alimentaire :

a) sur la base d'une décision judiciaire ; »

2 L'article 203 du Code civil dispose que : « Les père et mère sont tenus d'assumer, à proportion de leurs facultés, l'hébergement, l'entretien, la surveillance, l'éducation et la formation de leurs enfants. Si la formation n'est pas achevée, l'obligation se poursuit après la majorité de l'enfant. »

■ UN CONTRAT DE TRAVAIL N'EST PAS L'AUTRE

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur
- Office national de Sécurité sociale (ONSS)

L'Office des étrangers (OE) se prononce sur les demandes de visa pour accéder au territoire belge. Régulièrement, l'OE doit contrôler si une personne, qui se porte garant pour un demandeur de visa, dispose de revenus stables suffisants. Dans ce cadre, l'administration part du principe que le travail intérimaire temporaire ne répond pas à cette condition.

Depuis 2001 sont apparus les « contrats de travail titres-services ». Il s'agit de contrats de travail ordinaires assortis de caractéristiques particulières, issus de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Suivant les dispositions de cette loi, les contrats de travail titres-services peuvent être des contrats de travail à durée indéterminée. Il ne s'agit donc pas de travail intérimaire au sens classique.

L'ONSS ne reprend expressément pas les contrats de travail-titres services dans la catégorie du travail intérimaire, même si l'employeur est un bureau d'intérim.

Pourtant, l'OE a adopté une autre position à cet égard : systématiquement, il considère de tels contrats de travail comme des emplois temporaires et procurant des revenus irréguliers.

Comme le Médiateur fédéral démontre qu'il s'agit d'une méconnaissance de la loi, l'OE corrige finalement son point de vue.

Dorénavant, l'OE considérera les contrats titres-services comme des contrats de travail réguliers. Il vérifiera au cas par cas si le contrat procure ou non une source stable de revenus.

L'Office des étrangers refuse d'accorder un visa à la fiancée de Monsieur Baka. Comme intérimaire, il n'aurait pas, selon l'administration, les revenus nécessaires pour subvenir aux besoins de sa fiancée. Monsieur Baka

conteste cette décision. Il a bien été embauché par un bureau d'intérim mais il ne travaille pas comme intérimaire. Il effectue des prestations de titres-services et possède un contrat de travail à durée indéterminée.

■ UNE PENSION N'EST PAS L'AUTRE

- Administration générale de la Documentation patrimoniale du SPF Finances
- Office national des Pensions (ONP)

Les employés des conservateurs des hypothèques sont assimilés à des fonctionnaires de l'Etat. Cela signifie qu'ils doivent recevoir la même pension que ces fonctionnaires¹.

L'Office national des Pensions (ONP) paie leur pension d'employés et le conservateur des hypothèques verse un complément tous les mois. La somme des deux doit être équivalente à une pension du secteur public pour une carrière identique.

Mélanie Lambot a travaillé comme employée auprès d'un Conservateur des hypothèques et elle est pensionnée depuis quelques années. Elle n'est pas d'accord avec le montant du complément de pension que lui verse tous les mois son ancien employeur. Ce complément lui permet d'avoir une pension égale à celle d'un fonctionnaire dans la même situation. Le complément est systématiquement diminué du pécule

de vacances qu'elle reçoit de l'Office national des Pensions (ONP) car le Conservateur des hypothèques part du principe que les fonctionnaires pensionnés n'ont pas droit à un pécule de vacances. Mélanie Lambot perdrait ainsi 47 € par mois. Elle a demandé plusieurs fois des explications sur ce calcul mais elle n'a jamais reçu de réponse claire. Sur quelle base légale diminue-t-on son complément de pension ?

Les employés pensionnés ont droit chaque année à un pécule de vacances. Les fonctionnaires pensionnés aussi, mais uniquement à certaines conditions strictes et bien définies.

L'Administration générale de la Documentation patrimoniale du SPF Finances détermine le montant des compléments de pension versés par les conservateurs des hypothèques. Elle estimait cependant, à tort, que les fonctionnaires pensionnés ne reçoivent jamais de pécule de vacances, raison pour laquelle elle donnait chaque année instruction aux conservateurs de réduire le complément de pension à concurrence du montant du pécule de vacances reçu comme employé. De cette manière, l'administration voulait empêcher que les employés des conservateurs des hypothèques ne reçoivent plus qu'une pension de fonctionnaire.

Le Médiateur fédéral a donc demandé à l'Administration générale de la Documentation patrimoniale d'examiner au cas par cas les dossiers des employés pensionnés des conservateurs des hypothèques, de recalculer le complément de pension et de le régulariser dans les cas où les fonctionnaires ont droit à un pécule de vacances.

Le traitement d'une seule plainte par le Médiateur fédéral a eu pour effet que les dossiers de tous les pensionnés concernés ont été examinés et rectifiés si nécessaire. Le 13 mars 2013, 332 dossiers sur 403 avaient été réétudiés. Sur ces 332 dossiers, 94 pensionnés avaient droit au pécule de vacances et ont reçu, pour les années antérieures, une correction financière. Ils bénéficieront du même système pour l'avenir. Les 71 autres dossiers sont en cours d'examen.

¹ L'article 19 de l'arrêté du Régent du 1^{er} juillet 1949 fixant le statut des employés des conservateurs des hypothèques dispose que : « Les employés des conservateurs des hypothèques (...) obtiennent les mêmes allocations, indemnités, pensions et autres avantages quelconques que les agents de l'Etat auxquels ils sont assimilés ou les ayants droit de ceux-ci. Toutefois, dans les cas où les employés (...) peuvent prétendre à des avantages quelconques en vertu des dispositions applicables aux personnes engagées dans les liens d'un contrat d'emploi, le conservateur ne verse aux employés ou à leurs ayants droit que le complément nécessaire pour leur assurer un régime aussi favorable que celui qui est établi pour les agents de l'Etat auxquels ils sont assimilés ou pour les ayants droit de ceux-ci. »

LES CHAUSSE-TRAPPES

■ DISPOSITIONS MAL RÉDIGÉES : LA LOI MANQUE SON OBJECTIF

- Administration générale de la Perception et du Recouvrement du SPF Finances

Depuis le 1^{er} janvier 2007, la protection des revenus contre la saisie et la cession a été étendue aux sommes figurant sur un compte à vue.

Toutefois, l'application combinée des différentes dispositions concernées a pour effet, lorsque la somme est créditée sur le compte à la date même de la saisie ou de la cession, que cette somme est reprise dans l'actif qui fait l'objet de la saisie ou de la cession mais pas dans la liste des montants codés qui bénéficient de la protection.

Ce n'était évidemment pas l'intention du législateur, dont l'objectif était de protéger les revenus pendant une période de trente jours à dater de leur inscription au crédit du compte.

Le saisi a certes la possibilité de contester le décompte établi et de prouver que des montants crédités sur le compte sont bien des revenus protégés, mais une modification des articles concernés du Code judiciaire permettrait d'éviter ces contestations et de mieux rencontrer l'objectif du législateur.

RECOMMANDATION

Modifier les articles 1411 *quater*, § 1^{er}, et 1452 du Code judiciaire afin que les montants crédités sur un compte bancaire à la date où une saisie ou une cession sort ses effets bénéficient de la protection des revenus versés sur un compte, telle que voulue par le législateur¹.

¹ RG 12/02, pp. 132-133.

■ LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE ENTRAÎNE DES EXCÈS

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

Les conditions pour obtenir un visa court séjour sont plus souples que celles pour un visa pour regroupement familial.

Cela peut susciter des abus du visa court séjour à des fins de long séjour et il est donc légitime que l'Office des étrangers (OE) y soit attentif. Mais cette attention accrue ne peut conduire à une suspicion systématique de détournement de la procédure.

Il s'avère pourtant que les membres de familles de citoyens belges font généralement figure de « suspects » aux yeux de l'OE.

Dans la pratique, l'OE refuse généralement d'accorder un visa court séjour aux conjoints de citoyens belges. Le service leur conseille de demander plutôt un visa de regroupement familial, et cela même si, en réalité, les personnes concernées envisagent seulement de rendre visite à leur famille en Belgique pendant les vacances...

Toute demande de visa court séjour doit être examinée soigneusement et sans préjugés par l'administration. S'il existe un doute quant aux intentions du demandeur de visa, l'administration peut l'interroger et l'inviter à fournir des éléments complémentaires. Il en va du droit du citoyen d'être entendu dans les affaires qui le concerne et de l'obligation de l'administration de prendre sa décision en connaissance de cause.

Monsieur Piette est Belge et vit en Russie. Il revient de temps en temps en Belgique pour rendre visite à sa famille. Sa femme, qui est Russe, souhaite l'accompagner mais elle n'a pas obtenu de visa. Monsieur Piette ne comprend pas la décision de l'Office des étrangers. La décision indique qu'il existe un « risque de détournement de procédure de regroupement familial ». Monsieur et Madame Piette sont tous deux pensionnés, ils vivent ensemble en Russie et ils n'ont aucune intention de

s'installer en Belgique ! De plus, Madame Piette était déjà venue en Belgique auparavant pour un court séjour. Malgré les explications de Monsieur Piette, l'administration refuse de revoir sa décision. Le Médiateur fédéral constate que certaines informations manquent au dossier et fournit davantage d'explications sur la situation du couple à l'Office des étrangers. Suite à ce complément d'informations, l'administration accorde finalement un visa court séjour à Madame Piette.

■ UNE DIRECTIVE EUROPÉENNE N'EST PAS INTÉGRALEMENT TRANSPOSÉE

• Office national de l'Emploi (ONEM)

Lors de l'examen d'une plainte, le Médiateur fédéral constate que l'Office national de l'Emploi (ONEM) ne peut octroyer d'allocations pour congé parental au personnel des ambassades étrangères.

Les arrêtés royaux qui consacrent le droit au congé parental pour les différentes catégories de travailleurs ne couvrent pas le personnel des ambassades étrangères.

Une directive européenne de 2010 prévoit pourtant que tous les travailleurs ayant un contrat de travail régulier ont droit à un congé parental d'au moins quatre mois.

Cette directive a été transposée en Belgique par des arrêtés royaux du 31 mai 2012 et du 20 juillet 2012. Le domaine d'application de la réglementation adaptée par ces arrêtés est cependant resté inchangé. Les membres du personnel des ambassades étrangères restent ainsi privés, malgré les dispositions claires de la directive, du droit à un congé parental et de l'allocation qui l'accompagne.

L'ONEM a informé le Médiateur fédéral que le personnel du SHAPE en est également privé.

Madame Hendrix travaille à l'ambassade d'Allemagne à Bruxelles et aurait aimé s'occuper de son fils pendant deux mois. Lorsqu'elle demande une allocation d'interruption à l'ONEM, celui-ci l'informe qu'il n'existe « aucune base légale dans le droit belge pour attribuer un congé parental à un membre du personnel d'une ambassade étrangère en Belgique ». Pourtant elle avait fait la même demande deux ans auparavant et cela avait été accepté !

L'ONEM reconnaît qu'il n'aurait pas dû autoriser le premier congé parental de Madame Hendrix. Il s'agissait d'une erreur car, en l'absence de texte légal, l'administration ne peut pas attribuer d'allocation pour congé parental. Pour sortir de cette impasse, l'ONEM propose à Madame Hendrix de demander une interruption de carrière. Elle accepte mais elle se sent discriminée. Pourquoi n'aurait-elle pas droit au congé parental comme les autres travailleurs ?

RECOMMANDATION

Transposer intégralement en droit belge la directive européenne 2010/18/UE du 8 mars 2010 et, notamment, reconnaître au personnel contractuel des ambassades étrangères et du SHAPE le droit au congé parental¹.

¹ RG 12/03, pp. 133-134.

■ L'ADMINISTRATION AJOUTE UNE CONDITION À LA LOI

• Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

Le séjour pour raisons médicales prévu par l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour et l'éloignement des étrangers constitue une des formes de protection subsidiaire prévues en droit belge. Elle vise à protéger les personnes qui, en raison de leur état de santé et de l'absence de soins disponibles dans leur pays d'origine, courent un risque de préjudice grave en cas de renvoi vers ce pays. Cette protection est accordée par l'Office des étrangers (OE).

Les autres formes de protection subsidiaire sont accordées par le Commissariat général aux Réfugiés et Apatrides dans le cadre de procédure d'asile.

En 2009, la Cour constitutionnelle¹ a décidé que la condition de recevabilité prévue à l'article 9ter (disposer d'un document d'identité) était inconstitutionnelle parce qu'elle créait une inégalité entre d'une part, les demandeurs d'asile entrant en considération pour une protection subsidiaire², et, d'autre part, les demandeurs d'un séjour pour raisons médicales.

Suite à cet arrêt, l'article 9ter a été modifié en 2010. Désormais, l'étranger peut démontrer son identité par un document d'identité ou un élément de preuve qui répond à quatre conditions³.

Sur base du nouveau libellé de cet article, l'OE considère que l'étranger doit produire un document d'identité en cours de validité ou tout autre élément de preuve qui établit sa nationalité actuelle.

Par conséquent, il déclare irrecevable une demande de séjour pour raisons médicales⁴ accompagnée d'un document d'identité périmé.

Ce faisant, il ajoute une condition à la loi.

En effet, il ressort clairement des travaux préparatoires de la loi du 29 décembre 2010 que le législateur a explicitement admis comme document d'identité « un ancien passeport national »⁵.

Quant à la lettre de la loi, elle n'exige nulle part que le demandeur fournisse une preuve actuelle de sa nationalité par un document d'identité en cours de validité.

L'interprétation de l'article 9ter par l'OE est donc contraire tant à l'esprit qu'à la lettre de la loi.

En déclarant ces demandes irrecevables, l'OE dénie au demandeur la protection subsidiaire à laquelle il pourrait avoir droit.

RECOMMANDATION

Accepter un passeport ou une carte d'identité périmés comme preuve d'identité et de nationalité pour l'introduction d'une demande sur base de l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980 et ne pas ajouter de condition supplémentaire à la loi en exigeant systématiquement que le demandeur établisse sa nationalité actuelle par un document en cours de validité⁶.

¹ Arrêt 193/2009 du 29 novembre 2009.

² Si le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides estime que la personne ne répond pas à la définition de réfugié, il examine si cette personne ne peut bénéficier d'une protection subsidiaire. C'est le cas si « il y a des motifs sérieux et avérés de croire que la personne concernée, si elle était renvoyée dans son pays d'origine ou, dans le cas d'un apatride, dans le pays dans lequel il avait sa résidence habituelle, courrait un risque réel de subir des atteintes graves, et si cette personne ne peut ou, compte tenu de ce risque, ne veut pas se prévaloir de la protection de ce pays ».

³ Article 9ter, § 2 :

« 1° il contient le nom complet, le lieu et la date de naissance et la nationalité de l'intéressé ;

2° il est délivré par l'autorité compétente conformément à la loi du 16 juillet 2004 portant le Code de droit international privé ou les conventions internationales relatives à la même matière ;

3° il permet un constat d'un lien physique entre le titulaire et l'intéressé ;

4° il n'a pas été rédigé sur la base de simples déclarations de l'intéressé. »

⁴ Sur la base de l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980.

⁵ Doc. parl., Chambre, 2010-2011, n° 0771/001, p. 145.

⁶ RO 12/04, pp. 164-166.

THÈME 3

DIFFICULTÉS POSÉES PAR LA NOUVELLE LÉGISLATION

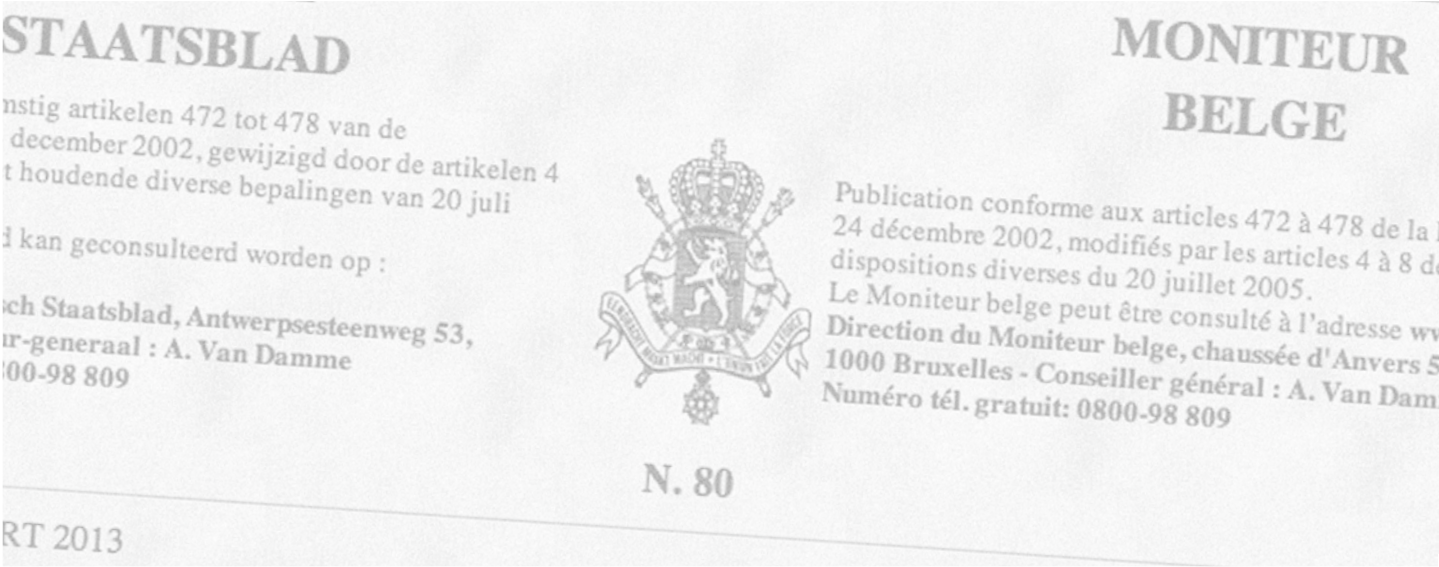


TABLE DES MATIÈRES

- Certificats d'hérédité suite à un décès
 - Information insuffisante
 - Retard dans la délivrance des certificats
 - Dettes fiscales non échues et plans de remboursement
 - Atteinte à la vie privée
- Interrompre sa carrière : crédit-temps et mesures de transition
- Regroupement familial
 - S'adapter aux nouveaux critères
 - Obligation de motivation spécifique
 - Informations supplémentaires pour les dossiers en cours
 - Nouvelles instructions, en évolution
 - Un peu de bon sens éviterait des situations absurdes

■ CERTIFICATS D'HÉRÉDITÉ SUITE À UN DÉCÈS

- Administration générale de la Documentation patrimoniale du SPF Finances, dont dépendent les bureaux de l'enregistrement
- Administration générale de la Perception et du Recouvrement du SPF Finances, dont dépendent les recettes des contributions directes et de la TVA

Lors d'un décès, les comptes bancaires ouverts au nom de la personne décédée sont bloqués par la banque. Pour faire débloquer les comptes, les héritiers doivent présenter à la banque soit un acte d'hérédité établi par un notaire, soit un certificat d'hérédité délivré gratuitement par le receveur de l'enregistrement¹.

Le 1^{er} juillet 2012, une nouvelle réglementation est entrée en vigueur². Les notaires et les receveurs de l'enregistrement ne peuvent plus délivrer immédiatement ce document. Ils doivent d'abord avertir les administrations fiscales et sociales qu'un certificat d'hérédité a été demandé et suspendre la délivrance du certificat pendant douze jours. Durant ce délai, les créanciers fiscaux et sociaux peuvent notifier les dettes ouvertes dans le chef du défunt ou (d'un) des héritiers et bloquer ainsi la libération des avoirs bancaires tant que ces dettes ne sont pas apurées. Ces nouvelles dispositions sont destinées à améliorer le recouvrement des dettes fiscales et sociales.

Lorsque la nouvelle réglementation est entrée en vigueur, toutes les mesures d'exécution nécessaires n'avaient pas encore été adoptées. Les notaires, les receveurs et les banques se sont retrouvés devant de nombreuses questions. Par ailleurs, aucune campagne d'information n'avait averti les citoyens de ces nouvelles dispositions. Des familles endeuillées n'ont pu faire débloquer rapidement les comptes du défunt, comme c'était le cas auparavant³.

Dès la mi-juillet, les premières plaintes ont commencé à affluer chez le Médiateur fédéral. En septembre 2012, le Médiateur fédéral a demandé au Président du SPF Finances d'organiser une concertation avec les différentes administrations fiscales impliquées, pour tirer le bilan des problèmes engendrés par la nouvelle réglementation et prendre des mesures.

Cette concertation s'est tenue dès le 20 septembre et a débouché rapidement sur des mesures correctrices. Une loi réparatrice est venue compléter ces mesures en décembre 2012⁴.

Quatre types de problèmes ressortaient des plaintes :

INFORMATION INSUFFISANTE

Dans un premier temps, les recettes de l'enregistrement sont dans l'incapacité d'expliquer aux citoyens les changements de procédure. Les mesures d'exécution de la nouvelle réglementation ne sont adoptées que dans la seconde moitié de juillet 2012.

Les premières FAQ sont publiées le 27 juillet 2012 sur le site Internet du SPF Finances, mais elles ne sont pas toujours claires. Elles indiquent qu'il y a désormais une période d'attente de 12 jours ouvrables pour mener l'enquête sur les dettes sociales et fiscales en souffrance et que le certificat ne peut être délivré que s'il n'y a pas de dettes. Elles sont plus confuses sur la procédure à suivre lorsqu'il y a des dettes.

Par ailleurs, les FAQ sont peu explicites sur les sommes qui peuvent être payées par la banque au moyen des avoirs bloqués. Le site se contente de citer les dispositions concernant les dettes privilégiées de la succession et celles en faveur des conjoints survivants, sans explication.

Résultat : dans certains dossiers, le conjoint survivant est confronté à des problèmes de liquidités. Les banques se montrent désormais frileuses pour débloquer les sommes qui peuvent l'être. Il paraît donc indispensable de

rappeler concrètement qu'un acompte peut être libéré sans certificat d'hérédité au profit du conjoint survivant pour faire face aux dépenses urgentes (à concurrence de la moitié des sommes bloquées avec un maximum de 5 000 €) et de préciser quels frais peuvent être payés au moyen des avoirs bloqués.

À la demande du Médiateur fédéral, le SPF Finances a précisé l'information diffusée¹.

RETARD DANS LA DÉLIVRANCE DES CERTIFICATS

Suite à l'introduction de la nouvelle législation, les bureaux d'enregistrement délivrent les certificats d'hérédité avec un retard considérable, même s'il n'y a pas de dettes sociales et fiscales en souffrance.

La réglementation n'impose aucun délai pour la délivrance du certificat lui-même, elle précise uniquement le délai accordé aux créanciers fiscaux et sociaux pour notifier les dettes. Les receveurs ne sont tenus à aucun délai pour lancer la recherche de dettes, ni pour délivrer le certificat une fois le résultat de la recherche connu. Certains bureaux connaissent des problèmes, de nature organisationnelle ou matérielle, qui les empêchent de traiter les demandes dans un délai raisonnable. Certains plaignants attendent le certificat depuis plus de deux mois.

Suite à la concertation organisée avec les différentes administrations fiscales impliquées, l'Administration générale de la Documentation patrimoniale impose au receveur de l'enregistrement de délivrer le certificat au plus tard quatre semaines après le dépôt de la demande par le citoyen.

Si un bureau d'enregistrement ne parvient pas à respecter ce délai, la situation sera examinée par la Direction régionale.

DETTES FISCALES NON ÉCHUES ET PLANS DE REMBOURSEMENT

Initialement, les créanciers fiscaux estimaient qu'ils étaient tenus de notifier toutes les dettes fiscales, y compris celles qui n'étaient pas encore échues ou celles pour lesquelles ils avaient accordé un plan de remboursement échelonné.

Ainsi, certains plaignants se voyaient refuser le certificat au motif qu'ils n'avaient pas encore payé leurs impôts directs, alors qu'ils venaient de recevoir leur avertissement-extrait de rôle et qu'ils avaient encore deux mois pour payer.

D'autres avaient obtenu un plan de remboursement qu'ils respectaient scrupuleusement, mais cela suffisait pour leur refuser le certificat. Sauf à entreprendre eux-mêmes des démarches auprès du receveur des contributions concerné pour qu'il ne notifie pas la dette.

Ici encore, la concertation a permis d'apporter des corrections immédiates.

La notification systématique des dettes non échues résultait d'une interprétation discutable de la nouvelle loi, liée à la formulation trop générale des dettes visées. L'Administration générale de la Perception et du Recouvrement a donné dès le 21 septembre l'instruction aux receveurs de ne plus mentionner que les dettes exigibles à l'expiration du délai de 12 jours. Par la suite, les dettes non échues ont été expressément exclues de la notification par la loi réparatrice de décembre 2012.

Si l'apurement d'une dette est exécuté conformément à un plan de paiement convenu avec le receveur, celui-ci doit analyser l'opportunité de la notifier afin de ne pas retarder inutilement le règlement de la succession.

Par ailleurs, la loi réparatrice a prévu une possibilité supplémentaire de délivrer le certificat d'hérédité, en mentionnant que les dettes devront être payées, avant libération, par les avoirs du compte bloqué. Dans ce cas, la banque doit solliciter l'accord de tous les héritiers.

1 Lorsqu'il n'y a pas de testament.

2 Loi programme du 29 mars 2012.

3 En général, dans les 3 à 5 jours ouvrables.

4 Loi du 13 décembre 2012.

1 La banque peut procéder au paiement d'un certain nombre de dettes « ordinaires » :

- les créances privilégiées :

- les frais funéraires en rapport avec la condition et la fortune du défunt (y compris les repas funéraires et les concessions)
- les frais de la dernière maladie pendant un an

- les frais relatifs à la dernière résidence du défunt, afférents aux 3 derniers mois avant le décès et aux 6 premiers mois après le décès :

- les factures d'eau, d'électricité, de mazout, de gaz

- l'assurance incendie

- le loyer

- le remboursement d'un crédit hypothécaire (selon le plan de paiement en cours lors du décès).

ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Au départ, le bureau de l'enregistrement envoyait la décision de refus de délivrer le certificat d'hérédité à l'héritier qui l'avait demandé. La décision mentionnait la nature de la dette et l'identité du débiteur.

Un membre de la famille qui avait des dettes était donc amené à devoir s'expliquer envers les autres membres de la famille. Il ressentait cela comme une violation de son droit à la vie privée. De plus, l'existence d'une dette dans le chef d'un héritier bloquait la libération des parts des autres héritiers dans les avoirs bancaires du défunt.

La loi réparatrice du 13 décembre 2012 a permis de lever ces deux obstacles puisqu'elle prévoit désormais de délivrer un certificat d'hérédité par héritier, mentionnant les éventuelles notifications de dettes au nom du défunt et celles à son propre nom. Chaque héritier peut demander la libération des avoirs qui lui reviennent lorsqu'il a apuré les éventuelles dettes à son nom et sa part dans la dette du défunt.

■ INTERROMPRE SA CARRIÈRE : CRÉDIT-TEMPS ET MESURES DE TRANSITION**• Office national de l'Emploi (ONEM)**

Les travailleurs du secteur public et du secteur privé peuvent suspendre pendant un certain temps leur carrière professionnelle. Dans le secteur privé, cette suspension s'appelle crédit-temps ; dans le secteur public, il s'agit d'une interruption de carrière.

Fin 2011, dans le cadre des mesures budgétaires, le Gouvernement décide de modifier ce système et d'introduire certaines limitations. L'Office national de l'Emploi (ONEM) mentionne sur son site Internet qu'il suspend toutes les demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps à dater du 20 novembre 2011, et cela jusqu'à ce qu'il y ait plus de clarté et que chacun connaisse le contenu de la nouvelle réglementation.

A 50 ans, Madame Pirotte souhaite travailler à mi-temps pour s'occuper de sa fille gravement malade. Le 2 novembre 2011, elle demande à son employeur un crédit-temps pour le 1^{er} mai 2012. Elle reçoit un accusé de réception du service des ressources humaines le 10 novembre et, 20 jours plus tard, le crédit-temps lui est accordé. Son employeur devait lui envoyer les documents utiles mais Madame Pirotte ne les a jamais reçus. Son dossier est bloqué au service des ressources humaines vu les informations figurant sur le site Internet de l'ONEM concernant la nouvelle législation. Madame Pirotte ne comprend pas : elle a introduit sa demande avant les nouvelles mesures et elle a respecté la note interne de son employeur qui indique qu'une demande de crédit-temps « doit se faire au plus tôt 6 mois et au plus tard 3 mois avant la date souhaitée ».

La nouvelle réglementation¹ est publiée le 30 décembre 2011 au Moniteur belge et s'applique, à partir du 1^{er} janvier 2012, à toute prolongation ou nouvelle demande d'interruption de carrière ou de crédit-temps.

Elle prévoit cependant une mesure transitoire. L'ancien régime subsiste pour les demandes :

- introduites avant le 28 novembre 2011 auprès de l'employeur et
- transmises à l'ONEM avant le 24 décembre 2011.

D'où l'insécurité juridique. Non seulement les dates ne correspondent pas aux informations communiquées initialement par l'ONEM, mais elles sont en outre déjà dépassées au moment de la publication.

Comme l'ONEM a annoncé la suspension des demandes à partir du 20 novembre, certains employeurs ont cessé, à tort, de transmettre les demandes introduites chez eux à l'ONEM. Avec toutes les conséquences négatives que cela entraîne après coup. En effet, si ces employeurs avaient envoyé les demandes à l'ONEM avant le 24 décembre, les services auraient encore traité les demandes suivant l'ancienne réglementation, plus favorable. Mais au moment où cela s'est su, il était déjà trop tard.

Par conséquent, certains citoyens qui avaient fait leur demande de crédit-temps avant le 28 novembre, mais dont l'employeur, de bonne foi, n'a pas transmis le dossier à l'ONEM avant le 24 décembre, se sont retrouvés hors jeu pour bénéficier de la mesure transitoire.

D'où vient la confusion ?

Initialement, les projets de réforme mentionnaient la date du 20 novembre comme date charnière².

Comme l'ONEM a suspendu le traitement des dossiers postérieurs à cette date, il devait informer les intéressés de cette suspension. D'où l'annonce sur son site.

¹ Arrêté royal du 28 décembre 2011.

² Les raisons à l'origine de cette date ne sont pas claires. Le Conseil d'Etat le souligne d'ailleurs lui-même dans son avis relatif à l'arrêté royal concernant le crédit-temps. Il indique que l'on ne voit pas clairement sur quels motifs le 20 novembre a été choisi comme date charnière. Or, il va de soi que l'administration doit pouvoir justifier le choix de cette date à la lumière du principe constitutionnel d'égalité et de non-discrimination.

Il n'a appris que le 23 décembre 2011, à midi, que ce ne serait pas le 20 novembre qui ferait office de date charnière mais bien le 28 novembre (demandé à l'employeur) et le 24 décembre (réception par l'ONEM).

Suite à la publication de l'arrêté royal, l'ONEM lui-même a été envahi de plaintes et a signalé le problème au Gouvernement.

Une concertation a eu lieu entre les partenaires sociaux et l'ONEM pour tenter de résoudre le problème.

Mi-février, l'ONEM a publié de nouvelles mesures de transition sur son site Internet et a commencé à appliquer celles-ci :

- la notification écrite à l'employeur devait avoir eu lieu au plus tard le 27/11/2011 ;
- le crédit-temps doit commencer au plus tard le lundi 2/4/2012 ;
- la demande d'allocation doit être parvenue au bureau de l'ONEM compétent au plus tard le jeudi 1/3/2012.

La base légale de ces nouvelles mesures de transition n'a cependant été adoptée que par la suite, au mois d'août.¹ C'est-à-dire, à nouveau après que les dates charnières qui y figuraient soient dépassées.

Le Médiateur fédéral constate que ces nouvelles mesures de transition n'offrent toujours pas de solution à toutes les situations qu'elles voulaient rencontrer.

L'ONEM se retranche derrière la décision politique qui a présidé à l'introduction des mesures transitoires successives.

Il a publié sur son site Internet durant plusieurs semaines des informations qui, par la suite, se sont avérées erronées parce qu'elles ne correspondaient pas au contenu de l'arrêté royal finalement adopté le 28 décembre 2011.

Ensuite, il a appliqué les nouvelles mesures de transition, en principe plus favorables, pour lesquelles une nouvelle base légale devait être publiée. Or, lorsque cette base légale a finalement été adoptée et publiée, les dates à respecter étaient une fois de plus déjà dépassées.

L'administration a tenté de jongler au mieux avec une modification peu soigneuse de la réglementation mais certains citoyens en ont fait les frais.

■ REGROUPEMENT FAMILIAL

• Office des étrangers du SPF Intérieur (OE)

Le droit au regroupement familial permet à des ressortissants étrangers de venir s'installer chez un membre de leur famille en Belgique. Depuis septembre 2011, les conditions pour bénéficier du regroupement familial ont été revues.¹

L'application des nouvelles conditions a suscité de nombreuses questions pratiques pour les fonctionnaires de l'Office des étrangers (OE), et parfois une certaine confusion.

Le Médiateur fédéral a rencontré le service Regroupement familial de l'OE en juin 2012 pour faire le point sur les difficultés constatées et les mesures susceptibles d'y remédier. Voici un aperçu des problèmes les plus fréquents.

S'ADAPTER AUX NOUVEAUX CRITÈRES

La nouvelle législation stipule que le citoyen qui est rejoint par le demandeur du visa doit disposer de « moyens de subsistance stables, réguliers et suffisants »².

Au début, les agents de l'OE commettaient des erreurs d'appréciation dans le calcul des moyens d'existence : des erreurs de lecture des fiches de paie, des avertissements-extraits de rôle...

Parfois, le visa était refusé au motif que la personne que l'on souhaitait rejoindre ne disposait pas de revenus suffisants, alors qu'en réalité, cette personne disposait bien du montant légalement requis.

L'OE a corrigé les erreurs signalées par le Médiateur fédéral. Il a demandé par ailleurs au SPF Finances d'assurer une formation pour ses agents.

Si la personne avec laquelle le demandeur veut cohabiter perçoit une allocation de chômage, cette personne doit également prouver qu'elle recherche activement du travail.

Le Médiateur fédéral a relevé que l'OE employait parfois des critères plus sévères que l'Office national de l'Emploi (ONEM), l'instance compétente pour évaluer la recherche active d'un emploi dans le cadre de la réglementation sur le chômage.

C'est ainsi, par exemple, qu'au départ l'OE n'acceptait pas le fait de suivre une formation auprès du FOREM comme preuve suffisante de la recherche active d'emploi.

L'OE a depuis lors revu sa position à ce sujet.

Sur suggestion du Médiateur fédéral, une concertation a eu lieu à l'automne 2012 entre l'OE et l'ONEM sur les critères utilisés par ce dernier pour contrôler si quelqu'un recherche activement du travail. L'OE a examiné ensuite comment il pouvait, dans la pratique, appliquer ces critères dans ses dossiers³.

¹ Loi du 8 juillet 2011 modifiant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial.

² C'est le cas lorsque les revenus correspondent à au moins 120% du revenu d'intégration (taux pour une personne avec une famille à charge). Pour l'instant, ce montant est de 1 282,14 €.

³ La concertation entre l'OE et l'ONEM a donné lieu à une note interne de l'OE sur ce que l'ONEM considère comme la recherche active d'un emploi et quels sont les documents probants en la matière. Résultat : l'intéressé doit toujours prouver qu'il cherche du travail, mais l'administration évalue chaque dossier individuellement en tenant compte du contexte professionnel et personnel. L'OE applique ainsi les critères qui sont également ceux de la réglementation en matière de chômage.

¹ Arrêté royal du 25 août 2012.

OBLIGATION DE MOTIVATION SPÉCIFIQUE

Si l'OE constate que le revenu est inférieur au minimum légal exigé, il ne peut se contenter de refuser purement et simplement la demande de regroupement familial. Il est tenu d'effectuer une analyse concrète des moyens d'existence dont la famille a effectivement besoin pour ne pas tomber à charge des pouvoirs publics et motiver spécifiquement dans sa décision en quoi les moyens avancés sont insuffisants¹.

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES DANS LES DOSSIERS EN COURS

Comme l'OE applique la nouvelle loi à tous les dossiers qui étaient en cours au moment de son entrée en vigueur, il invite le membre de la famille en Belgique à fournir la preuve de ses revenus.

Mais ni la lettre envoyée par l'OE, ni son site Internet ne mentionnent qu'en cas de chômage, il convient également de fournir la preuve d'une recherche active d'emploi.

L'OE oublie également d'inviter le citoyen à fournir le plus d'informations possible afin d'étayer concrètement sa situation financière : le montant du loyer, des revenus complémentaires... En particulier, lorsque ses revenus réguliers sont inférieurs au montant minimum exigé par la loi.

Le Médiateur fédéral a demandé à l'OE de mieux assumer son obligation d'information active. L'Office a adapté son site Internet et attiré l'attention des administrations communales et des postes diplomatiques et consulaires sur cette question.

NOUVELLES INSTRUCTIONS, EN ÉVOLUTION

L'OE modifie progressivement ses instructions aux postes diplomatiques et consulaires.

Alors qu'il exigeait au départ uniquement les trois dernières fiches de salaires pour prouver les revenus, il en demande désormais douze.

L'OE doit toutefois être conséquent avec lui-même dans les dossiers qui étaient déjà introduits au moment où il a modifié son exigence : soit il demande explicitement de fournir les neuf fiches de salaire supplémentaires avant de prendre sa décision, soit il se contente des trois fiches fournies.

En aucun cas, il ne peut rejeter un dossier au motif que les demandeurs n'ont fourni que trois fiches de salaire alors qu'on ne les a jamais avertis de la nécessité d'en fournir douze.

¹ L'OE ne refusera donc pas automatiquement une demande de regroupement familial si la famille ne dispose pas de moyens d'existence équivalents à 282,14 € mais peut prouver qu'elle dispose, par exemple, d'un logement gratuit.

UN PEU DE BON SENS ÉVITERAIT DES SITUATIONS ABSURDES

Parfois, l'application immédiate d'une nouvelle loi aux dossiers en cours peut conduire à des situations absurdes.

Au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, un certain nombre de demandes de visa d'époux de citoyens belges étaient déjà en traitement à l'OE. Certains dossiers dataient d'il y a plus d'un an.

Des difficultés se posent également pour les personnes qui avaient reçu une autorisation de séjour pour regroupement familial sous l'ancienne législation, lorsqu'elles demandent la prolongation annuelle de leur carte de séjour. Elles doivent désormais répondre aux nouvelles conditions légales, notamment la nécessité pour la personne qu'elles ont rejointe de disposer de revenus suffisants.

La loi prévoit néanmoins que l'OE doit prendre en considération « la nature et la solidité des liens familiaux de la personne concernée et la durée de son séjour dans le Royaume, ainsi que l'existence d'attaches familiales, culturelles ou sociales avec son pays d'origine »¹ avant de pouvoir mettre fin au séjour d'un étranger qui ne répond pas aux conditions de la nouvelle loi.

Au début, il ne ressort pas des décisions de l'OE qu'il prend adéquatement ces éléments en considération avant de retirer un titre de séjour.

L'OE ajuste sa pratique.

Pour Alyssa, la nouvelle loi sur le regroupement familial tombe comme un couperet : son titre de séjour lui est retiré. Alyssa était arrivée d'Egypte pour rejoindre son père après le décès de sa maman et le mariage de ses deux sœurs. Elle était encore mineure à l'époque et elle avait reçu un titre de séjour temporaire. Elle a entamé des études d'institutrice et suivi des cours de langue. Son père est gravement malade et dépend du CPAS.

Les conséquences de la décision de l'Office des étrangers sont dramatiques pour Alyssa et son père. Qu'est-ce qui justifie cette situation ? Depuis l'entrée en vigueur des nouvelles conditions, les personnes qui dépendent du CPAS ne peuvent plus faire venir leur famille. Par ailleurs, l'Office des étrangers a considéré que, vu la brièveté de son séjour, Alyssa n'avait pas encore d'attaches durables en Belgique et que rien dans son dossier ne démontrait

transitoires, l'Office des étrangers applique les nouvelles conditions à tous les dossiers en cours. Sans se poser la moindre question, l'Office des étrangers rejette sa demande car elle n'avait que 20 ans au moment de celle-ci et non 21. Un comble car elle a eu 21 ans entre-temps ! Devant l'absurdité de la situation, le Médiateur fédéral demande à l'administration de retirer sa décision. Comme Pia a entretemps également introduit une nouvelle demande, par précaution, la situation se résout par ce biais-là puisqu'elle a désormais 21 ans.

¹ Article 11, § 2, alinéa 4 de la loi du 15 décembre 1980.

THÈME 4

COMMUNIQUER CLAIREMENT SUR LES COÛTS



TABLE DES MATIÈRES

- Combien coûte un passeport défectueux ?
- Combien coûte l'enlèvement d'un nid de guêpes ?
- Combien coûte la légalisation de documents ?
- Combien coûte une kids-ID ?
- Davantage de contrôles signifie davantage de frais. Mais qui détermine la fréquence des contrôles ?
- Faire appel à un huissier, avec des frais supplémentaires pour le citoyen : est-ce toujours bien réfléchi ?
- Quand un paiement arrive-t-il à temps / en retard ?

■ COMBIEN COÛTE UN PASSEPORT DÉFECTUEUX ?

• SPF Affaires étrangères

Entre 2008 et 2009, le fabricant a livré au SPF Affaires étrangères une série de passeports défectueux. Le feuillet intermédiaire transparent à l'avant du passeport se détachait très facilement s'il était utilisé régulièrement. À première vue, un incident banal, si ce n'est que le passeport n'est du coup plus valable. Le feuillet transparent contient en effet un élément technique de sécurisation.

Celui qui découvre, par exemple à l'aéroport, qu'il a perdu le feuillet et qu'à cause de cela, il rate son vol ou est obligé d'en réserver un nouveau, doit s'acquitter de frais supplémentaires inattendus.

Plusieurs citoyens ont signalé au Médiateur fédéral qu'ils rencontraient des problèmes pour obtenir une réponse du SPF Affaires étrangères quant au dédommagement des frais déboursés à cause de ce passeport défectueux.

Il s'avère que le SPF Affaires étrangères n'a finalisé qu'en 2012 la nouvelle procédure d'indemnisation. Les ambassades, les consulats et les communes belges venaient tout juste d'en être informés.

Sur sont site Internet, le SPF Affaires étrangères indique désormais comment le citoyen peut demander un nouveau passeport et publie la procédure pour introduire une demande d'indemnisation.

La feuille transparente du passeport de Sofie s'est détachée au contrôle frontière de l'aéroport de Londres. Sofie n'est plus autorisée à voyager. Elle a raté son vol vers les Etats-Unis où elle suit un programme de sport-études. Elle a dû revenir en Belgique, demander un nouveau passeport en urgence, réserver un autre vol et suivre des leçons d'entraînement pour rattraper son absence à l'université.

Les parents de Sofie demandent un dédommagement. Au total, ils estiment à 2 000 € les frais qu'ils ont dû déboursier dans cette mésaventure. Le

SPF Affaires étrangères leur indique que la procédure d'indemnisation des frais supplémentaires liés à un défaut du passeport n'est pas encore validée. Suite à l'intervention du Médiateur fédéral et après avoir reçu un courrier de l'Ambassade belge à Londres comme preuve, le SPF Affaires étrangères accepte d'indemniser les parents de Sofie. Il propose la somme de 800 € pour le vol de retour, le nouveau passeport et la réservation d'un autre vol vers les Etats-Unis. Bien qu'ils estiment les frais réels plus élevés, les parents de Sofie acceptent le montant.

■ COMBIEN COÛTE L'ENLÈVEMENT D'UN NID DE GUÊPES ?

• Direction générale de la Sécurité civile du SPF Intérieur

Les services opérationnels¹ de la Sécurité civile ne communiquent pas toujours clairement à propos du coût réel de leurs interventions, par exemple pour l'enlèvement d'un nid de guêpes.

Le coût s'avère parfois bien supérieur à celui annoncé parce que les tarifs indiqués ne sont pas indexés. Sur les factures de la Sécurité civile, rien ne fait apparaître une quelconque indexation.

Le Médiateur fédéral a demandé d'optimiser deux aspects :

- fournir une information précise au citoyen avant l'intervention ;
- établir des factures claires après l'intervention.

Quelle désagréable surprise pour Monsieur Breughel qui découvre un nid de guêpes dans son jardin ! Il appelle immédiatement la Sécurité civile pour savoir combien coûte l'enlèvement du nid. On lui répond 75 € et il donne son accord pour que la Sécurité civile intervienne. Mais lorsqu'il reçoit la facture, c'est une seconde mauvaise surprise : 115,95 € ! Il ne s'agit pas

du montant qu'on lui a renseigné par téléphone. D'où provient cette différence ? Monsieur Breughel ne comprend pas la facture.

Le montant de 75 € indiqué par téléphone ne tenait pas compte de l'indexation. L'intervention de la Sécurité civile coûte donc bel et bien 115,95 € ; soit 75 € indexés.

La Direction générale de la Sécurité civile réagit positivement :

- les unités opérationnelles reçoivent des instructions internes claires sur le coût réel des interventions payantes ;
- les modèles de factures sont clarifiés, ils mentionnent désormais le montant de base forfaitaire ainsi que l'indexation.

¹ Il existe six unités opérationnelles : Brasschaat, Crisnée, Ghlin, Jabbeke, Libramont et Liedekerke.

Combien coûte la
légalisation de documents ?

■ COMBIEN COÛTE LA LÉGALISATION DE DOCUMENTS ?

• Service Légalisation du SPF Affaires étrangères

Il arrive qu'un citoyen doive faire légaliser des documents pour pouvoir les utiliser valablement à l'étranger (par exemple, l'extrait d'un acte de naissance). C'est le service Légalisation du SPF Affaires étrangères qui s'en charge.

La légalisation confirme l'origine des documents. Il s'agit de la certification par une autorité officielle de l'authenticité d'une signature, de la qualité en laquelle le signataire a agi ou de l'identité d'un timbre ou d'un cachet sur le document.

Sur le site Internet du SPF Affaires étrangères, on lit qu'une légalisation coûte 15 €.

Cette information semble incomplète en pratique. On peut supposer que la légalisation d'un document coûte 15 €, peu importe le nombre d'exemplaires demandés, alors que le montant peut grimper jusqu'à quelques centaines d'euros si quelqu'un demande à légaliser un document en plusieurs exemplaires. Chaque exemplaire coûte 15 €, bien qu'il s'agisse toujours de la même signature qui est légalisée.

Le SPF Affaires étrangères nous a assuré que les employés au guichet communiquent désormais clairement au préalable le montant à payer et demandent l'accord des personnes avant de procéder à la légalisation des documents en plusieurs exemplaires.

En outre, le service Légalisation apposera dans les plus brefs délais une affiche dans la salle d'attente reprenant une information claire à ce sujet.

Gilles Bouvard a besoin de faire légaliser ses diplômes. Il a réussi un master en langues à l'université et vit à Taiwan depuis quelques mois où il poursuit ses études. Il demande à ses parents de s'en charger : deux diplômes et cinq relevés des notes qu'il a obtenues, soit sept pages à légaliser, chacune en quatre exemplaires. Une simple formalité, pense-t-il. Lorsque ses parents se rendent au service Légalisation du SPF Affaires étrangères, ils doivent payer 420 euros. Ils étaient loin d'imaginer qu'on leur réclamerait

une telle somme ! L'administration ne délivre que des documents légalisés, pas de copie des documents légalisés. Légaliser un document coûte 15 €, en légaliser 28 (sept pages en quatre exemplaires), comme l'ont demandé les époux Bouvard, s'élève donc à 420 €. Les parents de Gilles ne peuvent plus faire marche arrière, ils doivent payer. Ils regrettent que la personne au guichet ne les ait pas mieux informés à l'avance du coût des légalisations.

■ COMBIEN COÛTE UNE KIDS-ID ?

• SPF Intérieur

Pour voyager à l'intérieur de l'Europe, un enfant de moins de 12 ans a besoin d'une kids-ID valable. La commune délivre cette carte d'identité électronique pour enfants, à la demande des parents¹.

Une kids-ID coûte 3 €. Toutefois, si les parents demandent tardivement la kids-ID, le coût peut monter jusqu'à 106 € pour la procédure d'urgence et jusqu'à 170 € pour la procédure d'extrême urgence².

L'information communiquée par le SPF Intérieur sur son site Internet ainsi que dans sa campagne d'information peut certainement être améliorée. Le SPF intérieur incite les parents à demander la kids-ID *à temps* et avance à cet égard un délai de deux semaines. Mais ce délai correspond uniquement au traitement purement administratif de la demande. En pratique, il s'écoule bien trois semaines entre la demande effective à la commune et la réception finale de la kids-ID.

Après concertation avec le SPF Intérieur, il s'avère que la période de deux semaines ne tient pas compte :
- de la fréquence de passage (opérations de pick-up and drop) de la société de transport dans les communes (vers le fabricant des cartes d'identité) ;
- du délai d'expédition des codes PIN et PUK au citoyen ;
- des erreurs éventuelles dans le processus de production.

Les citoyens attendent du SPF Intérieur qu'il leur fournisse une information correcte et leur communique les délais d'attente réels entre la demande d'une kids-ID et sa délivrance.

Les informations du SPF Intérieur ne sont pas nuancées et elles sont loin d'être complètes.

À la demande du Médiateur fédéral, le SPF Intérieur modifie l'information présentée sur son site Internet. Le site indique désormais :

Pour recevoir à temps votre kids-ID avant de partir à l'étranger, vous devez demander la carte auprès de votre commune en moyenne 15 jours avant votre départ. Ce délai ne concerne que l'enlèvement du document de base, la fabrication et la livraison de la kids-ID. NOTE : ce délai ne tient PAS compte de la fréquence de passage de la société de transport dans les communes, ni du délai d'envoi des codes PIN et PUK et du nombre de dimanches et jours fériés dans la période qui suit l'introduction de la demande.

Le SPF Intérieur indique désormais que les délais réels d'attente peuvent être plus longs que deux semaines et dépendent de certains facteurs imprévisibles. Les autres canaux d'information, comme les affiches et les dépliants, mentionnent dorénavant un délai de livraison de trois semaines.

Mais la délivrance de la kids-ID pose un autre problème.

Trop tard ! Deux jours avant de partir en vacances, Monsieur et Madame Vanseveren s'aperçoivent que les cartes d'identité de leurs quatre enfants sont périmées. S'ils veulent recevoir de nouvelles kids-ID à temps, ils sont obligés de demander à l'administration communale de les renouveler en procédure d'extrême urgence. Combien doivent-ils payer pour cette procédure ? 170 €, par carte d'identité. Le coût élevé s'explique par le fait que la commande et la livraison de la carte s'effectuent via un transport spécial. Monsieur et Madame Vanseveren payent donc 680 € mais ils ne

comprennent pas pourquoi le transport est comptabilisé quatre fois. Ils posent la question au chef de l'administration communale qui leur suggère de prendre contact avec le Médiateur fédéral. Même si Monsieur et Madame Vanseveren ont demandé le renouvellement de plusieurs kids-ID, le coût du transport est resté le même. Leurs quatre kids-ID ont été commandées et livrées en une seule fois. A la demande du Médiateur fédéral, le SPF Intérieur revoit la commande des époux Vanseveren en ne comptant le coût du transport qu'une seule fois et leur rembourse 510 €.

¹ Depuis la création de ces cartes en avril 2009, les communes belges en ont déjà délivré 1 181 033.

² Montants à majorer des taxes communales, montants valables jusqu'au 1^{er} avril 2013.

Combien coûte
une kids-ID ?

Combien coûte
une kids-ID ?

Le prix élevé de la procédure d'urgence est directement lié aux coûts du transport effectué par une société privée. Si plusieurs kids-ID d'une même famille sont envoyées ensemble, il n'est pas raisonnable de faire payer ces frais supplémentaires pour chaque carte d'identité.

En pareil cas, un seul transport est effectué. Le Médiateur fédéral plaide donc pour que le prix du transport ne soit comptabilisé qu'une seule fois par ménage.

À la demande du Médiateur fédéral, le SPF Intérieur négocie avec le fabricant des cartes pour obtenir une baisse du coût du transport lorsqu'une famille demande simultanément plusieurs kids-ID via la procédure d'urgence.

Davantage de contrôles signifie
davantage de frais. Mais qui détermine
la fréquence des contrôles ?

■ DAVANTAGE DE CONTRÔLES SIGNIFIE DAVANTAGE DE FRAIS. MAIS QUI DÉTERMINE LA
FRÉQUENCE DES CONTRÔLES ?

• Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)

L'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) est responsable des inspections dans les entreprises de l'industrie alimentaire. La réglementation précise le nombre de contrôles qu'une entreprise du secteur de la viande ou du poisson reçoit chaque année. Cette procédure se base sur l'établissement d'un profil de risque de l'entreprise¹.

Ce sont les résultats des inspections des trois dernières années qui déterminent, la 4^e année, le nombre d'inspections qui auront lieu durant la 5^e année. L'entreprise qui a obtenu de bons résultats pendant trois ans subit moins de contrôles au cours de la 5^e année, et inversement². Moins de contrôles signifie moins de coûts, car l'AFSCA facture chaque inspection à l'entreprise.

Dans le courant de l'année 2007, l'AFSCA a adapté les formulaires d'évaluation de son système de profils de risque afin d'optimiser les inspections pour chaque entreprise. Il semble qu'à cette occasion les checklists de 2007 soient devenues inutilisables pour un certain nombre d'opérateurs. L'AFSCA a donc décidé, en 2010, de ne pas tenir compte des contrôles de l'année 2007 dans la détermination des profils de risque pour 2011. Les profils de risque ont été établis de la même manière pour tous les opérateurs : seuls les résultats des contrôles de 2008 et 2009 ont été pris en compte pour calculer la fréquence des contrôles en 2011, au lieu des trois dernières années imposées réglementairement.

Mais que se passe-t-il si une entreprise a précisément obtenu en 2007 des résultats d'inspection bien meilleurs qu'en 2008-2009 ? L'AFSCA ne tient pas compte de ce résultat positif ! Cela peut entraîner un profil de risque plus défavorable, et donc davantage de contrôles et des frais supplémentaires.

L'AFSCA estime que l'abandon de l'année de référence 2007 a eu, en général, une influence positive pour la plupart des entreprises. Ce n'est pas le cas pour le dossier qui est arrivé chez le Médiateur fédéral.

Bien qu'elle ait modifié son système de checklists, l'AFSCA ne pouvait déroger ainsi à la période de référence de trois années prévue par la réglementation. Les entreprises ne peuvent en être la victime.

L'AFSCA s'est ralliée à ce point de vue et, dans le dossier en question, elle a repris en compte l'excellente année 2007 comme année de référence complémentaire pour l'entreprise.

En 2011, l'AFSCA a contrôlé l'atelier de découpe de viande de Monsieur Verbiest 16 fois au total, pour seulement 8 contrôles l'année précédente. Chaque inspection lui étant facturée, il voit les coûts pour son entreprise augmenter fortement. Il contacte l'AFSCA et son service de médiation mais il ne reçoit aucune réponse satisfaisante. Pourquoi les contrôles ont-ils doublé en un an ? Pour déterminer la fréquence des contrôles en 2011, l'AFSCA n'a pas tenu compte, comme pour les autres entreprises de ce secteur, des résultats des inspections de 2007 car, cette année-là, elle a modifié son système

d'évaluation. Or, en 2007, l'atelier de Monsieur Verbiest était en ordre sur toute la ligne ! En se basant uniquement sur les résultats de 2008 et 2009, c'est-à-dire sur deux années au lieu des trois années réglementaires, l'atelier a obtenu un profil de risque plus élevé et a donc été contrôlé de manière plus fréquente. A la demande du Médiateur fédéral, l'AFSCA a établi un nouveau profil de risque de l'atelier de Monsieur Verbiest en tenant compte des résultats de 2007. Sur base du nouveau profil, l'Agence a supprimé la moitié des 16 inspections effectuées en 2011 et a remboursé à Monsieur Verbiest 712 €.

¹ Arrêté royal du 22 décembre 2005 fixant les fréquences des inspections nécessitant la présence d'un agent de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire dans les établissements du secteur des viandes et du poisson dans le cadre du programme de contrôle de l'Agence.

² L'article 3, § 1, 2, et § 4, de l'arrêté royal susmentionné indique que « sont pris en compte pour la détermination de la catégorie à laquelle appartient l'établissement (...) les résultats d'inspection obtenus dans l'établissement au cours des trois années précédentes (...) ».

La détermination de la fréquence des inspections pour une année donnée a lieu au mois d'avril de l'année précédente sur la base des données à prendre en considération relatives aux années antérieures. Elle est communiquée aux établissements dans le courant du dernier trimestre précédant l'année où elle sera d'application.

■ FAIRE APPEL À UN HUISSIER, AVEC DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES POUR LE CITOYEN : EST-CE
TOUJOURS BIEN RÉFLÉCHI ?

• Caisse d'assurances sociales pour indépendants

Si un indépendant ne paie pas (à temps) ses cotisations sociales, la caisse d'assurances sociales peut les lui réclamer en faisant intervenir un huissier¹. Cette intervention entraîne bien entendu des frais supplémentaires, pouvant atteindre plusieurs centaines d'euros, à charge de l'indépendant.

L'intervention d'un huissier de justice doit donc être mûrement réfléchie, en respectant les principes du raisonnable et de la proportionnalité.

Monsieur Michel, un indépendant, a demandé pour les années 2009 et 2010 une dispense de cotisations sociales auprès de la Commission des dispenses de cotisations. La commission la lui avait accordée pour 2009 mais pas pour 2010. Il a payé les cotisations 2010 dès qu'il a reçu la décision de la commission en octobre 2010. Pourtant, sa caisse d'assurances sociales fait encore appel à un huissier de

justice en février 2011 pour récupérer les cotisations 2009 et 2010. La caisse n'a pas tenu compte des informations qu'elle possédait déjà depuis plusieurs mois. Elle connaissait la décision de la Commission des dispenses et elle avait reçu les cotisations 2010 de Monsieur Michel. Finalement, la caisse revoit sa décision et arrête la procédure de recouvrement. Monsieur Michel ne doit pas payer les

387 € de frais d'huissier. Mais il est encore redevable de la majoration des cotisations 2010 qu'il a payées trop tard. Or, il attendait la décision de la Commission des dispenses. La caisse informe Monsieur Michel qu'il peut demander à l'INASTI, l'Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants, la renonciation aux majorations.

¹ Arrêté royal du 19 décembre 1967 portant règlement général en exécution de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants.

■ QUAND LE PAIEMENT ARRIVE-T-IL À TEMPS / EN RETARD ?

• SPF Finances

Les versions française et néerlandaise de l'avertissement-extrait de rôle de l'impôt des personnes physiques mentionnent clairement que l'impôt doit être payé avant le premier jour du mois indiqué, par exemple avant le 1^{er} août. C'est également inscrit dans la loi.

La version allemande est ambiguë, pour ne pas dire erronée. Il y est indiqué : « à payer pour le premier jour du mois indiqué ».

L'administration doit éviter en toutes circonstances un langage inexact et peu clair, surtout lorsque les droits et devoirs du citoyen sont en jeu, comme c'est le cas ici.

Après intervention du Médiateur fédéral, le SPF Finances adapte le texte de l'avertissement-extrait de rôle afin d'éviter toute nouvelle contestation.

Selon son avertissement-extrait de rôle, Monsieur Weynand, qui habite à Eupen, doit payer ses impôts pour le 1^{er} juillet. Son virement est arrivé le 1^{er} juillet sur le compte bancaire de l'administration fiscale, un jour trop tard selon elle. Le SPF Finances réclame

85 € d'intérêts de retard. Monsieur Weynand n'est pas d'accord. Il estime qu'il a été induit en erreur par le texte de l'avertissement-extrait de rôle. Le fisc reconnaît le problème et Monsieur Weynand ne doit plus payer les intérêts de retard.

THÈME 5

PREMIERS SECOURS EN CAS DE RETARD



TABLE DES MATIÈRES

Communiquer clairement et rapidement

- Le délai d'attente passe de 24 heures à plusieurs semaines
- Le délai d'attente passe de 20 jours à 17 mois
- Adopter les mesures adéquates évite d'ouvrir la boîte de Pandore

Adoucir financièrement les conséquences du retard

- Plus l'administration tarde à réagir, plus l'amende est élevée ?
- Payer des intérêts pour toute la période de retard

Le délai d'attente passe de 24 heures à plusieurs semaines

Le délai d'attente s'allonge de 20 jours à 17 mois

COMMUNIQUER CLAIREMENT ET RAPIDEMENT

■ LE DÉLAI D'ATTENTE PASSE DE 24 HEURES À PLUSIEURS SEMAINES

• Direction Immatriculation et Homologations des véhicules (DIV) du SPF Mobilité et Transports

Via l'application Internet WebDIV de la Direction Immatriculation et Homologations des véhicules (DIV), plus de 8 000 compagnies et courtiers d'assurances immatriculent rapidement et aisément des véhicules neufs, 7 jours sur 7. Le citoyen obtient son numéro de plaque dans les 24 ou 48 heures.

En mai 2012, une nouvelle application informatique, DIVNew, est lancée. L'objectif est de transférer plus rapidement les données entre le Registre national, les centres de contrôle technique automobile et la Banque-Carrefour des Entreprises et d'améliorer le contrôle de la qualité des données.

Mais le lancement de cette nouvelle application informatique connaît des problèmes.

Les demandes introduites en ligne restent en souffrance. Les courtiers ne peuvent pas expliquer à leurs clients où en est leur demande et, au lieu de quelques jours, le citoyen doit attendre parfois des semaines avant d'obtenir son certificat d'immatriculation et sa plaque minéralogique.

Certains courtiers en reviennent à l'introduction des demandes sous format papier, comme les particuliers. Le nombre de demandes d'immatriculation introduites sous cette forme augmente donc considérablement, ce qui entraîne à son tour un retard supplémentaire dans leur traitement.

Les antennes locales de la DIV se trouvent ainsi confrontées à un afflux de personnes mécontentes, ce qui augmente encore la longueur des files d'attente.

Au départ, la DIV ne mentionne pas ce retard sur son site Internet. Le centre d'appel de l'Infokiosque de la DIV constitue la seule source d'information. Mais ce centre d'appel devient à son tour pratiquement injoignable. Quant aux e-mails, la DIV n'y répond pas ou seulement après un certain temps.

La DIV s'est trouvée ainsi confrontée à l'impact en cascade de son défaut de communication.

Après 4 semaines, la DIV fait enfin part du problème sur son site Internet.

Le service installe également une nouvelle application en ligne permettant à chaque citoyen, via le numéro du formulaire de la demande d'immatriculation, de se renseigner sur l'état d'avancement de son dossier. Le centre d'appel de l'Infokiosque délivre également cette information.

La DIV résout progressivement les problèmes et rattrape le retard. Les délais de traitement reviennent à la normale.

Mais l'absence initiale d'une communication efficace a contribué à l'accumulation des problèmes et a rendu la situation provisoirement incontrôlable, ce qui a, à son tour, compliqué la résolution des difficultés.

La DIV aurait dû, dès le premier jour, informer les clients, sur son site Internet, du retard et de la cause de ce retard. Il est très probable qu'une partie des citoyens aurait fait preuve de la compréhension nécessaire, diminuant le nombre d'appels et de demandes d'informations ainsi que le nombre de demandes sous format papier. Le service aurait pu mieux canaliser l'afflux des demandes et le traitement des dossiers.

Conclusion : généralement, le citoyen se montre compréhensif face à des problèmes inattendus auxquels l'administration est confrontée, à condition qu'il soit rapidement et clairement informé de ces problèmes.

■ LE DÉLAI D'ATTENTE PASSE DE 20 JOURS À 17 MOIS

• Administration générale des Douanes et Accises du SPF Finances

L'Administration générale des Douanes et Accises traite chaque année en moyenne des dizaines de milliers de demandes de remboursement d'accises spéciales sur le diesel professionnel¹.

Cette activité s'inscrit dans le cadre d'une réglementation pour le secteur du transport routier qui, grâce à ces remboursements, ne souffre pas trop fortement d'une hausse brutale des prix des carburants. Via ce système, le carburant diesel est moins cher chez nous que dans les pays voisins.

Depuis le 1^{er} février 2006, l'administration s'est engagée à traiter ces demandes dans un délai de 20 jours maximum pour les entreprises belges.

Malheureusement, suite à un concours de circonstances affectant le personnel au sein du service (départs à la pension, mutations...), les délais de contrôle, et par conséquent aussi les délais de remboursement, n'ont fait que s'allonger : en avril 2012, le délai d'attente est passé à trois mois pour les entreprises belges et à 14 mois pour les entreprises étrangères.

La différence entre ces délais s'explique par la différence de procédure en matière de contrôle. Pour les entreprises belges, le contrôle de la comptabilité s'effectue *a posteriori*, dans les locaux de l'entreprise. Pour les entreprises étrangères, en revanche, l'administration pratique un contrôle préalable, à l'aide des factures fournies, étant donné qu'une vérification sur place n'est pas possible.

En attendant le remboursement, les entreprises doivent temporairement financer ces dépenses elles-mêmes.

Pour rattraper le retard, l'administration des douanes et accises charge trois services supplémentaires de traiter les demandes de remboursement en provenance de l'étranger. Elle entend également à l'avenir développer un logiciel permettant l'automatisation du processus.

Monsieur De Beter dirige une société de transport routier active en Belgique et à l'étranger. Il constate un délai de plus en plus long dans le remboursement de l'accise spéciale sur l'usage professionnel du diesel. En avril 2012, il devait attendre trois mois pour ses deux sociétés belges et un peu plus

d'un an pour les deux filiales installées au Luxembourg et en Slovaquie. En septembre, le délai d'attente pour ses deux sociétés étrangères est passé à 17 mois. Monsieur De Beter est inquiet car il doit combler ce retard sur ses propres capitaux.

En décembre 2012, l'administration annonce que le délai de traitement est revenu à une moyenne de deux à trois semaines pour les entreprises belges mais a malheureusement augmenté jusqu'à 17 mois pour les entreprises étrangères.

Elle aurait dû réagir plus rapidement.

¹ En 2010 : 98 741 demandes, montant payé : 209 943 226,48 €. En 2011 : 68 098 déclarations, montant payé : 165 155 197,24 €.

■ ADOPTER LES MESURES ADÉQUATES ÉVITE D'OUVRIR LA BOÎTE DE PANDORE

• Caisse des dépôts et consignations du SPF Finances

En Belgique, c'est la Caisse des dépôts et consignations qui gère l'argent figurant sur les « comptes dormants ». Il s'agit de comptes de dépôt d'argent et de titres sur lesquels aucune opération n'a plus été effectuée depuis 5 ans, et pour lesquels il n'y a plus de contacts entre le titulaire (ou ses ayants droit, par exemple les héritiers) et l'institution financière. Il existe également des assurances vie et des coffres « dormants ».

Les institutions financières et les compagnies d'assurances doivent activement rechercher les ayants droit des comptes dormants. Si elles ne les trouvent pas, elles transfèrent les avoirs à la Caisse des dépôts et consignations¹.

Depuis 2010, le citoyen peut vérifier via un registre de recherche en ligne s'il possède des avoirs dormants². Si tel est le cas, il peut introduire auprès de la Caisse des dépôts une demande de paiement.

À la fin de l'année 2011, des retards de paiement sont signalés. Quel est le problème ?

Le service des comptes dormants est confronté à un problème informatique dans son application Pandora.

Les informations que les banques et compagnies d'assurances transmettent à la Caisse des dépôts arrivent via cette application. Le paiement des avoirs s'effectue également via Pandora. L'application apparaît cependant instable, ce qui engendre des problèmes au niveau des paiements.

Dans l'attente d'une solution, l'administration s'attaque manuellement au problème.

Elle place également un avis concernant les retards sur le site Internet ainsi que sur la messagerie du service, et tous les demandeurs reçoivent une lettre d'information. A l'aide d'un système de questions et réponses figurant sur le site, chaque personne peut obtenir un aperçu précis de sa situation.

En outre, l'administration communique les délais d'attente prévisibles : toutes les demandes antérieures au 22 juin 2012 sont prioritaires et le paiement sera effectué au plus tard le 22 décembre 2012. Les demandes postérieures au 22 juin sont placées sur liste d'attente et la date ultime de paiement de ces demandes sera communiquée ultérieurement sur le site Internet.

Voici une bonne pratique de communication avec le citoyen lorsque l'administration est confrontée à une situation difficile :

- informer spontanément et rapidement des causes du retard et donner un aperçu des conséquences sur les dossiers ;
- informer en continu sur le délai d'attente à prévoir.

ADOUCIR FINANCIÈREMENT LES CONSÉQUENCES DU RETARD

■ PLUS L'ADMINISTRATION TARDE À RÉAGIR, PLUS L'AMENDE EST ÉLEVÉE ?

• Administration générale de la Documentation patrimoniale du SPF Finances

L'achat d'une habitation en Belgique entraîne le paiement de droits d'enregistrement : une taxe prélevée par les pouvoirs publics lors de l'enregistrement de l'achat. En Wallonie, le taux général s'élève à 12,5% et le taux réduit à 6%¹.

Pour pouvoir bénéficier du taux réduit, l'acheteur doit notamment habiter dans la maison ainsi acquise pendant trois ans minimum².

S'il ne respecte pas cette condition, l'administration fiscale, en l'espèce le bureau de l'Enregistrement, réclame les 6,5% de droits d'enregistrement restants.

En outre, une majoration des droits est appliquée. En principe, le montant de cette amende est égal au montant des droits complémentaires. Le fisc peut donc réclamer une deuxième fois l'équivalent des 6,5% de droits d'enregistrement !

Mais les deux Régions³ adoucissent ces dispositions : pour la Région wallonne par exemple, l'amende est égale au montant de l'intérêt légal – 7% par an – calculé sur les droits complémentaires à partir de la date d'enregistrement de l'acte d'achat, plafonné à la moitié de ces droits.

Avec ce système, le montant de l'amende dépend du temps que met l'administration pour constater que le citoyen ne répond pas aux conditions du taux réduit. Plus elle tarde et plus le montant des intérêts sera élevé.

On ne peut admettre de devoir payer davantage parce qu'une administration travaille plus lentement ou qu'elle accuse un retard...

Les directeurs régionaux de l'Enregistrement ont reçu de nouvelles instructions pour l'avenir. Dorénavant, la majoration des droits est uniforme : 21% des droits complémentaires⁴. Et ceci, indépendamment du moment où l'administration constate le manquement.

Trois mois trop tôt, c'est une erreur qui lui coûte cher ! En emménageant chez sa compagne à Bruxelles, Monsieur Tasiaux n'a pas suivi les règles du jeu. Pour conserver le bénéfice des droits d'enregistrement réduits, il devait habiter dans la maison qu'il a achetée en 2003 à Namur pendant trois ans. Il y a été domicilié 2 ans et 9 mois. Le bureau de l'Enregistrement de Namur lui réclame maintenant les droits d'enregistrement complémentaire ainsi qu'une amende de plus de 2 500 €. L'amende correspond aux intérêts sur les droits d'enregistrement réclamés pour la période entre la date d'achat

de la maison et la date à laquelle le bureau de l'Enregistrement a demandé le supplément. Mais Monsieur Tasiaux n'est pas d'accord car il estime ne pas être responsable du retard administratif dans son dossier. Le bureau de l'Enregistrement de Namur ne lui a réclamé les droits qu'en 2011 alors qu'il avait la possibilité de le faire dès 2006. A la demande du Médiateur fédéral, l'administration a accepté de ne pas faire peser le poids de son retard sur le montant de l'amende. Elle a réduit l'amende à 3 années d'intérêts de retard, ce qui correspond à 1 080 €.

¹ Loi sur les comptes dormants du 24 juillet 2008.

² www.comptesdormants.be.

¹ En Flandre, le taux général s'élève à 10 % et le taux réduit à 5%.

² Article 60, § 2, du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèques et de greffe :

« Le bénéfice de la réduction visée à l'article 53, 2°, n'est maintenu que si l'acquéreur ou son conjoint est inscrit à l'adresse de l'immeuble acquis dans le registre de la population ou dans le registre des étrangers. Cette inscription doit se faire dans un délai de trois ans prenant cours à la date de l'acte authentique d'acquisition et être maintenue pendant une durée ininterrompue d'au moins trois ans. »

³ La réglementation en matière de droits d'enregistrement relève de la compétence des Régions. L'application de la réglementation s'effectue cependant encore par l'entremise de l'administration fédérale.

⁴ Concrètement : 3 ans de taux réduit accordé à tort × 7% taux d'intérêt légal.

■ PAYER DES INTÉRÊTS POUR TOUTE LA PÉRIODE DE RETARD

• Office national d’Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS)

Les institutions de sécurité sociale doivent prendre une décision, dans le dossier d'un assuré social, dans les quatre mois¹. Le délai prend cours à partir de la réception de la demande ou du fait donnant lieu à l'examen d'office.

Si la décision tombe plus tard et si ce retard est imputable à une institution de sécurité sociale, des intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai de 4 mois².

Les intérêts compensent le retard : peu importe quelle institution de sécurité sociale est responsable du retard, l'assuré social a toujours droit aux intérêts en vertu de la Charte de l'assuré social. Que l'institution qui paie les intérêts soit également celle qui a causé le retard ou pas n'y change rien...

L'Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS) a longtemps estimé l'inverse et limitait, le cas échéant, les intérêts payés à la période de retard qui lui était imputable.

Le Médiateur fédéral a pu convaincre l'ONAFTS que cette pratique n'était en accord ni avec l'esprit ni avec le texte de la loi. La Charte parle clairement d'un retard imputable à une institution de sécurité sociale, en d'autres termes, à n'importe quelle institution de sécurité sociale. Il n'est donc pas nécessaire que la cause du retard provienne de l'institution de sécurité sociale qui procède au paiement.

Eric Nys nous écrit, visiblement à bout : « Depuis plusieurs années, j'essaye d'obtenir des allocations familiales qu'on ne m'a jamais versées mais je n'obtiens aucun résultat. Je suis même allé sur place et j'ai l'impression qu'on veut se débarrasser de moi. Je n'en peux plus, je ne sais plus quoi faire. » Pour comprendre ce qu'il se passe, le Médiateur fédéral examine chaque élément du dossier et remonte jusqu'à 2005. Cette année-là, la caisse d'allocations familiales a envoyé par erreur le dossier de Monsieur Nys à sa filiale pour indépendants. Le dossier a été oublié durant plusieurs mois et le versement des allocations familiales a été interrompu pendant un an. Suite à l'intervention du Médiateur fédéral en novembre 2011, l'ONAFTS, qui s'avère être l'instance compétente, reçoit les documents manquants et verse à Eric

Nys les allocations familiales qu'il n'avait pas reçues, soit plus de 3 500 €. Comme ni l'ONAFTS ni la caisse d'allocations familiales n'ont entrepris la moindre démarche ces dernières années dans son dossier, Eric Nys demande, à juste titre, des intérêts de retard. Mais à partir de quand y a-t-il droit ? L'ONAFTS estime qu'il n'est pas responsable des négligences de la caisse et fixe le point de départ à la date de novembre 2011, date à laquelle il a reçu les informations manquantes de la caisse. L'ONAFTS chiffre les intérêts à 10 €. Pourtant, Monsieur Nys avait correctement rempli son formulaire de demande le 13 février 2008. C'est indiqué dans son dossier. Lorsque le Médiateur fédéral le lui rappelle, l'ONAFTS accepte de calculer les intérêts de retard à partir de cette date. Il verse finalement 700 € d'intérêts à Eric Nys.

THÈME 6
TRAITEMENT EN MASSE DE SITUATIONS INDIVIDUELLES



TABLE DES MATIÈRES

- Le tarif social pour l'électricité et le gaz : à partir de quand ?
- Un citoyen décédé, sans numéro de registre national : que faire ?
- L'anonymat de l'administration : un concept dépassé en 2012 ?
- Renouveler régulièrement la carte d'identité : aussi pour les plus de 75 ans ?

¹ Article 8 de la Charte de l'assuré social :
« (...) l'institution de sécurité sociale statue au plus tard dans les quatre mois de la réception de la demande ou du fait donnant lieu à l'examen d'office (...) »
² Article 20 de la Charte de l'assuré social :
« (...) Si la décision d'octroi est prise avec un retard imputable à une institution de sécurité sociale, les intérêts sont dus dès l'expiration du délai visé à l'article 10, et au plus tôt, à partir de la date de prise de cours de la prestation. »

■ LE TARIF SOCIAL POUR LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ : À PARTIR DE QUAND ?

- Direction générale Énergie du SPF Économie
- Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale

Depuis 1999, un certain nombre de citoyens ont droit à un tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel¹. Il s'agit de personnes qui ont des revenus modestes ou se trouvent dans une situation précaire. Actuellement, cette mesure concerne notamment les personnes bénéficiant d'une allocation du CPAS, du revenu garanti aux personnes âgées ou d'une garantie de revenus aux personnes âgées.

Les personnes qui reçoivent une allocation pour personne handicapée bénéficient également de ce tarif social pour le gaz et l'électricité².

Jusqu'en 2010, le tarif social devait être demandé. La Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale envoyait une attestation qui reprenait la date de prise d'effet du droit à l'allocation. La personne demandait à son fournisseur à pouvoir bénéficier du tarif social à partir de la date indiquée sur l'attestation. Il s'agissait de la même procédure pour les bénéficiaires du revenu garanti aux personnes âgées ou d'une allocation du CPAS.

Comme le droit à l'allocation pour personne handicapée démarre à partir du premier jour du mois suivant la demande et comme la DGPH dispose en principe de six mois pour prendre sa décision (délai qui est régulièrement dépassé), le tarif social ne peut jamais être demandé à l'avance et une régularisation est nécessaire pour le passé.

En 2010, la Direction générale Énergie du SPF Économie a mis en place un système automatique d'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité via une application électronique. Une mesure en soi positive vu que l'automatisation permet à la plupart des bénéficiaires d'obtenir le tarif social sans devoir le demander eux-mêmes. Ce n'est qu'en cas de défaillance de l'application qu'ils doivent encore en faire la demande.

La Direction générale Énergie a convenu de modalités pratiques avec les différents fournisseurs de gaz et d'électricité concernant l'application de ce processus automatisé³. Tous les trois mois, elle leur communique la liste des clients qui doivent bénéficier du tarif social, en précisant pour quels points de raccordement (contrats), depuis quelle date et pour combien de temps.

Et c'est là que le bât blesse.

L'administration indique qu'il est en pratique impossible de tenir compte de la date de prise d'effet du droit à l'allocation pour personne handicapée qui remonte toujours dans le passé.

Par conséquent, elle standardise l'octroi automatique du tarif social pour le gaz et l'électricité. Celui-ci n'est plus appliqué à partir de la date effective de prise d'effet du droit à l'allocation mais uniquement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel la décision est prise, une date qui tombe généralement plus tard.

Dorénavant, le tarif social ne peut prendre cours qu'à quatre dates dans l'année : le 1^{er} janvier, le 1^{er} avril, le 1^{er} juillet et le 1^{er} octobre.

En limitant la régularisation pour le passé sans tenir compte d'une éventuelle date de prise d'effet du droit antérieure à la décision de la DGPH, la Direction générale Énergie restreint sciemment le droit au tarif social sans qu'aucune modification légale ne l'autorise.

1 Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

2 Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité.

3 Notes d'accord établies par la Direction générale Énergie.

En voici un exemple pratique :

Une personne demande, en décembre 2010, une allocation pour personne handicapée et, pour une raison quelconque, la DGPH ne rend sa décision qu'un an plus tard, en janvier 2012.

Son droit à l'allocation pour personne handicapée prend cours le 1^{er} janvier 2011. Mais en raison de l'application automatisée de l'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité, la personne ne bénéficie de ce tarif social qu'à partir du 1^{er} janvier 2012, le premier jour du trimestre durant lequel la décision a été prise.

Dans cet exemple, le citoyen, qui se trouve pourtant déjà dans une situation précaire, perd douze mois de bénéfice du tarif social pour le gaz et l'électricité.

Heureusement, dans la plupart des cas, la DGPH parvient à prendre une décision dans les six mois et la perte reste relativement limitée. Mais même lorsque la DGPH décide dans les six mois, le citoyen perdra presque toujours l'avantage du tarif social pour un trimestre.

Plus la DGPH a besoin de temps pour prendre une décision, plus le bénéficiaire « perd » de trimestres pendant lesquels il aurait pu bénéficier du tarif social, alors qu'en 2010, avant l'automatisation, ce n'était pas le cas.

La Direction générale Énergie remplace donc, de sa propre initiative, un critère objectif, prévu par la loi, par un critère aléatoire convenu dans une note sans valeur juridique.

Le Médiateur fédéral a donc demandé à l'administration de faire coïncider, conformément à la loi et au principe constitutionnel d'égalité de traitement, la prise de cours du tarif social avec la date du début du droit à l'allocation pour personne handicapée.

Outre le fait que la Direction générale Énergie ne démontre en aucune façon pourquoi il serait impossible de tenir compte de la date de prise d'effet du droit dans le cadre de la procédure automatisée, il est un fait que l'automatisation de l'octroi du tarif social ne peut prendre le pas sur une application correcte et égale de la loi pour tous les citoyens. L'automatisation ne peut évidemment pas raboter l'avantage social des bénéficiaires.

Cela concerne également les bénéficiaires du revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées.

RECOMMANDATION

Le Direction générale Énergie doit veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un 'client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire' et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue¹.

Le 18 mars 2013, le secrétaire d'Etat à l'Environnement, à l'Energie et à la Mobilité nous a communiqué que cette recommandation retient toute son attention. Il convient encore d'analyser comment y réserver une suite concrète. Le secrétaire d'Etat prie donc l'administration de chercher, éventuellement avec le SPF Sécurité sociale et les autres institutions sociales, des propositions efficaces pour rencontrer la préoccupation du Médiateur fédéral.

1 RO 12/06, pp. 168-170.

■ UN CITOYEN DÉCÉDÉ, SANS NUMÉRO DE REGISTRE NATIONAL : QUE FAIRE ?

- Administration générale de la Documentation patrimoniale du SPF Finances

Le Registre national, une banque de données reprenant les coordonnées de chaque citoyen, est obligatoire en Belgique depuis 1984¹. Résultat : dès la naissance, chaque Belge reçoit un numéro unique de registre national contenant de nombreuses informations : domicile, lieu de naissance, nationalité, état civil...

Un grand nombre d'administrations utilisent ce numéro national dans leurs dossiers et dans leurs applications informatiques, pour autant qu'elles en aient reçu l'autorisation du Registre national. C'est donc le numéro du registre national d'une personne décédée qui détermine le bureau de l'Enregistrement qui doit délivrer le certificat d'hérédité. Mais que se passe-t-il si une personne est décédée avant 1984 sans avoir de numéro de registre national ?

La solution existe depuis longtemps et est finalement très simple. Le Registre national peut autoriser la création d'un numéro bis qui permettra aux administrations d'exécuter leur tâche. Mais comme une telle situation devient plutôt rare, tous les fonctionnaires ne connaissent pas cette solution. Cette ignorance peut retarder inutilement le traitement du dossier.

L'Administration générale de la Documentation patrimoniale du SPF Finances, dont dépendent les bureaux de l'Enregistrement, publiera les informations nécessaires sur son intranet pour que, à l'avenir, les fonctionnaires sachent ce qu'ils doivent faire dans de telles situations.

Surréaliste ! C'est ainsi que Monsieur Smet qualifie ce qui lui arrive lorsqu'il nous contacte. Depuis plus de trois mois, il attend un certificat d'hérédité du bureau de l'Enregistrement. Il a découvert que son frère défunt avait encore un compte d'épargne dormant à la banque et il souhaitait le fermer et récupérer le peu d'argent disponible. Mais il semble que le fonctionnaire est confronté à une situation qu'il ne connaît pas... Le frère de Monsieur Smet n'avait pas de numéro national. Il est décédé en 1976, bien avant que le registre national soit obligatoire. Sans ce numéro, le système actuel ne permet pas à l'administration de délivrer un certificat d'hérédité. Le fonctionnaire cherche donc une solution, ce qui bloque le dossier. Finalement, il apprend qu'un numéro fictif peut être attribué au défunt. Monsieur Smet reçoit enfin, cinq mois après sa demande, le certificat d'hérédité qu'il attendait.

¹ Arrêté royal du 3 avril 1984 relatif à la composition du numéro d'identification des personnes physiques inscrites au Registre national des personnes physiques.

■ L'ANONYMAT DE L'ADMINISTRATION, UN CONCEPT DÉPASSÉ EN 2012 ?

- SPF Finances

Les collaborateurs du Service Desk ICT ne communiquent jamais leur nom à leurs interlocuteurs.

Le Médiateur fédéral a vérifié auprès du SPF Finances la raison pour laquelle les collaborateurs du Service Desk ICT doivent rester anonymes au téléphone.

L'anonymat porte en effet préjudice à l'accessibilité de l'administration et à la confiance qu'elle doit inspirer. Si quelque chose tourne mal, le citoyen ne connaît même pas le nom de son interlocuteur au sein de l'administration.

L'administration reconnaît que l'anonymat peut en effet apparaître comme un manque de transparence ou un manque de proximité.

L'intention, derrière cette mesure, était d'assurer la continuité de la prestation de service : le nom du collaborateur est secondaire face au problème rencontré par le citoyen.

Le SPF Finances a donné de nouvelles directives à son Service Desk ICT. Dorénavant, les collaborateurs de ce service d'information de seconde ligne doivent communiquer leur identité complète, dans un souci de transparence et de convivialité pour le client.

Ces mesures sont conformes à notre recommandation 10/01 concernant la communication externe des autorités administratives fédérales. L'administration fédérale doit développer une politique de communication et d'information performante, fondée sur les principes de transparence, de pro-activité et de loyauté vis-à-vis du citoyen¹.

La Charte pour une administration à l'écoute des usagers prévoit explicitement la communication du nom de l'agent en contact avec le citoyen². Même si elle vise le fonctionnaire chargé de traiter un dossier, nous pouvons reprendre ce principe de base comme point de départ pour également attendre un minimum d'identification de la part des collaborateurs d'un call center.

Quand le Service Desk ICT du SPF Finances lui demande d'envoyer par e-mail une capture d'écran pour régler son problème avec l'application Intervat, Dries Bosman souhaite connaître le nom de la personne qu'il a eue en ligne. Il veut être sûr que son e-mail arrive à bonne destination. Mais il n'obtiendra rien : ni nom, ni prénom ! Le SPF Finances prie ses collaborateurs de rester anonymes. Dries Bosman se résout donc à utiliser l'adresse générale info.intervat@minfin.fed.be. Il s'adresse néanmoins au Médiateur fédéral car il aurait souhaité un peu plus de transparence de l'administration.

¹ RG 10/01, Rapport annuel 2010, p. 131.
² Point 6 :
« (...) Toute communication des autorités mentionnera le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé du dossier. »

Renouveler régulièrement la
carte d'identité : aussi pour les
plus de 75 ans ?

■ **RENOUVELER RÉGULIÈREMENT LA CARTE D'IDENTITÉ : AUSSI POUR LES PLUS DE 75 ANS ?**

• **SPF Intérieur**

L'eID ou carte d'identité électronique est la nouvelle carte d'identité électronique belge depuis 2003. La carte est munie d'une puce contenant des informations et des fonctionnalités supplémentaires : un certificat d'identification et un certificat de signature. Le citoyen peut ainsi signer électroniquement des documents, se connecter à des sites sécurisés de l'administration, compléter en ligne sa déclaration d'impôts...

Pour le moment, la carte est valable cinq ans. Cela signifie que le citoyen doit, tous les cinq ans, se rendre à l'administration communale pour signer le nouveau document de base et fournir une photo d'identité récente. Mais ces démarches soulèvent parfois de sérieux problèmes pratiques pour les personnes âgées ne pouvant plus se déplacer ou les personnes malades.

Avant l'introduction de l'eID, les cartes d'identité des personnes âgées de 75 ans et plus n'avaient pas de durée de validité, ce qui évitait bien des problèmes. Cette possibilité est encore prévue dans la loi : déterminer, par arrêté royal, une durée de validité plus longue pour certaines catégories d'âge. Cette disposition n'est cependant pas encore d'application.

Le Médiateur fédéral demande d'activer le plus rapidement possible cette disposition et de prévoir une durée de validité allongée pour l'eID des personnes âgées.

La vice-première ministre et ministre de l'Intérieur examine la question mais précise qu'un certain nombre de problèmes techniques doivent d'abord être résolus.

RECOMMANDATION

Fixer une durée de validité plus longue pour les eID des personnes âgées¹.

¹ RG 12/04, pp. 134-135.

THÈME 7

LA FORCE DE LA MÉDIATION



TABLE DES MATIÈRES

Quand une réaction rapide s'impose

- L'hôpital est prêt, mais le patient n'est pas encore là
- L'année scolaire a commencé, mais les enfants ne sont pas encore là
- Le mariage a lieu, mais tous les invités ne sont pas là

Quand il faut se montrer créatif

- Parce que le non-respect d'une législation fédérale est le fait d'une autorité communale
- Parce que le demandeur lui-même a commis des erreurs
- Parce que la situation dépasse les frontières

Dans des circonstances particulièrement délicates

- Quand les relations sont tendues...

L'hôpital est prêt, mais le patient n'est pas encore là

L'année scolaire a commencé, mais les enfants ne sont pas encore là

Le mariage a lieu, mais tous les invités ne sont pas là

Parce que le non-respect d'une législation fédérale est le fait d'une autorité communale

QUAND UNE RÉACTION RAPIDE S'IMPOSE

■ L'HÔPITAL EST PRÊT, MAIS LE PATIENT N'EST PAS ENCORE LÀ

- Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères

Le Médiateur fédéral ne dispose que d'un seul jour pour trouver une solution.

Samir Khaldoun nous contacte un jeudi et nous demande d'intervenir en urgence. Lundi matin, il doit suivre une troisième séance de chimiothérapie dans un hôpital à Bruxelles mais il n'a toujours reçu aucune décision de l'Ambassade de Belgique à Alger concernant sa demande de visa médical. L'hôpital peut difficilement déplacer le rendez-vous en raison des préparatifs qu'exige ce type de traitement et Monsieur Khaldoun a déjà réservé son vol. A la demande du Médiateur fédéral, l'Office des étrangers vérifie immédiatement le dossier de Samir Khaldoun : son visa vient de lui être accordé. L'Ambassade a-t-elle déjà reçu les instructions de l'Office des étrangers ? Le Médiateur

fédéral veut s'en assurer auprès de la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères, d'autant que l'Ambassade est fermée les vendredis et samedis. Mais une quinzaine de coups de téléphone ne donnent aucun résultat... personne au bout du fil. Le Médiateur fédéral prend donc directement contact avec l'Ambassade de Belgique à Alger qui confirme avoir bien reçu les instructions de l'Office des étrangers. Pour des raisons informatiques, le visa ne peut toutefois pas être délivré avant dimanche après-midi. Monsieur Khaldoun réserve un autre vol et arrive à Bruxelles lundi après-midi. L'hôpital ayant accepté de déplacer la séance d'un jour, il a pu suivre son traitement.

■ L'ANNÉE SCOLAIRE A COMMENCÉ, MAIS LES ENFANTS NE SONT PAS ENCORE LÀ

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

Si l'administration prend sa décision dans le délai légal de six mois, plus de la moitié de l'année scolaire risque de s'être écoulée.

Début septembre. L'année scolaire vient de débuter et Monsieur Mboma est inquiet pour les enfants de son épouse. Quelques mois auparavant, Madame Mboma a quitté le Gabon pour le rejoindre en Belgique et elle a confié ses deux enfants, âgés de 6 et 8 ans, à sa sœur en attendant de régler sa situation. En avril, elle a reçu un titre de séjour provisoire et l'OE dispose de six mois pour statuer sur son séjour définitif. En août, elle a introduit une demande de visa pour ses enfants. Le couple a toutefois appris que la décision ne tombera probablement pas avant le mois de février prochain. Les deux enfants risquent donc de rater la moitié de l'année scolaire. En effet, l'Office des étrangers a informé les époux qu'il ne

pourra se prononcer sur la demande des enfants que lorsque leur mère disposera d'un titre de séjour définitif. Et là encore, le traitement de leur demande peut prendre jusqu'à six mois. Vu la situation particulière de la famille, le traitement de la demande de Madame Mboma ne peut-il pas être accéléré ? Le Médiateur fédéral en fait la demande à l'Office des étrangers qui accepte. Le 18 octobre, Madame Mboma reçoit une carte de séjour de 5 ans et, le 23 octobre, le visa de regroupement familial est accordé aux enfants. Ils arrivent en Belgique le 5 novembre et ils peuvent intégrer l'année scolaire sans trop de retard.

■ LE MARIAGE A LIEU, MAIS TOUS LES INVITÉS NE SONT PAS LÀ

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

Toutes les tentatives de médiation ne connaissent pas une issue positive.

En consultant le site Internet de l'Office des étrangers (OE), les deux tantes et l'oncle de Rose Elombé, d'origine congolaise, constatent que leurs demandes de visa ont toutes les trois été rejetées. Sans ce visa, ils ne pourront pas se rendre au mariage de leur nièce qui aura lieu à Bruxelles trois semaines plus tard. Ils souhaitent donc connaître les raisons du refus pour, éventuellement, effectuer une nouvelle demande. Mais impossible d'effectuer ces démarches en si peu de temps ! Ils devraient d'abord se rendre à l'Ambassade de Belgique la plus proche, à Kinshasa ou à Kigali, pour y prendre connaissance de la décision, retourner ensuite chez eux compléter leur dossier, et enfin revenir à l'ambassade avec une nouvelle demande. Il en irait, pour chacun d'eux, de déplacements de plusieurs centaines de kilomètres.

L'OE a refusé les visas faute de renseignements suffisants sur la situation familiale, financière et professionnelle des tantes et de l'oncle permettant de garantir leur retour à l'issue du visa. Le Médiateur fédéral estime que les exigences de l'administration sont disproportionnées vu le but du voyage. Il fournit à l'administration une lettre de Rose Elombé expliquant l'organisation de son mariage et détaillant la situation de chacun des membres de sa famille ainsi que les garanties de leur retour. Mais l'administration ne veut pas en tenir compte. Elle refuse qu'un dossier soit complété sans demander l'avis du consulat sur l'authenticité des documents et, d'après elle, l'introduction d'une nouvelle demande de visa en urgence n'était pas impossible. Les deux tantes et l'oncle de Rose Elombé n'ont pas pu assister au mariage.

QUAND IL FAUT SE MONTRER CRÉATIF

■ PARCE QUE LE NON-RESPECT D'UNE LÉGISLATION FÉDÉRALE EST LE FAIT D'UNE AUTORITÉ COMMUNALE

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

Que se passe-t-il si le Médiateur fédéral constate une faute d'une autorité communale dans un dossier ?

Le Médiateur fédéral peut inviter l'autorité fédérale compétente à intervenir auprès de la commune.

Madame Annan, ressortissante allemande, entame un nouveau travail à Bruxelles. Elle obtient un titre de séjour de plus de 3 mois. Son époux ivoirien l'a accompagné et il a également demandé une carte de séjour. L'administration communale refuse cependant d'enregistrer sa demande car elle doute de la validité de leur mariage : Monsieur et Madame Annan se sont mariés un an plus tôt au Danemark. L'administration communale a demandé l'avis du parquet du procureur du Roi et, en attendant, elle ne lui délivre aucun document. Quelques mois plus tard, Madame Annan contacte le Médiateur fédéral. Son époux a reçu un document mais pas celui qu'il attendait... L'Office des étrangers (OE) lui a notifié

un ordre de quitter le territoire. L'administration communale doit appliquer correctement la législation, elle n'a pas le droit de refuser d'enregistrer une demande de carte de séjour. S'il existe des doutes sur la validité du mariage, c'est à l'OE de prendre une décision. Ne pouvant examiner un acte posé par une autorité communale, le Médiateur fédéral demande directement à l'OE d'intervenir. Sur instruction de l'OE, l'administration communale retire l'ordre de quitter le territoire et invite Monsieur Annan à se présenter au guichet pour enregistrer sa demande de séjour en tant que conjoint d'une ressortissante européenne.

Parce que le demandeur lui-même
a commis des erreurs

Parce que la situation
dépasse les frontières

■ PARCE QUE LE DEMANDEUR LUI-MÊME A COMMIS DES ERREURS

- Office des étrangers (OE) du SPF Intérieur

Il s'avère parfois difficile de remplir correctement toutes les formalités administratives. L'intervention du Médiateur fédéral peut aider à remettre un dossier sur les rails.

La demande de visa de regroupement familial de Monsieur Cruz a été refusée pour deux raisons : le bail de l'habitation familiale n'est pas enregistré et l'attestation de la mutuelle, qui prouve que Monsieur Cruz sera bien couvert par une assurance soins de santé en Belgique, n'est pas valable. L'épouse de Monsieur Cruz a, en fait, commis deux erreurs en complétant le dossier. Elle n'a pas adressé la bonne attestation de la mutuelle et elle n'a pas photocopié la page verso du contrat de location où se trouvait le cachet prouvant que le bail

est bien enregistré. Ayant reçu les bons documents de l'épouse de Monsieur Cruz, le Médiateur fédéral demande à l'Office des étrangers de réexaminer la demande de visa en tenant compte de ces éléments. L'administration accepte, ce qui évite au couple de devoir recommencer toute la procédure. Quelques mois plus tard, le visa est accordé et Monsieur Cruz peut rejoindre son épouse en Belgique.

■ PARCE QUE LA SITUATION DÉPASSE LES FRONTIÈRES

- SPF Finances

La collaboration entre les médiateurs de deux pays permet parfois de résoudre le problème.

Pendant quelques années, Monsieur Dos Santos a exercé une activité d'enseignant en Belgique et reçoit donc une pension belge. Son ex-employeur retient du précompte professionnel sur sa pension mais Monsieur Dos Santos ne s'en inquiète pas jusqu'à ce que, plusieurs années plus tard, l'administration fiscale portugaise lui réclame à son tour un impôt sur sa pension belge. Il conteste cet impôt auprès du fisc portugais mais sa réclamation est rejetée. Pourquoi ? La Belgique et le Portugal ont signé une convention préventive de double imposition et, suivant cette convention, la pension belge de Monsieur Dos Santos est effectivement soumise à l'impôt portugais. La Belgique n'aurait pas dû retenir de précompte professionnel. Monsieur Dos Santos souhaite être remboursé mais, les faits remontant à plus de 5 ans, le délai de réclamation est prescrit.

Vu l'absence de solution en droit belge, le Médiateur fédéral et l'Ombudsman portugais (Provedor de Justiça), examinent les possibilités de mettre en œuvre la procédure de règlement amiable prévue par la convention entre les deux Etats. Le Provedor de Justiça convainc l'administration fiscale portugaise de lancer la procédure amiable sur base de la réclamation introduite par Monsieur Dos Santos contre l'impôt portugais. De son côté, le Médiateur fédéral obtient du SPF Finances qu'il acquiesce à la demande de recours à la procédure amiable et qu'il accepte d'opérer le remboursement dans ce cadre. La veuve de Monsieur Dos Santos, entre-temps décédé, a ainsi récupéré les 25 000 € de précompte professionnel retenus à tort par la Belgique, augmentés des intérêts de retard.

Dans des circonstances
particulièrement délicates

DANS DES CIRCONSTANCES PARTICULIÈREMENT DÉLICATES

■ QUAND LES RELATIONS SONT TENDUES...

- Direction générale des Établissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice

Quand les relations sont particulièrement tendues, l'intervention du Médiateur fédéral peut aider à débloquer la situation.

Entre Monsieur Lambert et l'administration pénitentiaire, les relations sont plus que tendues. Le tribunal d'application des peines refuse toute mesure de libération ou d'aménagement de l'exécution de sa peine tant qu'il n'a pas obtenu de permission de sortie ou de congé pénitentiaire. Mais lorsque Monsieur Lambert en fait la demande, l'administration pénitentiaire refuse systématiquement. Il reçoit même parfois la décision après la date de sortie demandée ! Il est incarcéré depuis 15 ans et aucun programme de réinsertion n'a encore été entamé.

Le parcours de Monsieur Lambert rend son dossier particulièrement délicat. Il est reconnu coupable de plusieurs crimes, dont un assassinat commis pendant un de ses congés pénitentiaires en 1993. Il s'est en outre évadé deux fois. Selon l'administration pénitentiaire, le risque de récidive est grand. Le tribunal d'application des peines impose la condition de

suivre une thérapie, mais le dialogue entre Monsieur Lambert et le service psychosocial de la prison est rompu. Le Médiateur fédéral demande à l'administration d'être proactive et de chercher des pistes de solution, faute de quoi Monsieur Lambert terminera sa peine sans avoir pu préparer sa réinsertion. Si des sorties ne sont pas envisageables à ce stade, une thérapie doit pouvoir être entamée à partir de la prison. Monsieur Lambert doit, quant à lui, collaborer. Le service psychosocial, Monsieur Lambert et sa sœur se réunissent à plusieurs reprises. Ils renouent progressivement le dialogue, jusqu'à une évolution positive des relations. Monsieur Lambert obtient deux permissions de sortie et deux congés pénitentiaires qui se déroulent bien. Suite à cela, le tribunal d'application des peines l'a autorisé à porter un bracelet électronique. En mai 2012, il a été libéré sous conditions.

THÈME 8

LES DEMANDES D'INFORMATION ET LES RÉCLAMATIONS LIÉES À LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE

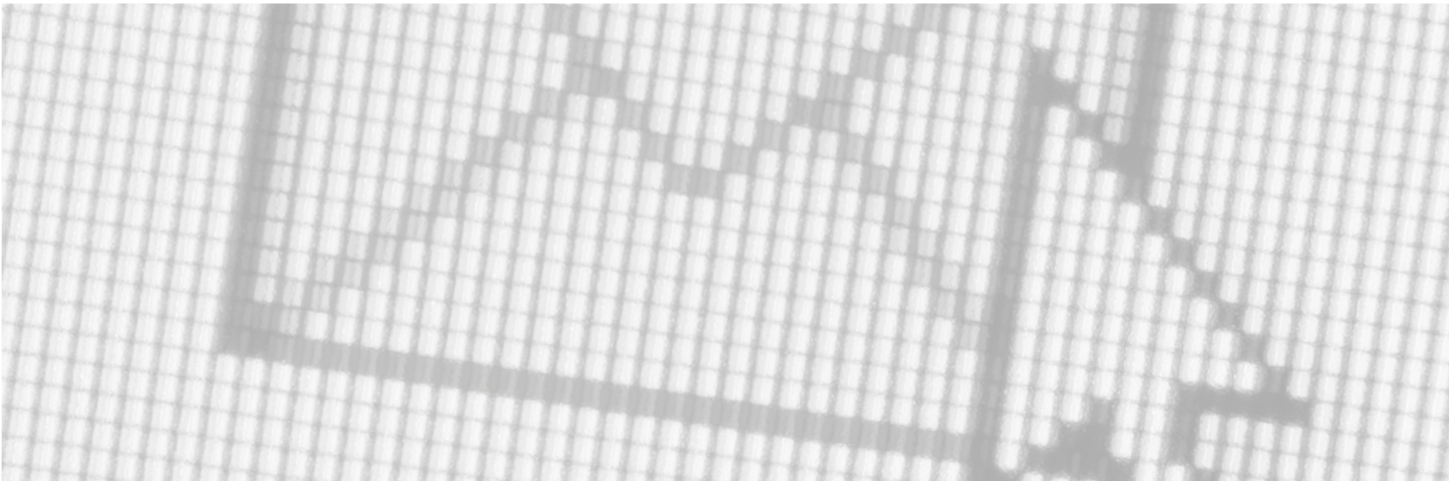


TABLE DES MATIÈRES

- Les modifications légales soudaines suscitent des plaintes
- Le citoyen est parfois mal aiguillé vers l'information dont il a besoin
- La ligne d'information fédérale centralisée se fait désirer

■ LES MODIFICATIONS LÉGALES SOUDAINES SUSCITENT DES PLAINTES

Pendant la première moitié de 2012, le Médiateur fédéral a reçu de nombreuses plaintes relatives aux modifications de la réglementation fiscale.

Ces plaintes portent notamment sur :

- l'augmentation du précompte mobilier sur les intérêts perçus à compter du 1^{er} janvier 2012 ;
- l'impact du nouveau mode de calcul de l'avantage de toute nature, lié aux voitures de société, sur l'impôt des personnes physiques, revenus 2012, exercice 2013 ;
- la suppression des avantages fiscaux pour les maisons passives ayant obtenu un certificat après le 29 février 2012 ;
- l'impact de l'assujettissement des notaires à la TVA dès le 1^{er} janvier 2012.

Dans tous ces cas, le Médiateur fédéral explique aux réclamants que sa mission légale se limite aux plaintes qui concernent le fonctionnement des services publics fédéraux et qu'il ne peut donc en principe connaître des plaintes visant le contenu de la réglementation ou la politique gouvernementale.

Non seulement cela ne relève pas de sa compétence mais cela nuirait à l'impartialité et à l'indépendance de l'institution s'il devait s'exprimer sur la politique du Gouvernement.

Le Médiateur fédéral informe dès lors les requérants de la possibilité d'adresser une pétition au Président de la Chambre des représentants.

Cela étant, ce n'est pas parce que le Médiateur fédéral n'est pas compétent pour traiter ce type de plaintes, qu'il ne prend pas la peine d'écouter ces citoyens confrontés soudainement aux nouvelles mesures fiscales.

Il tente, dans la mesure du possible, de leur fournir l'information nécessaire pour appréhender correctement les changements et désamorcer les critiques qui reposent sur des incompréhensions.

Le Médiateur fédéral explique ainsi :

- que les avantages fiscaux sont accordés pour une seule période imposable à la fois et qu'il n'y a jamais de droit acquis à leur reconduction, celle-ci dépendant du Parlement ;
- que l'augmentation du taux du précompte mobilier prévue par la loi à partir du 1^{er} janvier 2012 vaut pour toutes les personnes ayant soucrit le même produit d'investissement et se trouvant dans les mêmes circonstances ;
- que la loi fiscale est d'ordre public ;
- qu'en principe, une règle nouvelle s'applique immédiatement aux situations en cours et que cela ne la qualifie pas de rétroactive. Une règle ne peut être considérée comme rétroactive que si elle s'applique à des faits, actions et situations définitivement révolus au moment de son entrée en vigueur ;
- ...

■ LE CITOYEN EST PARFOIS MAL AIGUILLÉ VERS L'INFORMATION DONT IL A BESOIN

• SPF Santé publique

En juillet 2012, le Médiateur fédéral est confronté à un afflux de demandes de renseignements destinées au SPF Santé publique.

Il s'avère que, sous la rubrique « contact » du site Internet de ce SPF, l'unique adresse e-mail mentionnée est celle du Médiateur fédéral¹, destinée au citoyen ayant des plaintes relatives à ce SPF.

Cela semble avoir prêté à confusion auprès des citoyens qui souhaitent simplement obtenir des renseignements de la part de cette administration.

Le SPF Santé publique explique qu'il a préféré ne plus mentionner son adresse e-mail générale sur la page de contact pour inciter les citoyens à utiliser de préférence son formulaire en ligne. Celui-ci permet d'introduire des plaintes ou des demandes de renseignements. Le système d'enregistrement permet de raccourcir les délais de réponse et de faciliter le traitement administratif. Le site permet en effet un traçage des contacts et la constitution d'un historique pour chaque personne de contact.

Le SPF Santé publique n'avait pas prévu le fait que le citoyen utiliserait l'adresse e-mail du Médiateur fédéral pour de simples demandes de renseignements.

Le service a immédiatement enlevé l'adresse e-mail du Médiateur fédéral de sa rubrique « contact » et renseigne désormais l'URL du site Internet du Médiateur fédéral.

Cet incident semble indiquer que, pour une frange de citoyens, remplir un formulaire en ligne s'avère plus difficile que le simple envoi d'un e-mail.

¹ info@mediateurfederal.be

■ LA LIGNE D'INFORMATION FÉDÉRALE CENTRALISÉE SE FAIT DÉSIRER

Depuis quelque années déjà, le Médiateur fédéral souligne la nécessité de créer un point d'information fédéral qui fournit des réponses concrètes aux questions téléphoniques ou écrites des citoyens et qui les oriente vers le service approprié en cas de nécessité.

Ce constat a fait l'objet d'une recommandation au parlement en 2007¹ et l'instauration d'une ligne d'information gratuite de l'autorité fédérale semble être la formule la plus adaptée.

La note de politique générale du 21 décembre 2011 relative à la Fonction publique rencontre cette recommandation et le Gouvernement s'est engagé à lancer une ligne d'information fédérale centralisée².

Ce projet n'a pas encore été réalisé à ce jour. Entre-temps, le nombre de demandes d'informations auprès du Médiateur fédéral a continué de croître en 2012³, confirmant une fois de plus sa nécessité.

1 RG 07/01, p. 136.
2 *Doc. parl.*, Chambre, 2011-2012, n° 1964/13.
3 Partie II, Statistiques générales, p. 27.



IV. Statistiques par administration

SPF Chancellerie du Premier ministre

SPF Chancellerie du Premier ministre	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012							Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations en cours après 2012		
	Réclamations < 2012			Fondée				Non fondée			Total				
	Réclamations 2012	Total		Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total	Aboutie	Non aboutie	Total	Information incomplète du réclamant		Devenue sans objet	Sans appréciation
Service d'encadrement technologie de l'information et de la communication (ICT)	1	1	2				0		1	1			2		0
TOTAL	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0

SPF Personnel et Organisation

SPF Personnel et Organisation	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012										Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations en cours après 2012			
	Réclamations < 2012			Fondée					Non fondée			Médiation			Information incomplète du réclamant			Total	
	Réclamations 2012	Total		Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total				Aboutie	Non aboutie	Total	Devenue sans objet		Sans appréciation		
Direction générale Organisation	1	1						0	1				0				1		0
Selor	12	36	48	4				4	20	3	1	4	3	9	2	42	1		5
Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)	2	2	4	2				2	2			0				4			0
TOTAL	15	38	53	6	0	0	0	6	23	3	1	4	3	9	2	47	1		5

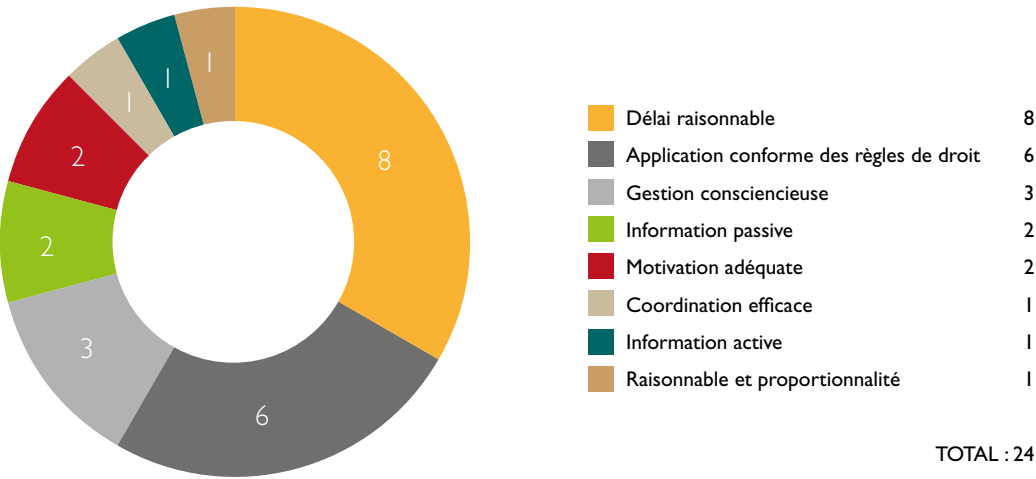
SPF Technologie de l'Information et de la Communication

	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012					Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations en cours après 2012
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Fondée		Non fondée	Médiation		Information incomplète du réclamant	Total
				Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible		Aboutie	Non aboutie	Devenue sans objet	Sans appréciation
Autres	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	2
TOTAL	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	2

SPF Justice

	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012					Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations en cours après 2012
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Fondée		Non fondée	Médiation		Information incomplète du réclamant	Total
				Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible		Aboutie	Non aboutie	Devenue sans objet	Sans appréciation
Moniteur belge	3	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0
Direction générale de l'Organisation judiciaire	6	4	10	2	0	0	1	0	0	2	5
Direction générale des Etablissements pénitentiaires	78	76	154	4	2	3	15	11	11	20	66
Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux	11	8	19	5	1	0	0	3	3	4	13
Direction générale des Maisons de justice	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	5	5	10	1	0	0	2	0	0	1	5
TOTAL	104	93	197	13	3	3	18	15	0	15	92

Normes



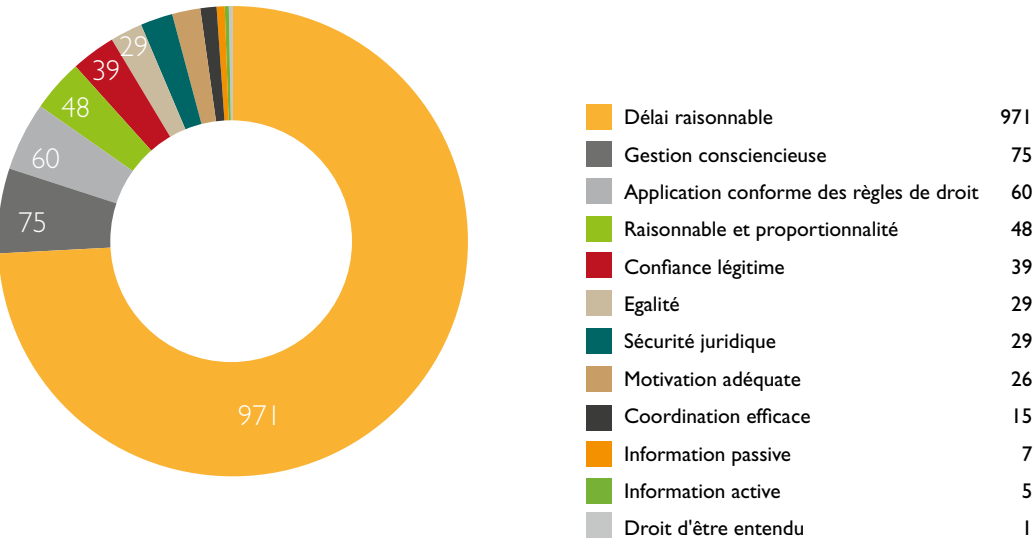
SPF Intérieur

	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012										Réclamations suspendues durant 2012	Solde de réclamations en					
				Fondée						Non fondée	Médiation				Information incomplète du réclamant			Total		
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Intervention structurelle	Total		Aboutie	Non aboutie	Total	Information incomplète du réclamant	Devenue sans objet	Sans appréciation				
SPF Intérieur																				
Direction générale de la Sécurité civile	2	1	3						0	1			0		1		2			1
Direction générale Institutions et Population	37	11	48	3	1	1	3		8	5	6		6	3	4		26			22
Direction générale Sécurité et Prévention	6	3	9	1			1		2	1			0	1			4			5
Centre de crise	1		1						1		1		1				1			0
Direction générale Office des étrangers	2359	1378	3737	537	12	10	46	487	1092	403	312	10	322	194	228	4	2243	159		
Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)	8	22	30	3					3	8	1		1	3	3		18	4		8
Autres	2		2						0			1	1				1			1
TOTAL	2415	1415	3830	544	13	11	50	487	1105	418	320	11	331	201	236	4	2295	163		

SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur, et Coopération au Développement

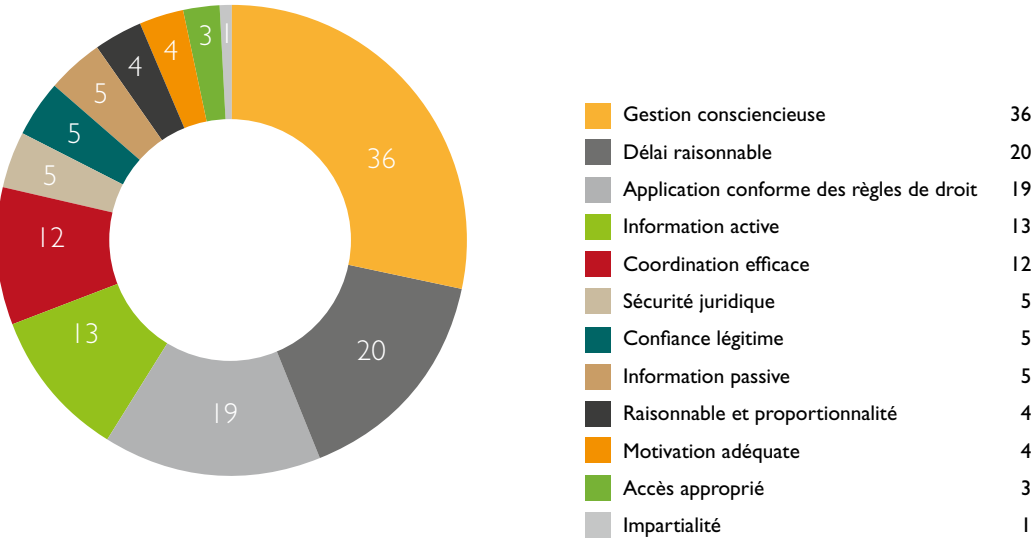
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur, et Coopération au Développement	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012										Réclamations suspendues durant 2012	Solde de réclamations en cours après 2012			
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Fondée Total	Non fondée	Aboutie	Non aboutie	Médiation Total	Information incomplète du réclamant	Devenue sans objet	Sans appréciation	Total		
Direction générale des Affaires consulaires	183	114	297	37	10	8	17	72	37	35	1	36	13	19	2	179	3	115
Direction générale Coopération au développement	1	1	2					0				0	2			2		0
Autres	1	1	2					0				0				0		2
TOTAL	185	116	301	37	10	8	17	72	37	35	1	36	15	19	2	181	3	117

Normes



TOTAL: 1305

Normes



TOTAL : 127

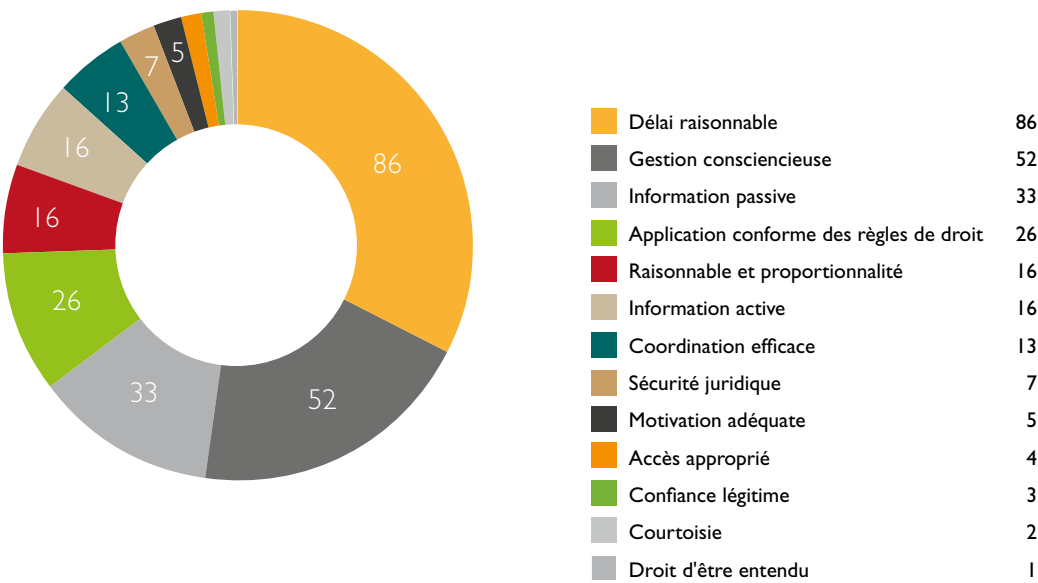
Ministère de la Défense

	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012						Réclamations suspendues durant 2012	Solde de réclamations en cours après 2012
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Fondée	Non fondée	Mediation	Information incomplète du réclamant	Total		
				Correction partielle	Correction refusée		Abourie	Devenue sans objet			
				Correction impossible			Non aboutie	Sans appréciation			
				Total			Total				
Ministère de la Défense											
Secrétariat administratif et technique		1	1		0			0	0		1
Office central d'action sociale et culturelle (OCASC)		1	1		0	1		0	1		0
Musée royal de l'armée et d'histoire militaire (MRA)		1	1		0		1	1	1		0
TOTAL	2	1	3	0	0	0	0	0	0	2	1

SPF Finances

	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012						Réclamations suspendues durant 2012	Solde de réclamations en cours après 2012
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Fondée	Non fondée	Mediation	Information incomplète du réclamant	Total		
				Correction partielle	Correction refusée		Abourie	Devenue sans objet			
				Correction impossible			Non aboutie	Sans appréciation			
				Total			Total				
SPF Finances											
Secrétariat général	1	1	2		0		1		1		0
Administration générale de la Trésorerie	27	67	94	16		10	42	2	82	1	11
Administration générale de la Fiscalité	167	536	703	64	4	250	144	38	572	10	121
Administration générale de la Perception et du Recouvrement	96	333	429	38	1	111	108	44	354	2	73
Administration générale des Douanes et Accises	16	38	54	5		19	7	7	50		4
Administration générale de la Documentation patrimoniale	69	164	233	50	2	63	33	13	182	1	50
Administration de l'Inspection spéciale des Impôts		1	1		0		1		1		0
Contact Center	4	3	7	1		1	3		6		1
Service de Conciliation fiscale	1	1	2		0		2		2		0
Autres	3	9	12		0	4	3		8		4
TOTAL	384	1152	1536	174	8	458	344	114	1258	14	264

Normes



TOTAL : 264

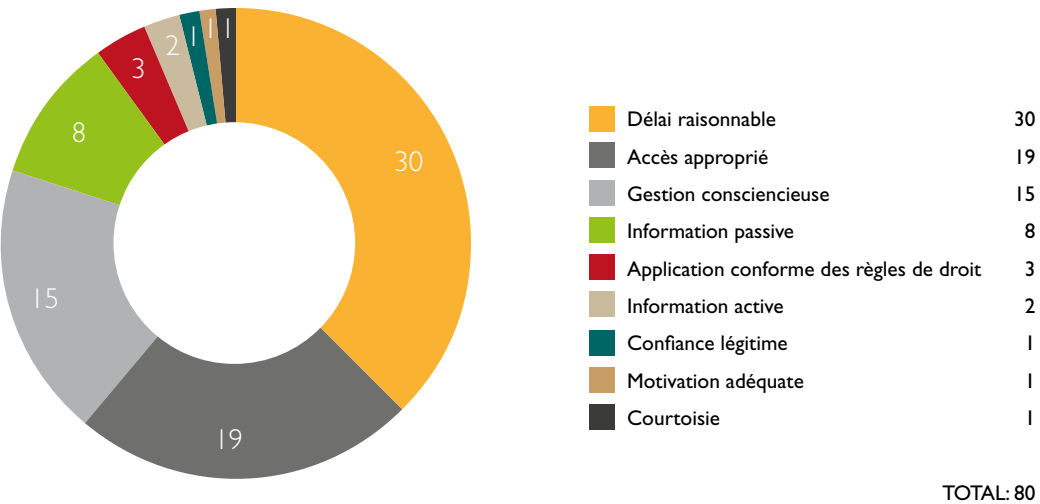
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012							Réclamations suspendues durant 2012	Solde de réclamations en cours après 2012						
				Fondée				Non fondée	Médiation									
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total	Information incomplète du réclamant	Devenue sans objet	Sans appréciation	Total		
Direction générale Contrôle des lois sociales	4	5	9					0	3	2	2		1		1	7		2
Direction générale Humanisation du travail	1		1	1				1			0					1		0
Direction générale Contrôle du bien-être au travail		2	2					0		1	1					1		1
Direction générale Emploi et Marché du travail	1		1					0	1		0					1		0
Autres		1	1					0			0					0		1
TOTAL	6	8	14	1	0	0	0	1	4	3	0	3	1	0	1	10	0	4

SPF Sécurité sociale

SPF Sécurité sociale	Réclamations en traitement durant 2012						Réclamations clôturées durant 2012						Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations cours après 2012				
	Réclamations < 2012			Réclamations 2012			Fondée			Non fondée			Médiation			Information incomplète du réclamant		Total	
				Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total				Aboutie	Non aboutie	Total		Devenue sans objet	Sans appréciation		
Direction générale Politique sociale	2		2	1			1		1					0			2		0
Direction générale Personnes handicapées	206	251	457	69			69		56		60	60		4	25	4	218	8	231
Direction générale Indépendants	3	3	6	1			1		4			0					5		1
Direction générale Victimes de guerre	1	1	2				0					0					0		2
Direction générale Inspection sociale			2				0					0					0	1	1
Autres		1	1				0					0					0		1
TOTAL	212	258	470	71	0	0	0	71	61	60	0	60	4	25	4	225	9		236

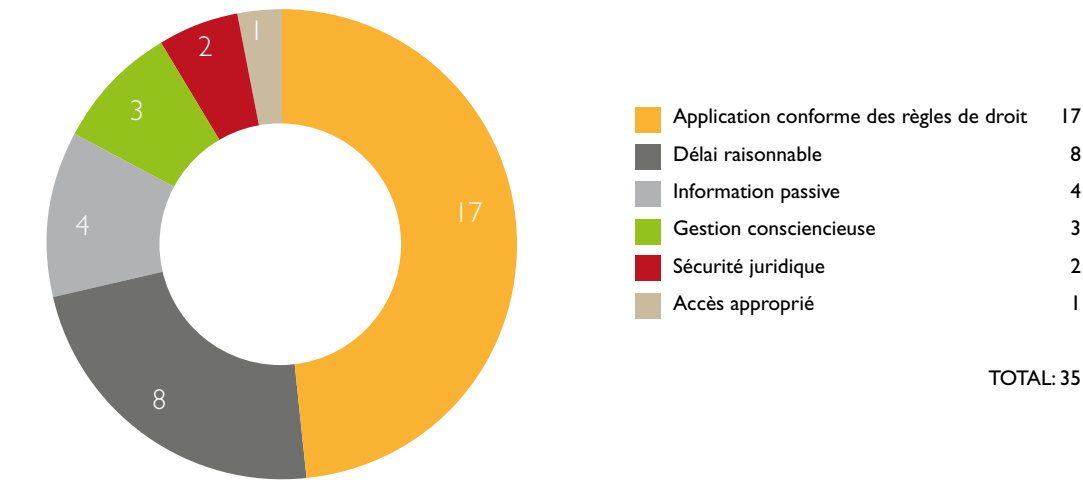
Normes



SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012										Réclamations suspendues durant 2012	Solde de réclamations en cours après 2012			
	Réclamations < 2012			Fondée				Non fondée	Médiation			Information incomplète du réclamant		Total				
	Réclamations 2012			Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible		Aboutie	Non aboutie		Devenue sans objet	Sans appréciation					
	Total			Total					Total									
Direction générale Organisation des Etablissements de soins	3	3		0					0			1	1		2			
Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de Crise	43	35	78	24			24	11	7	7	2	6	50		28			
Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation	2	2	4	2			2	1		0			3		1			
Medex	9	14	23	2	2		4	4	2	1	3	3	14	1	8			
Autres		3	3				0			0	1		1		2			
TOTAL	54	57	111	28	2	0	0	30	16	9	1	10	2	11	0	69	1	41

Normes



SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012							Réclamations suspendues durant 2012			Solde de réclamations en cours après 2012				
	Réclamations < 2012		Total	Fondée				Non fondée	Médiation			Information incomplète du réclamant	Devenue sans objet		Sans appréciation	Total		
		Réclamations 2012		Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible		Total	Aboutie	Non aboutie						Total	
Service d'encadrement Budget et Contrôle de la gestion	1		1	1			1				0			1		0		
Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)	3	3	6				0			3	3	1	2	6		0		
Direction générale Energie	2	8	3				0	1	1	1				2		1		
Direction générale Régulation et Organisation des Marchés		1	1				0	1		0				1		0		
Direction générale Potentiel économique		1	1				0	1		0				1		0		
Direction générale Statistiques et Information économique	1	4	5				0	2	1	1	2		1	5		0		
Direction générale Qualité et Sécurité	2		2	1			1			0		1		2		0		
Direction générale Contrôle et Médiation	3	3	6				0	1	2	2				3		3		
Direction générale Politique PME		1	1				0			0				0		1		
Institut professionnel des agents immobiliers (IPI)		1	1				0	1		0				1		0		
Autres	2	3	5				0	2		0	2	1		5		0		
TOTAL	14	25	32	2	0	0	0	2	9	7	1	8	3	2	3	27	0	12

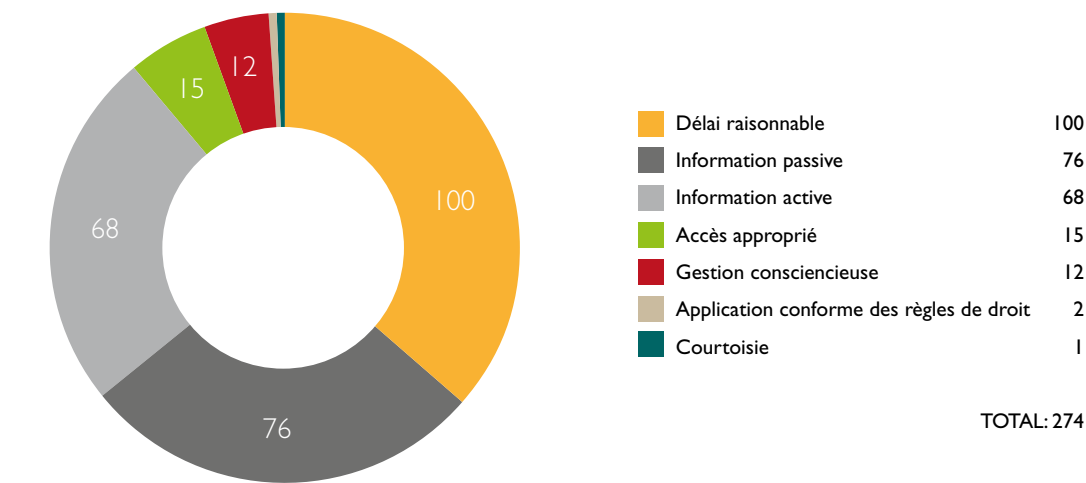
SPF Mobilité et Transports

SPF Mobilité et Transports	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012										Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations en cours après 2012					
	Réclamations < 2012			Fondée							Non fondée			Médiation			Information incomplète du réclamant			Total	
	Réclamations 2012	Total		Correction	Correction partielle		Correction refusée		Correction impossible			Total	Aboutie	Non aboutie			Total	Devenue sans objet	Sans appréciation		
Service d'encadrement Budget et Contrôle de la gestion	1	1		1			1						0						1		0
Service d'encadrement technologie de l'information et de communication (ICT)	5	5		5			5						0						5		0
Direction générale Mobilité et Sécurité routière	7	21	28	1			1		7	7	7		3	3			21		7		
Direction Immatriculation et Homologations des véhicules	88	357	445	50	2	1	63	116	87	71	71		16	54	15	359		86			
Direction générale Transport terrestre		1	1				0		1	0						1		0			
Direction générale Transport aérien	1	2	3				0		1	0						1		2			
Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR)	3	5	8				0		2	1	1	2	3	1	8			0			
Institut du Transport routier		1	1				0			0						0		1			
Autres		3	3				0		1	2	2					3		0			
TOTAL	105	390	495	57	2	1	63	123	99	81	1	82	22	58	15	399	0	96			

Services publics de programmation

Services publics de programmation	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012							Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations en cours après 2012	
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total	Non fondée	Aboutie	Non aboutie	Total		
SPP Politique scientifique	2	2	4		1		2	3		1	1	4		0
SPP Intégration sociale		1	1					0		1		1		0
TOTAL	3	2	5	0	1	0	2	3	0	1	0	1	5	0

Normes



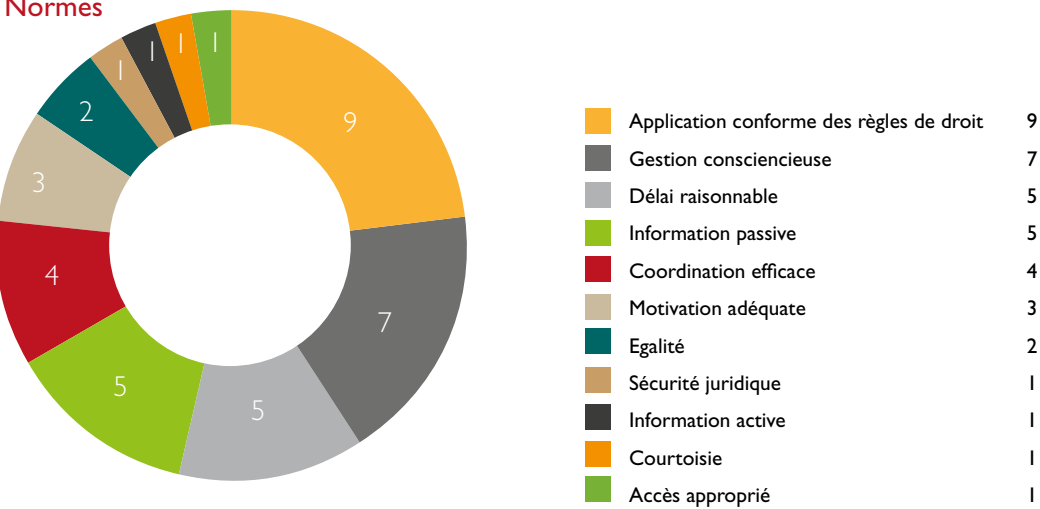
Parastataux sociaux

Parastataux sociaux													Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012							Réclamations suspendues durant 2012		Solde de réclamations en cours après 2012																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
													Réclamations < 2012			Réclamations 2012			Total	Correction				Fondée			Non fondée	Médiation			Information incomplète du réclamant			Total																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP

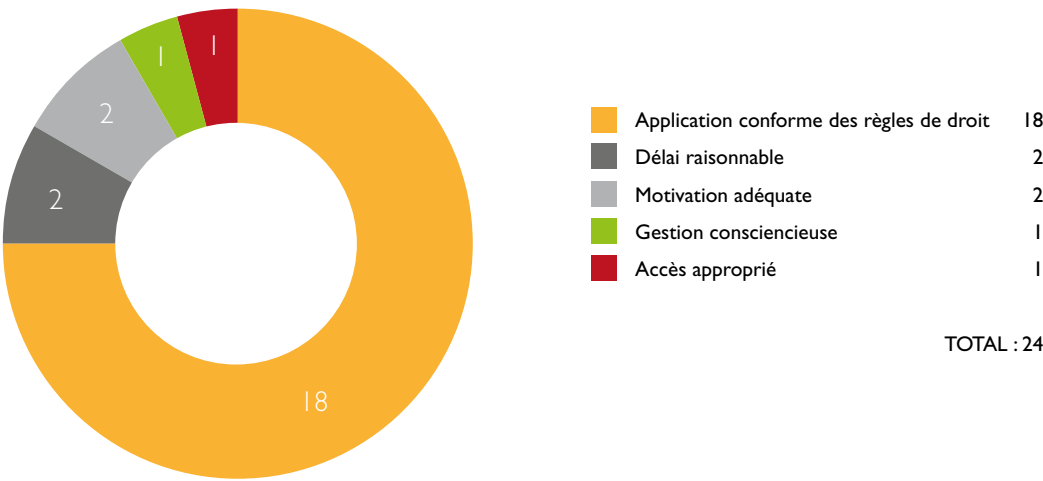
	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012							Réclamations suspendues durant 2012			Solde de réclamations en cours après 2012					
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total	Non fondée	Aboutie	Non aboutie	Total	Médiation	Information incomplète du réclamant	Devenue sans objet	Sans appréciation	Total		
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP																			
Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT)		1	1				0		1		0						1		0
Infrabel		1	1	2			0			1	1						1		1
Loterie nationale		1	1				0			1	1						1		0
Fonds de Participation		1	4	5			0		4		0						4		1
Fedasil		12	38	50	19		19		3	1	1		1	9	1		34		16
Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé		1		1			1				0						1		0
Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)		2	6	8	3		3		2	1	1						6		2
Autres		1	4	5			0		3		0						3		2
TOTAL		18	55	73	22	1	0	0	23	13	4	0	4	1	9	1	51	0	22

Normes



TOTAL: 39

Normes

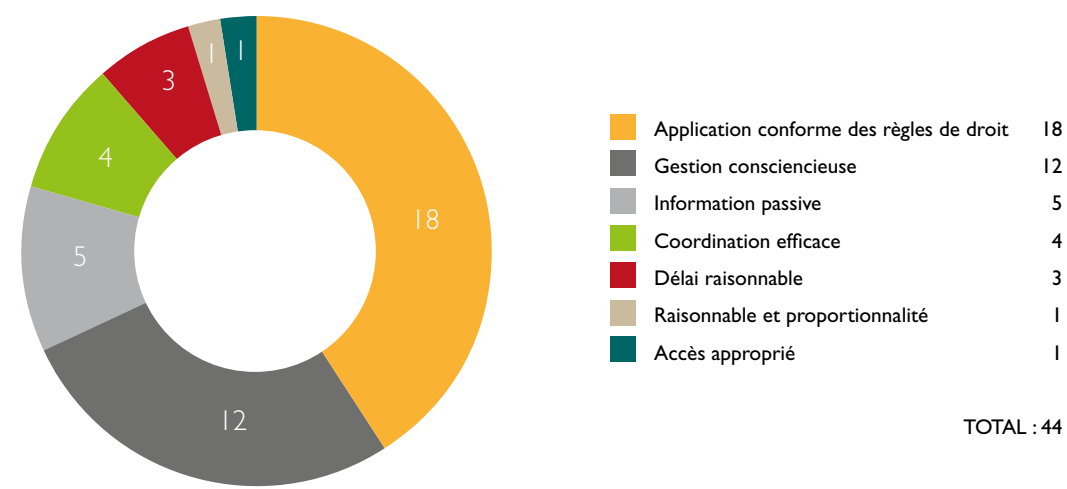


TOTAL : 24

Organismes privés chargés d'un service public

Organismes privés chargés d'un service public	Réclamations en traitement durant 2012			Réclamations clôturées durant 2012							Réclamations suspendues durant 2012	Solde de réclamations en cours après 2012			
	Réclamations < 2012	Réclamations 2012	Total	Fondée				Non fondée	Médiation		Information incomplète du réclamant			Total	
				Correction	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total	Devenue sans objet		Sans appréciation
Caisses d'assurances sociales	60	53	113	10				10	37	12	12		8	9	76
Guichets d'entreprise		3	3					0	1	1	1			1	3
Centres d'examens	1	2	3					0	2		1	1			3
Centres de contrôle technique	3	13	16					0	7	2	2		1	3	13
CIMIRé		1	1					0			0		1		1
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)	29	32	61	2			2	2	8	15	15		5	6	39
Caisses d'allocations familiales	64	68	132	11	1			12	13	18	18		10	19	73
Mutualités	69	78	147	8	1			9	31	21	21		7	21	92
Sociétés émettrices de titres-services	20	34	54	2			2	2	19	6	6		1	4	34
Autres	10	5	15					0	1	5	5		2	1	9
TOTAL	256	289	545	33	2	0	0	35	119	80	1	81	33	61	343

Normes





V. Recommendations

Introduction

Formuler des recommandations est une des missions assignées explicitement aux médiateurs fédéraux par l'article 1^{er} 3°, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux¹ (ci-après « la Loi »).

Ces recommandations peuvent être de deux ordres.

- a) Les recommandations au Parlement (RG)² : l'article 15, alinéa 1^{er} de la Loi, prévoit que le rapport annuel d'activités et les éventuels rapports intermédiaires que les médiateurs adressent à la Chambre des représentants contiennent les recommandations qu'ils jugent utiles et exposent les éventuelles difficultés de fonctionnement que ceux-ci rencontrent dans leur exercice.
- b) Les recommandations à l'administration (RO)³ : en vertu de l'article 14, alinéa 3, de la Loi, les médiateurs peuvent, dans le cadre du traitement des réclamations, adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile.

Recommandations au Parlement

Recommandations 2012

RG 12/01 : remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser d'office la délivrance de visas pour études.

En vertu de la loi du 15 décembre 1980, le Ministre compétent pour l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers (ci-dessous dénommé « le Ministre ») peut déléguer certains de ses pouvoirs par arrêté ministériel publié au Moniteur belge.

Cette délégation est actuellement organisée par un arrêté ministériel du 18 mars 2009 qui délègue certains pouvoirs du Ministre aux membres du personnel de l'Office des étrangers (OE).

Les visas d'accès au territoire sont délivrés à l'étranger par les postes diplomatiques et consulaires belges sur instruction de l'Office des étrangers. En cas de refus, la décision doit être signée par le Ministre ou son délégué à l'OE.

A l'occasion de plusieurs plaintes, le Médiateur fédéral a toutefois constaté que dans certains postes, des décisions de refus de visa pour études n'étaient signées ni par le Ministre, ni par son délégué à l'OE mais par le consul.

L'OE expose qu'en période de pré-rentree académique, certains postes sont submergés de demandes de visa pour études. En vue d'assurer une gestion plus efficace de cet afflux de demandes, il délègue régulièrement un de ses agents dans les postes confrontés à une forte pression estudiantine (Casablanca, Kinshasa et Yaoundé) pendant la période estivale. Cela permet de soutenir le poste dans la gestion du volume croissant des demandes, ainsi que de former les équipes locales.

Stade ultime de cette coopération renforcée, le Consulat général de Belgique à Casablanca ainsi que l'Ambassade de Belgique à Kinshasa reçoivent depuis plusieurs années et pour une période limitée l'autorisation de refuser la délivrance d'un visa pour études sans consultation préalable de l'OE. Cette procédure particulière, initiée en 2001 sur base d'un accord entre les deux ministres concernés (Intérieur et Affaires étrangères), a par la suite été évaluée et reconduite par l'administration lors de réunions tripartites entre les postes concernés, l'OE et la Direction générale des Affaires consulaires. La reconduction de la procédure, dans les limites et pour la période fixées par l'OE⁴, est ensuite confirmée par simple courrier électronique.

1 Annexe I, pp. 158-161.
2 Dénommées « Recommandations générales » jusqu'à présent.
3 Dénommées « Recommandations officielles » jusqu'à présent.
4 Généralement du 1^{er} juin au 31 octobre.

L'OE est conscient que ce faisant il a devancé le législateur mais défend ce choix pour des raisons stratégiques, dans l'intérêt de la procédure et des étudiants étrangers. Parmi les avantages, il avance en particulier :

- une réduction significative des délais de traitement et des risques de perte de données ;
- la possibilité, grâce à un processus décisionnel plus rapide, de statuer sur une nouvelle demande introduite après un refus, sans que l'année académique du demandeur ne soit mise en péril ;
- des échanges accrus d'expertise entre les consulats et l'OE et une meilleure approche des demandes.

Suite à l'intervention du Médiateur fédéral, il a néanmoins restreint la délégation informelle accordée à ces deux postes vu l'absence évidente de base légale.

Par une instruction du 24 juillet 2012, adressée à l'Ambassade de Belgique à Kinshasa et au Consulat général de Belgique à Casablanca, la possibilité qui leur est accordée de refuser d'office un visa d'études est désormais limitée aux seuls cas où un des quatre documents justificatifs requis, énumérés à l'article 58 de la loi du 15 décembre 1980 (concernant le droit au séjour pour études), n'est pas joint au dossier. Les dossiers « techniquement complets » mais dans lesquels existe un doute (détournement de procédure, problème d'authenticité des documents, ...) doivent être transmis à l'OE.

L'OE a également confirmé au Médiateur fédéral que ces instructions seraient reconduites pour la rentrée académique 2013, tout en regrettant la restriction apportée aux instructions initiales. Il a déjà observé une augmentation en 2012 du délai moyen d'examen des demandes de visa pour études introduites dans ces deux postes.

Le Médiateur fédéral partage le souci de l'administration de mettre en œuvre des solutions efficaces permettant une gestion consciencieuse des dossiers dans un délai raisonnable.

Même si l'OE a toujours invité les postes concernés à faire preuve de discernement en cas de refus d'office de visa et à le consulter au moindre doute, il n'en demeure pas moins que, de l'aveu même de l'OE, cette délégation de compétence aux postes ne repose sur aucune base légale et que les décisions ainsi prises sont donc entachées d'une irrégularité substantielle entraînant un risque d'annulation évident en cas de recours¹. Elle porte dès lors directement atteinte à la sécurité juridique.

La rareté, voire l'absence, de recours contre ces décisions, mise en avant par l'OE pour justifier la pertinence de son choix, n'est pas un argument convaincant dans un Etat de droit. La pertinence de ce paramètre est en outre éminemment discutable au regard des inconvénients inhérents à un tel recours pour le demandeur, en termes de coûts mais surtout de délais. Ce recours est en effet dénué d'intérêt si une décision n'est pas rendue avant le début de l'année académique pour laquelle il a sollicité son visa d'études.

Le Médiateur fédéral recommande dès lors d'encadrer légalement la délégation de pouvoir pouvant être donnée par l'OE à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser des demandes de visa pour études et d'en fixer les limites et ce, avant la prochaine période d'afflux attendue en juin 2013.

RG 12/02 : modifier les articles 141 *I quater*, § 1^{er}, et 1452 du Code judiciaire afin que les montants crédités sur un compte bancaire à la date où une saisie-arrêt ou une cession sort ses effets bénéficient de la protection des revenus versés sur un compte telle que voulue par le législateur.

Les articles 141 *I bis* à 141 *I quater* du Code judiciaire² étendent la protection des revenus contre la saisie et la cession prévue aux articles 1409, 1409*bis* et 1410 du même code aux montants crédités sur un compte bancaire.

En cas de saisie ou de cession de revenus professionnels crédités sur un compte à vue, la protection vaut durant une période de trente jours à dater de l'inscription de ces sommes au crédit du compte³.

¹ Conseil du Contentieux des étrangers, arrêts n° 32.902 et 32.903 du 20 octobre 2009.
² Insérés par la loi du 14 juin 2004 relative à l'insaisissabilité et à l'incessibilité des montants prévus aux articles 1409, 1409*bis* et 1410 du Code judiciaire lorsque ces montants sont crédités sur un compte à vue.
³ Article 141 *I ter*, § 1^{er}, du Code judiciaire.

Après réception de l'acte contenant la saisie ou la cession, l'établissement de crédit doit communiquer à l'huissier, au cessionnaire ou au créancier le solde du compte à la date à laquelle cette saisie/cession sort ses effets¹ ainsi qu'une liste des montants codés crédités au cours de la période de trente jours qui précède². Dans le cas d'une saisie, cette déclaration doit revêtir les formes visées à l'article 1452 du Code judiciaire.

Sur base de ces informations, il appartient ensuite à l'huissier, au cessionnaire ou au créancier de calculer la quotité insaisissable/incessible des revenus professionnels saisis ou cédés.

A l'examen d'une plainte portant sur une saisie-arrêt simplifiée pratiquée par le fisc³, le Médiateur fédéral a constaté qu'il résulte de la lecture combinée de ces différentes dispositions que les rémunérations versées à la date à laquelle la saisie ou la cession sort ses effets doivent être reprises dans l'actif des sommes faisant l'objet de celle-ci⁴ mais pas dans la liste des montants codés qui permet de calculer la quotité insaisissable/incessible de ces revenus.

Suivant une application littérale des articles 141 *I quater*, § 1^{er}, et 1452 du Code judiciaire, ces sommes ne bénéficient pas des restrictions et exclusions visées aux articles 1409, 1409*bis* et 1410 du même code.

L'objectif du législateur de protéger les revenus professionnels durant une période de trente jours à dater de leur inscription au crédit du compte à vue risque par conséquent de ne pas être atteint lorsque ces sommes sont créditées sur le compte le jour où la saisie ou la cession sort ses effets.

Bien que le débiteur dispose de la possibilité de contester le décompte établi et de prouver par toutes voies de droit que des montants crédités sur son compte à vue sont bien des revenus protégés, le Médiateur fédéral est d'avis qu'une modification des dispositions des articles 141 *I quater*, § 1^{er}, et 1452 du Code judiciaire est nécessaire afin de mieux rencontrer l'objectif poursuivi par le législateur.

RG 12/03 : transposer intégralement en droit belge la directive 2010/18/UE du 8 mars 2010 et, notamment, reconnaître au personnel contractuel des ambassades étrangères et du SHAPE le droit au congé parental.

L'Office national de l'Emploi (ONEM) refusait de payer les allocations d'interruption liées à un congé parental à un membre du personnel contractuel d'une ambassade étrangère. Sur base de cette réclamation, le Médiateur fédéral a constaté que le droit au congé parental n'était pas réglementé pour le personnel contractuel des ambassades étrangères en Belgique. De ce fait, la législation belge en matière de congé parental n'est pas conforme à la directive européenne 2010/18/UE du 8 mars 2010, qui stipule que tous les travailleurs, ayant un contrat de travail ou une relation de travail définie par la législation en vigueur dans chaque Etat membre, disposent d'un droit individuel à un congé parental pour une période d'au moins 4 mois.

La base juridique pour le congé parental en Belgique est inscrite dans l'article 105 de la loi de redressement du 22 janvier 1985. Cet article stipule qu'un arrêté royal doit déterminer dans quels cas et sous quelles conditions le droit à l'interruption de la carrière professionnelle et le droit à la réduction des prestations de travail peut être octroyé. C'est ainsi que l'arrêté royal du 29 octobre 1997 consacre le droit au congé parental pour les travailleurs qui entrent dans le champ d'application de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires (secteur privé). Ce même arrêté royal est également d'application pour le personnel statutaire et contractuel des administrations locales et provinciales. Un arrêté royal du 7 mai 1999 réglemente, quant à lui, l'octroi du congé parental pour le personnel du secteur public.

Les membres du personnel des ambassades étrangères sur le territoire belge n'entrent dans le champ d'application d'aucun des AR susmentionnés. Leur droit à un congé parental n'est pas légalement réglementé. Ce qui est contraire à la réglementation européenne qui stipule que chaque travailleur européen a droit à, au moins, 4 mois de congé parental. En l'absence de législation adéquate, lorsque l'ambassade accorde malgré tout le droit au congé parental sur base volontaire ou contractuelle, il reste néanmoins impossible pour l'ONEM de verser des allocations d'interruption.

¹ Qui correspond au moment de réception de l'acte contenant la saisie-arrêt ou la cession (article 1451 du Code judiciaire).
² Article 141 *I quater*, § 1^{er}, du Code judiciaire.
³ Par application des articles 164 et 165 de l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus de 1992.
⁴ A condition que ces sommes aient été créditées sur le compte à vue avant la réception de l'acte contenant la saisie ou la cession (*Doc. parl.*, Chambre, 2003-2004, n° 0639/002, p. 7).

La directive européenne 2010/18/UE du 8 mars 2010 a été partiellement transposée en Belgique par les arrêtés royaux du 31 mai 2012 (M.B., 1^{er} juin 2012) et du 20 juillet 2012 (M.B., 1^{er} août 2012). Le champ d'application des réglementations définies dans ces arrêtés étant demeuré en l'état, les membres du personnel des ambassades étrangères restent privés de leur droit au congé parental malgré les dispositions claires de la directive.

L'ONEM indique que le même problème se pose pour le droit à l'interruption de carrière dans le cadre de l'assistance ou des soins à un membre de la famille atteint d'une maladie grave et, qu'en outre, les membres du personnel contractuel du SHAPE se trouvent dans la même situation que les membres du personnel contractuel des ambassades étrangères.

Le Médiateur fédéral recommande une initiative législative permettant de reconnaître le droit au congé parental pour le personnel employé par une ambassade étrangère en Belgique ou par le SHAPE.

RG 12/04 : fixer une durée de validité plus longue pour la carte d'identité électronique des personnes âgées.

Le renouvellement de la carte d'identité électronique de Belges (très) âgés et malades engendre certains problèmes pratiques.

Avant l'introduction de la carte d'identité électronique, toute personne âgée de plus de 75 ans disposait d'une carte d'identité dont la durée de validité était illimitée. Actuellement, toute personne âgée de plus de 75 ans doit en demander le renouvellement à l'expiration de la durée de validité de 5 ans.

Pour obtenir le renouvellement de sa carte électronique, le titulaire doit se présenter personnellement auprès de son administration communale, muni d'une photo d'identité récente, pour y signer le document de base permettant la fabrication de la carte d'identité.

Chacune de ces démarches obligatoires peut engendrer d'importants problèmes pratiques pour certaines personnes (très) âgées ou malades alors que le renouvellement de leur carte d'identité électronique ne présente pas toujours une utilité pratique.

Les instructions générales relatives aux cartes d'identité électroniques de Belges prévoient des dispositions particulières en faveur des personnes qui ne peuvent pas ou difficilement se déplacer à la commune pour y signer le document de base¹.

Leur application engendre toutefois une charge administrative importante pour la famille ou le personnel d'une maison de repos et de soins. Ainsi, l'impossibilité pour l'intéressé de se présenter en personne auprès de sa commune doit être établie par un certificat médical. Par ailleurs, un préposé de la commune doit se rendre auprès de l'établissement pour y faire signer le document de base...

Des personnes âgées malades peuvent également rencontrer des difficultés pour produire une photo d'identité valable, donc récente.

Sur présentation d'une attestation médicale, la commune peut accepter une photo d'identité moins récente si elle estime que celle-ci est encore suffisamment ressemblante. L'établissement et l'évaluation du caractère ressemblant de la photo plus ancienne demeure problématique et peut porter atteinte à la dignité de la personne. Par ailleurs, si la photo plus ancienne n'est plus ressemblante, le problème demeure entier.

Le législateur a prévu la possibilité de faire exception à la durée de validité de la carte d'identité électronique. La loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population, aux cartes d'identité, aux cartes étranger et aux documents de séjour et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques prévoit à l'article 6, § 6, que :

¹ Instructions générales relatives aux cartes d'identité électroniques de Belges, version du 1^{er} juin 2012.

« La carte électronique reste valable pendant maximum 10 ans à partir de la date de commande. Le Roi peut, pour certaines catégories d'âge, fixer une durée de validité plus courte ou plus longue que celle prévue à l'alinéa 1^{er}. »

Cette disposition n'est cependant pas encore entrée en vigueur. Un arrêté royal, délibéré en Conseil des ministres, doit être pris à cet effet.¹

La prolongation de la durée de validité de la carte d'identité électronique permettrait de limiter le nombre de renouvellements et la charge administrative engendrée par ceux-ci. Par ailleurs, elle permettrait d'éviter toute atteinte à la dignité de la personne (très) âgée.

Le Médiateur fédéral recommande dès lors de fixer une durée de validité plus longue pour la carte d'identité électronique des personnes âgées.

¹ L'article 3 de la loi du 9 janvier 2012 prévoit que : « Le Roi fixe la date d'entrée en vigueur de la présente loi par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres ».

Aperçu des recommandations au Parlement

RG	Intitulé	Objet	Etat	Suivi	Commission des Pétitions
Recommandations transversales					
97/11	Le litige entre deux administrations sur la question de savoir laquelle des deux doit prendre à sa charge des frais incontestablement dus à un administré demeurant impayé.	Transversale	Pendante	Recommandation qui reste d'actualité et qui tend à un traitement plus rapide des demandes de dédommagement de frais quand plusieurs autorités administratives se renvoient mutuellement la charge de ces frais de sorte qu'un règlement se fait attendre ou même n'intervient pas.	
06/01	Imposer l'obligation à toute autorité administrative fédérale d'indiquer le délai dans lequel elle prendra une décision, par l'insertion d'une disposition nouvelle dans la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration.	Transversale	Pendante	Le dépassement du délai raisonnable reste en 2012 le premier motif de plainte des citoyens.	26 avril 2007
07/01	Créer un centre d'information qui fournit une information de base et oriente et transmet efficacement les demandes d'information. Ce centre d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale.	Transversale	Pendante	La note de politique générale du 21 décembre 2011 du secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics prévoit que « le gouvernement mettra en place une ligne téléphonique fédérale d'information unique » ¹ . Proposition de résolution visant à renforcer la culture de service entre l'administration fédérale et les citoyens ² .	24 novembre 2008
09/01	Prévoir les mesures d'accompagnement adéquates dans toutes les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, afin de préserver l'égalité de traitement des usagers.	Transversale	Pendante	L'objet de cette recommandation est expressément pris en considération dans la note de politique générale du 12 janvier 2012 du ministre des Finances ³ . Proposition de résolution visant à renforcer la culture de service entre l'administration fédérale et les citoyens ⁴ .	13 juillet 2011
10/01	Doter l'autorité fédérale d'une politique de communication et information performante en fixant les principes généraux sur lesquels doit s'appuyer la communication externe des différentes autorités administratives fédérales.	Transversale	Pendante	Le COMMnetkem est saisi de cette recommandation. Proposition de résolution visant à renforcer la culture de service entre l'administration fédérale et les citoyens ⁵ .	13 juillet 2011
11/01	Généraliser l'instauration d'un processus structuré et harmonisé de traitement des plaintes dans l'administration fédérale par la mise en place de services internes de plaintes dans tous les services publics fédéraux selon des standards de base communs.	Transversale	Partiellement rencontrée	Sur proposition du secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des services publics, le Conseil des ministres a décidé de généraliser la gestion des plaintes dans les services publics fédéraux pour le 21 juillet 2013. Proposition de résolution visant à renforcer la culture de service entre l'administration fédérale et les citoyens ⁶ .	

1 Doc. parl., Chambre, 2011-2012, n° 1964/013, p. 4.
2 Doc. parl., Sénat, 2011-2012, n° 5-1638/I.
3 Doc. parl., Chambre, 2011-2012, n° 1964/030, p. 8.
4 Doc. parl., Sénat, 2011-2012, n° 5-1638/I.
5 Doc. parl., Sénat, 2011-2012, n° 5-1638/I.
6 Doc. parl., Sénat, 2011-2012, n° 5-1638/I.

RG	Intitulé	Objet	Etat	Suivi	Commission des Pétitions
Recommandations relatives au SPF Finances					
02/03	Le piège fiscal du chômage.	SPF Finances	Pendante	Recommandation présentée devant la commission des Finances et du Budget le 17 novembre 2010.	
06/07	Exonérer la taxe de circulation sur les véhicules affectés à la location avec chauffeur ¹ : supprimer la mention « à l'occasion de cérémonies » dans l'article 15, § 2, 2° de l'arrêté royal du 8 juillet 1970.	SPF Finances	Partiellement rencontrée	Le Gouvernement flamand a supprimé cette mention. ¹	26 avril 2007
07/02	Modifier l'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la réclamation portée devant un service impliqué dans l'établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée soit considérée comme valablement introduite et transmise d'office au directeur compétent.	SPF Finances	Pendante	Recommandation présentée devant la commission des Finances et du Budget le 17 novembre 2010. Proposition de loi du 2 février 2011 modifiant le Code des impôts sur les revenus 1992 en ce qui concerne l'introduction d'une réclamation écrite ² .	24 novembre 2008
07/03	Modifier l'article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la date d'envoi de la réclamation vaille comme date d'introduction.	SPF Finances	Pendante	Recommandation présentée devant la commission des Finances et du Budget le 17 novembre 2010.	24 novembre 2008
07/04	Modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.	SPF Finances	Pendante	Proposition de loi du 9 août 2010 modifiant l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 1992 ³ . Recommandation présentée devant la commission des Finances et du Budget le 17 novembre 2010.	24 novembre 2008

1 Arrêté du Gouvernement flamand portant la création d'une instance de contrôle flamande du respect des lois sur les taxes de circulation et portant modification de diverses dispositions (M.B., 10 décembre 2010).
2 Doc. parl., Chambre, 2010-2011, n° 1161/001.
3 Doc. parl., Chambre, 2010-2011, n° 0060/001.

RG	Intitulé	Objet	Etat	Suivi	Commission des Pétitions
Recommandations relatives aux SPF Justice, Intérieur et Affaires étrangères					
03/01	Le délai de traitement des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers.	SPF Intérieur	Pendante		Dans sa note de politique générale du 20 décembre 2011, la secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration prévoit que l'administration mettra tout en œuvre pour que sur les demandes de séjours humanitaires, une décision intervienne dans les six mois ! (Voir aussi RO 06/03 et RO 06/04 à l'Office des étrangers)
06/08	Prendre les mesures nécessaires afin d'assurer au détenu la possibilité effective de préparer son reclassement. Cela implique que l'Etat fédéral conclue des accords de coopération efficaces et efficaces avec les autorités fédérées.	SPF Justice	Pendante	Cette recommandation est restée en l'état.	26 avril 2007
08/02	Prendre les mesures nécessaires pour lever la contradiction qui découle de l'application combinée de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et de l'article 31 du Code de droit international privé.	SPF Intérieur SPF Justice	Pendante		29 avril 2009
	Etablir des directives afin d'assurer l'application uniforme de l'article 31 du Code de droit international privé, notamment en vue d'éviter des décisions contradictoires en matière de reconnaissance d'un acte d'état civil et d'assurer la motivation formelle des décisions de refus d'une mention en marge d'un acte de l'état civil, de transcription dans un registre de l'état civil ou d'inscription sur la base de cet acte, au registre de la population, des étrangers ou d'attente.				
08/03		SPF Justice	Pendante	Cette recommandation est à l'agenda du groupe de travail « Actes étrangers » de l'Agence pour la simplification administrative. La note de politique générale du 27 décembre 2012 en matière de justice rappelle que la possibilité de constituer une banque de données des actes étrangers, reprenant tous les actes étrangers, éventuellement reconnus par la Belgique, sera étudiée avec la secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration.	29 avril 2009
10/02	Assurer un contrôle indépendant et effectif des établissements pénitentiaires et autres lieux de détention fédéraux.	SPF Justice	Pendante		13 juillet 2011
10/03	Faire entrer immédiatement en vigueur les dispositions de la loi de principes concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus du 12 janvier 2005 (loi de principes) qui ne nécessitent pas de mesures d'exécution et adopter à bref délai les arrêtés royaux permettant de mettre en œuvre les autres volets de la loi de principes.	SPF Justice	Partiellement rencontrée	Différents chapitres de la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant notamment le régime disciplinaire et les contacts avec l'extérieur, sont entrés en vigueur le 1er septembre 2011 par arrêté royal du 8 avril 2011 publié au Moniteur belge le 21 avril 2011. Certains volets de la loi restent cependant à exécuter, notamment ceux concernant le reclassement du condamné et le traitement des plaintes des détenus.	13 juillet 2011

1 Doc. parl., Chambre, 2011-2012, n° 1964/009, p. 6.
2 Doc. parl., Chambre, 2011-2012, n° 1964/009, p. 7.
3 Conseil des droits de l'homme des Nations Unies, Rapport du groupe de travail sur l'Examen périodique universel, Belgique, A/HRC/18/3.

RG	Intitulé	Objet	Etat	Suivi	Commission des Pétitions
10/04	Adapter le Code électoral afin que le vote des Belges résidant à l'étranger puisse se dérouler sans encombre en cas d'élections législatives fédérales anticipées.	SPF Intérieur SPF Affaires étrangères	Rencontrée		13 juillet 2011
10/05	Adopter sans délai une base légale pour la délivrance des certificats de non-empêchement à mariage aux Belges désireux de se marier à l'étranger.	SPF Affaires étrangères	Pendante		13 juillet 2011
11/02	Modifier la loi du 15 décembre 1980 telle que modifiée par la loi du 8 juillet 2011 en ce qui concerne les conditions dont est assorti le regroupement familial, afin d'y insérer des dispositions transitoires pour toutes les demandes introduites avant le 22 septembre 2011 et n'ayant pas encore fait l'objet à cette date d'une décision définitive.	SPF Intérieur	Pendante	Cette recommandation a fait l'objet d'un rapport trimestriel adressé à la Chambre des représentants le 15 décembre 2011.	
12/01	Remédier à l'absence de base légale affectant la délégation de pouvoirs accordée par l'Office des étrangers à certains postes diplomatiques et consulaires de refuser d'office la délivrance de visas pour études.	SPF Intérieur SPF Affaires étrangères	Nouvelle	Voir p. 56, pp. 162-163.	
12/02	Modifier les articles 1411 quater, §1 ^{er} , et 1452 du Code judiciaire afin que les montants crédités sur un compte bancaire à la date où une saisie-arrest ou une cession sort ses effets bénéficient de la protection des revenus versés sur un compte telle que voulue par le législateur.	SPF Justice	Nouvelle	Voir p. 60, pp. 132-133.	
12/04	Fixer une durée de validité plus longue pour la carte d'identité électronique des personnes âgées.	SPF Intérieur	Nouvelle	Voir p. 96, pp. 134-135.	

1 Loi portant modification du Code électoral en ce qui concerne le vote des Belges à l'étranger, M.B. 22 août 2012.
2 Doc. parl., Chambre, 2012-2013, n° 2673/001.

RG	Intitulé	Objet	Etat	Suivi	Commission des Pétitions
Recommandations relatives aux autres autorités administratives fédérales					
06/02	Adapter l'article 24, § 2, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées - qui prescrit que l'assuré social donne son accord pour procéder à la récupération via son institution bancaire - à la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées dont l'article 16, § 2, fixe les modalités auxquelles doivent répondre les décisions de récupération de montants indûment payés.	SPF Sécurité sociale	Pendante	Cette recommandation est restée en l'état.	26 avril 2007
06/03	Donner une base légale à la pratique administrative qui permet aux travailleurs indépendants d'encore payer des cotisations sociales après le délai de prescription et déterminer la procédure à suivre.	SPF Sécurité sociale	Pendante		26 avril 2007
06/04	Prévoir dans la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires la possibilité pour les fonctionnaires et les indépendants en incapacité de travail d'exercer du volontariat.	SPF Sécurité sociale	Partiellement rencontrée		26 avril 2007

1 Doc. parl., Chambre, 2010-2011, n° 0753/001

RG	Intitulé	Objet	Etat	Suivi	Commission des Pétitions
09/02	Mettre fin à la discrimination consistant dans le fait qu'un chômeur dont le partenaire est un travailleur salarié (percevant un revenu limité) est considéré comme cohabitant ayant charge de famille tandis qu'un chômeur dont le partenaire est travailleur indépendant est considéré comme cohabitant sans charge de famille, nonobstant le caractère éventuellement également limité de ces revenus d'indépendant. A partir de la deuxième année de chômage, cette distinction débouche sur l'octroi d'allocations de chômage d'un montant sensiblement différent.	Office national de l'Emploi	Pendante		13 juillet 2011
10/06	Remettre la législation sur les allocations familiales pour travailleurs salariés en conformité avec le prescrit de l'article 17 de la Charte de l'assuré social et mettre ainsi fin à la discrimination constatée par la Cour constitutionnelle entre assurés sociaux ; cette discrimination consiste à permettre aux organismes de paiement des allocations familiales pour travailleurs salariés de récupérer pendant un an les allocations familiales versées indûment suite à une erreur de leur part tandis que la Charte rend une telle récupération impossible dans les mêmes circonstances dans le chef des autres institutions de sécurité sociale.	Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés	Pendante	Le secrétaire d'Etat aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, chargé des Risques professionnels, a soumis au Ministre du Budget un projet en vue de mettre la législation sur les allocations familiales en conformité avec l'arrêt de la Cour constitutionnelle. Proposition de loi modifiant les lois relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés, coordonnées le 19 décembre 19391.	13 juillet 2011
10/07	Adapter la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées afin que l'augmentation des allocations découlant d'une révision médicale programmée prenne cours le 1er jour du mois qui suit la date de révision.	SPF Sécurité sociale	Pendante	L'administration a soumis en 2011 une proposition d'adaptation de la réglementation au secrétaire d'Etat de l'époque en charge des Personnes handicapées. En réponse à une question parlementaire2, le secrétaire d'Etat a déclaré qu'il envisageait sérieusement de prendre rapidement une initiative pour adapter la réglementation. La situation n'a pas évolué en 2012.	13 juillet 2011
10/08	Transposer intégralement en droit belge la directive européenne 2005/36/CE et plus spécifiquement, pour les praticiens des professions sectorielles des soins de santé (médecin ayant une formation de base, médecin spécialiste, infirmier responsable de soins généraux, praticien de l'art dentaire, accoucheuse, pharmacien), exclure la possibilité de rejeter purement et simplement la demande de reconnaissance de la qualification professionnelle, en prévoyant les mesures de compensation telles que prescrites par l'article 14 de cette directive.	SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	Rencontrée	Publication le 17 aout 2012 de l'arrêté royal modifiant l'arrêté royal n° 78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé en vue de transposer la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles. Selon l'article 4 de cet arrêté royal, le régime général de reconnaissance des titres de formation de la loi du 12 février 2008 (instaurant un nouveau cadre général pour la reconnaissance des qualifications professionnelles CE) s'applique à toutes les professions de soins de santé qui ne sont pas couvertes par le régime de reconnaissance automatique.	13 juillet 2011

1 Doc. parl., Chambre, 2011-2012, n° 2304/001.
2 Question n° 3801 de Mme Valérie De Bue du 27 avril 2011, « La révision des allocations pour personnes handicapées », C.R.I., Chambre, 2010-2011, 53 COM 202, pp. 19 et s.

RG	Intitulé	Objet	Etat	Suivi	Commission des Pétitions
I1/03	Adapter la réglementation relative à l'octroi des allocations d'interruption en ce sens que le droit aux allocations est ouvert à partir du jour indiqué sur la demande d'allocations, lorsque tous les documents nécessaires dûment et entièrement complétés sont envoyés au bureau du chômage concerné dans le délai de deux mois, prenant cours le lendemain du jour indiqué sur la demande. Lorsque les documents dûment et entièrement complétés sont envoyés en dehors de ce délai, le droit aux allocations n'est ouvert qu'à partir du jour de leur envoi.	Office national de l'Emploi	Pendante	Le service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale a précisé qu'il donnerait suite à la recommandation du Médiateur fédéral. La Direction générale Emploi et Marché du travail du SPF va examiner, en concertation avec l'Office national de l'Emploi comment la législation actuelle peut être mise en concordance avec la pratique administrative, afin d'assurer la sécurité juridique des assurés. En conséquence, huit arrêtés royaux doivent être adaptés.	
I2/03	Transposer intégralement en droit belge la directive 2010/18/UE du 8 mars 2010 et, notamment, reconnaître au personnel contractuel des ambassades étrangères et du SHAPE le droit au congé parental.	Office national de l'Emploi	Nouvelle	Voir p.62, pp. 133-134.	

Recommandations adressées à l'administration¹

Recommandations 2012²

SPF Intérieur – Office des étrangers

RO 12/01 : ne pas soumettre la délivrance d'un visa en vue de mariage à la condition du paiement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.

RO 12/04 : accepter un passeport ou une carte d'identité périmés comme preuve d'identité et de nationalité pour l'introduction d'une demande sur base de l'article 9^{ter} de la loi du 15 décembre 1980 et ne pas ajouter de condition à la loi en exigeant systématiquement que le demandeur établisse sa nationalité actuelle par un document en cours de validité.

SPF Affaires étrangères – Direction générale des Affaires consulaires

RO 12/02 : reconnaître les actes de reconnaissance paternelle dressés par les autorités camerounaises le 30 juillet 2010 pour les enfants Erwin et Kynan Mbendé et leur délivrer sans délai des passeports belges.

RO 12/05 : reconnaître le divorce intervenu en 1998 entre Monsieur Verlinden et Madame Talbot.

SPF Justice – Direction générale des Établissements pénitentiaires

RO 12/03 : prendre les mesures adéquates afin que les décisions relatives aux demandes de congés pénitentiaires soient rendues dans les délais légaux et que les demandes de permission de sortie soient traitées en temps utile par rapport à l'objectif de la sortie envisagée.

SPF Economie – Direction générale Energie

RO 12/06 : veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un 'client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire' et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

¹ Tous les noms sont fictifs.
² Pour la version intégrale des recommandations, voir Annexe 2, pp. 162-178.

Suivi des recommandations à l'administration 2006-2012¹

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
Recommandations au SPF Finances				
06/11	Afin de garantir un traitement égal pour tous les contribuables et de dissiper toute insécurité juridique, confirmer la nouvelle position administrative concernant l'article 169 du Code des impôts sur les revenus. Lorsque le contribuable ne tire aucun avantage du contrat d'assurance solde restant dû, il ne peut être imposé sur le montant de la rente de conversion fixée sur la base du capital versé.	SPF Finances	Rencontrée	Circulaire administrative du 14 février 2007 - C.I.RH.241/580.919.
08/04	Traiter les réclamations portant sur la fixation du revenu cadastral dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire de 4 à 8 mois prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé pour fournir l'information demandée par les services du Cadastre et nécessaire pour prendre sa décision.	SPF Finances	Rencontrée	En réponse à une question parlementaire ² , le Ministre des Finances a déclaré que depuis le 1 ^{er} juin 2009 dans le cadre du plan d'approche BRU- CELLS de regroupement des services extérieurs de la Région de Bruxelles-Capitale, un pool « Contentieux » était spécifiquement chargé de traiter le contentieux administratif. Par cette restructuration, plusieurs membres du personnel se sont vus assigner la tâche spécifique de ne traiter que les réclamations contre la hauteur du revenu cadastral. Depuis lors, le traitement de toutes les nouvelles réclamations introduites respecte les délais recommandés par le Médiateur fédéral (4 à 8 mois).
08/05	Afin de pouvoir rencontrer son devoir d'information et assurer l'égalité de traitement des contribuables dans tous les dossiers en cours, adopter un plan échelonné de résorption de l'arriéré des réclamations concernant la fixation du revenu cadastral dans les Directions régionales du Cadastre connaissant une situation préoccupante.	SPF Finances	Rencontrée	En réponse à la même question parlementaire qu'évoquée ci-dessus, le ministre des Finances a déclaré que la priorité donnée aux réclamations contre la hauteur du revenu cadastral a permis de faire diminuer le solde de réclamations ouverte de 51,5%. Vu la situation particulière de la Direction régionale du Cadastre à Bruxelles, il n'y a pas lieu de généraliser cette méthodologie à l'ensemble des directions régionales.

¹ Tous les noms sont fictifs.
² Question n° 110 de M. Xavier Baeselen du 17 décembre 2009, « Revenus cadastraux - Délai de traitement des demandes », Q.R., Chambre, 2009-2010, n° 92, pp. 48 et s.

Suivi

Etat

Administration concernée

Intitulé

RO

08/06	Instruire les demandes en réduction du précompte immobilier dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire de 4 à 8 mois prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé pour fournir l'information demandée par les services du précompte immobilier et nécessaire pour prendre sa décision.	SPF Finances	Pendante	Fin 2010, l'administration avait précisé qu'il ne lui était pas possible de traiter les recours en cette matière dans un délai de 4 à 8 mois. Lorsque la législation impose d'attendre l'expiration de la période imposable, le contribuable en est avisé. Dans les autres cas, l'administration entendait intensifier sa collaboration avec le Cadastre pour réduire les délais de traitement. En 2012, le groupe de travail créé au sein du SPF Finances et associant les Régions, continuait d'examiner les mesures nécessaires pour tenter d'endiguer de nouvelles réclamations.
08/07	Adopter un plan échelonné de résorption de l'arriéré des réclamations en matière de réduction du précompte immobilier dans les Directions régionales des Contributions directes connaissant une situation préoccupante.	SPF Finances	Pendante	Fin 2010, l'Administration générale de la Fiscalité n'avait pas encore établi de plan de résorption des stocks de réclamation en souffrance dans les Directions régionales des Contributions directes. Le stock de réclamations non résolues en fin d'année avait tendance à augmenter légèrement (51 174 recours administratifs pendants fin 2010 contre 50 524 fin 2009). La priorité étant donnée au traitement du contentieux récent, le stock des réclamations plus anciennes était géré en fonction des disponibilités propres de chaque service contentieux régional. En 2012, le groupe de travail créé au sein du SPF Finances et associant les Régions, continuait d'examiner les mesures nécessaires pour tenter d'endiguer de nouvelles réclamations.
09/06	Adopter les mesures suivantes concernant les remboursements d'impôts qui ne suivent pas le processus ordinaire de liquidation (cas spéciaux) : - accélérer le processus de traitement des cas spéciaux en renforçant la coordination entre les différents services impliqués ; - veiller à améliorer l'information du contribuable à chaque stade de la procédure de liquidation, en particulier en ce qui concerne la date de paiement de la créance ; - désigner à cette fin un point de contact qui informe le contribuable de l'évolution de son dossier ; - mener à bref délai un audit du processus de liquidation de ces remboursements.	SPF Finances	Pendante	Depuis octobre 2010, les Recettes disposent de quelques jours supplémentaires pour traiter les remboursements d'impôts en processus ordinaire de liquidation. L'Administration générale de la Trésorerie s'est équipée d'un système de réponseur téléphonique IVR (Interactive voicemailresponse) et a adapté son site Internet. En raison de la rupture du contrat avec le fournisseur de l'application STIMER, l'intégration du traitement des cas spéciaux initialement prévue pour 2012, n'a pas pu être réalisée. Toutefois, le transfert du comptable du contentieux de l'Administration générale de la Trésorerie vers l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement devrait déjà renforcer les synergies.
09/07	Inviter les contribuables séparés de fait qui introduisent une déclaration fiscale individuelle à apporter les preuves du moment de leur séparation de fait à l'administration, avant de regrouper les deux déclarations individuelles en vue d'une imposition commune.	SPF Finances	Pendante	L'administration fiscale estime que l'envoi d'un avis de rectification (article 346 CIR 92) aux contribuables séparés de fait avant le regroupement de leurs déclarations fiscales n'est pas nécessaire et engendrerait une charge administrative supplémentaire. Le Médiateur fédéral considère que cette motivation n'est pas convaincante.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
11/10	En matière de recouvrement du précompte immobilier : 1) respecter strictement les conditions légales d'application de la procédure de recouvrement du précompte immobilier prévues par les articles 395 et 396 du Code des Impôts sur les Revenus de 1992 ; 2) veiller à agir dans un délai raisonnable lorsqu'elle met en œuvre la procédure prévue à l'article 396 du Code des Impôts sur les Revenus de 1992 pour récupérer le précompte immobilier auprès du nouveau propriétaire.	SPF Finances Administration générale de la Perception et du Recouvrement	Rencontrée	Début 2013, l'administration finalisait une instruction visant à mettre en œuvre la recommandation du Médiateur fédéral.
Recommandations aux SPF Justice, Intérieur et Affaires étrangères				
06/01	Délivrer une attestation de réception pour toute demande d'autorisation de séjour.	SPF Intérieur Office des étrangers	Rencontrée	En ce qui concerne les demandes d'autorisation de séjour humanitaires fondées sur l'article 9bis de la loi du 15 décembre 1980, une circulaire du 21 juin 2007 prévoit que l'administration communale délivre au ressortissant étranger un accusé de réception de sa demande (annexe 3), après vérification de sa résidence. Les demandes pour raisons médicales fondées sur l'article 9ter doivent être introduites directement auprès de l'Office des étrangers par envoi recommandé.
06/02	Indiquer sur demande des usagers, le délai endéans lequel une décision peut être attendue concernant la demande d'autorisation de séjour.	SPF Intérieur Office des étrangers	Refusée	Pour l'Office des étrangers, le Helpdesk n'est pas en mesure de donner des informations sur le délai de traitement en raison, d'une part, du nombre élevé des demandes de régularisation et, d'autre part, de la complexité de ces dossiers.
06/03	Traiter la demande d'autorisation de séjour dans le délai raisonnable prévu par l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, c'est-à-dire 4 à 8 mois, prolongé, le cas échéant, du délai mis par l'intéressé ou l'autorité tierce pour fournir l'information demandée par l'Office des étrangers et nécessaire pour prendre sa décision.	SPF Intérieur Office des étrangers	Pendante	D'après la note de politique générale du 21 décembre 2012, de la secrétaire d'État à l'Asile et la Migration, l'Office des étrangers continue à mettre tout en œuvre pour résorber au plus vite la charge de travail exceptionnelle enregistrée depuis 2009. Alors qu'en mai 2009, 45 673 demandes humanitaires (y compris médicales) étaient encore ouvertes, elles ne seraient plus que 18 884 début décembre 2012.
06/04	Adopter un plan échelonné de résorption de l'immigration du Bureau « Article 9, alinéa 3 – humanitaire ».	SPF Intérieur Office des étrangers	Pendante	Cf: RO 06/03.
06/05	Prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que l'Office des étrangers prenne une décision sur la demande de prorogation ou de renouvellement d'un titre de séjour temporaire avant sa date d'expiration.	SPF Intérieur Office des étrangers	Partiellement rencontrée	En 2007, l'arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers avait déjà été modifié afin de contraindre les ressortissants étrangers à introduire plus tôt leur demande de renouvellement ou de prorogation de titre de séjour, à savoir entre le 45 ^e et le 30 ^e jour avant la date d'échéance du titre. Un arrêté royal du 12 août 2012 modifie une nouvelle fois l'arrêté du 8 octobre 1981. Depuis le 10 septembre 2012, la commune doit délivrer une annexe 15 dès lors que l'Office des étrangers ne statue pas en temps utile sur la demande de prorogation de séjour et ce, à condition que le ressortissant étranger ait introduit sa demande dans les délais. L'annexe 15 couvrira le séjour pendant 45 jours et sera prorogeable deux fois.

Suivi

Etat

Administration concernée

Intitulé

RO

06/06	Avant de notifier un ordre de quitter le territoire, traiter la demande d'autorisation de séjour pendante.	SPF Intérieur Office des étrangers	Partiellement rencontrée	L'Office des étrangers ne notifie plus d'ordre de quitter le territoire à l'issue de la procédure d'asile lorsque le ressortissant étranger a introduit, avant le rejet de sa demande d'asile, - une demande d'autorisation de séjour pour raisons médicales sur la base de l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980. - une demande d'autorisation de séjour pour raisons humanitaires sur la base de l'article 9bis fondée soit sur la longueur déraisonnable de la procédure d'asile, soit sur une violation des articles 3 ou 8 CEDH. Dans ces deux cas, l'Office des étrangers examine la demande d'autorisation de séjour avant de notifier, le cas échéant, un ordre de quitter le territoire.
06/07	Délivrer un titre de séjour provisoire aux apatrides qui sont dans l'attente d'une décision concernant leur demande d'autorisation de séjour.	SPF Intérieur Office des étrangers	Partiellement rencontrée	L'Office des étrangers examine dorénavant la recevabilité des demandes d'autorisation de séjour des apatrides au cas par cas. Si le ressortissant étranger ne peut pas être régularisé sur la base d'un autre critère, l'Office des étrangers vérifie in concreto l'impossibilité de retour vers un autre pays au regard de l'article 3 CEDH. ¹ L'accord du gouvernement du 18 mars 2008 prévoyait l'instauration d'une procédure d'octroi du statut d'apatride par le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides accompagnée d'un droit de séjour temporaire pendant l'examen de la demande. La déclaration de politique générale et la note de politique générale du 21 décembre 2012 de la secrétaire d'État à l'Asile et Migration, à l'intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté confirment la mise en place d'une nouvelle procédure de reconnaissance du statut d'apatride.
06/08	Faire rétroagir la décision du SPF Intérieur, par laquelle il tranche un litige concernant des difficultés ou des contestations relatives à la détermination de la résidence principale, jusqu'à la date de la demande d'inscription aux registres de la population ou la date la plus proche possible de celle de l'occupation effective du nouveau logement.	SPF Intérieur Institutions et Population	Rencontrée	Une note interne du 30 août 2007 définit les cas dans lesquels une décision du SPF Intérieur tranchant une contestation relative à la détermination de la résidence principale peut rétroagir. Lorsque la contestation porte sur une radiation d'office, la décision rétroagira s'il ressort de l'enquête que la personne concernée avait bien sa résidence principale à l'adresse à laquelle elle prétendait résider. Lorsque la contestation porte sur un refus d'inscription, l'inscription pourra rétroagir à la date de l'occupation effective du nouveau logement à condition que la personne concernée soit en mesure de prouver cette date au moyen de documents et de données suffisamment probants.
06/09	Pendant la phase de transition de la carte d'identité ordinaire à la carte d'identité électronique et tant qu'il n'y a pas de base légale explicite, ne plus annuler la carte d'identité ordinaire en cours de validité pour la seule raison que le titulaire n'a pas donné suite à la convocation pour la remplacer avant sa date de péremption.	SPF Intérieur Institutions et Population	Rencontrée	L'arrêté royal du 18 janvier 2008 modifiant l'arrêté royal du 25 mars 2003 portant des mesures transitoires relatives à la carte d'identité électronique (M.B. 28 février 2008) détermine dans quels cas une carte d'identité peut être annulée. Cet arrêté royal introduit donc une base légale pour l'annulation des cartes d'identité existantes.
08/01	Donner aux administrations communales des instructions pour qu'elles puissent prolonger, de manière automatique et conformément à la circulaire du 21 juin 2007, les attestations d'immatriculation des grévistes de la rue Royale et de Forest dans l'attente d'une décision motivée de l'Office des étrangers sur leurs demandes d'autorisation de séjour pour raisons médicales.	SPF Intérieur Office des étrangers	Refusée	L'Office des étrangers a informé le Médiateur fédéral que le ministre de la Politique de migration et d'asile refusait de donner suite à cette recommandation.
08/02	Veiller, de manière générale et quelles que soient les circonstances, à traiter les demandes d'autorisation de séjour des ressortissants étrangers dans le respect de la légalité.	SPF Intérieur Office des étrangers	Rencontrée	Dorénavant tout ressortissant étranger qui invoque des raisons médicales pour être autorisé au séjour, fût-ce dans le cadre d'une grève de la faim, doit introduire une demande 9ter pour être, le cas échéant, mis en possession d'une AI.

1 Question n° 95 de Mme Nathalie Muylle du 9 octobre 2009, « Octroi d'un revenu d'intégration aux apatrides », Q.R., Chambre, 2009-2010, n° 83, p. 282.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
08/03	Réduire l'insécurité juridique en précisant les directives de traitement des demandes de régularisation de séjour humanitaires suivies par l'Office des étrangers, de préférence par voie de circulaire rendue publique et mise à jour régulièrement dès lors que des nouvelles modalités d'application seraient précisées ou que la pratique administrative aurait changé. Cette recommandation se situe dans le prolongement de la recommandation générale RG 01/01, laquelle visait une plus grande transparence et une plus grande sécurité juridique dans l'application par l'Office des étrangers de la loi du 15 décembre 1980.	SPF Intérieur Office des étrangers	Partiellement rencontrée	Les instructions prises le 29 mars et le 19 juillet 2009 par l'Office des étrangers précisaient les situations qui peuvent justifier l'octroi d'une autorisation de séjour pour raisons humanitaires. L'Office des étrangers a publié ces instructions sur son site Internet. Toutefois, depuis l'annulation de l'instruction du 19 juillet 2009 par le Conseil d'Etat, celle-ci a été retirée du site et les directives actuelles de la secrétaire d'Etat à la Politique de migration et d'asile ne sont pas publiques.
08/08	Dans le traitement d'une demande d'autorisation de séjour fondée sur l'article 9bis ou sur l'ancien article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980, introduite par l'auteur étranger d'un enfant belge, limiter l'examen des circonstances exceptionnelles requises par ces articles à l'existence d'un lien entre le parent étranger et son enfant belge et cesser d'exiger la preuve de l'existence de liens affectifs et/ou matériels / financiers entre l'enfant belge du demandeur en régularisation et le parent belge de cet enfant.	SPF Intérieur Office des étrangers	Rencontrée	Les instructions données le 29 mars 2009 à l'Office des étrangers relatives à l'application de l'ancien article 9, alinéa 3, et de l'article 9bis de la loi du 15 décembre 1980 prévoient désormais que l'auteur d'un enfant mineur belge qui mène avec celui-ci une vie familiale réelle et effective se trouve dans une situation humanitaire urgente justifiant l'octroi d'un titre de séjour. L'OE ne doit donc plus vérifier les liens que l'enfant belge entretient avec son parent belge ¹ .
09/04	Ne pas faire radier des électeurs figurant sur la liste électorale belge, pour la seule et unique raison qu'ils figurent également sur une liste électorale d'un Etat membre de l'UE, cette possibilité n'étant pas prévue par la loi électorale belge.	SPF Intérieur Institutions et Population	Rencontrée	En mars 2010, la ministre de l'Intérieur décidait de suivre la recommandation du Médiateur fédéral. Si lors des prochaines élections, il s'avère à nouveau que des électeurs belges figurent également sur les listes électorales transmises par les autres Etats membres, ces personnes participeront de toute façon aux élections des parlements régionaux et communautaires. Elles ne pourront être exclues du scrutin européen que s'il est établi par des pièces probantes qu'elles ont déjà voté dans un autre Etat membre. Si ces pièces sont fournies après l'élection, elles pourront se voir infliger les sanctions pénales prévues en cas de double vote.
09/05	Fermer la section cellulaire de l'établissement pénitentiaire à Merskplas car elle est improprie à recevoir des détenus.	SPF Justice Etablissements pénitentiaires	Partiellement rencontrée	Depuis fin 2011, chaque étage de la section cellulaire dispose d'un espace de toilette et douche accessible pendant la journée.
09/08	Retirer la décision d'irrecevabilité prise le 28 janvier 2009 à l'encontre de la demande d'autorisation de séjour pour raisons médicales introduite par Madame Buku le 18 mars 2008 et traiter cette demande au fond.	SPF Intérieur Office des étrangers	Rencontrée	Madame Buku a reçu un titre de séjour temporaire eu égard à la gravité de son état de santé.

1 Ces instructions résolvent également le cas des ressortissants équatoriens dont l'enfant a obtenu la nationalité belge par application de l'article 10, alinéa 1^{er}, du Code de la nationalité belge et dont la demande d'autorisation de séjour était déclarée irrecevable (cf. *Rapport annuel 2004*, p. 42). La ministre de la Politique de migration et de l'asile a confirmé en Commission de l'Intérieur de la Chambre du 6 mai 2009 que les instructions du 29 mars 2009 visaient également cette dernière hypothèse. Question n° 12474 de Mme Karine Lalleux du 6 mai 2009. « Les familles composées de parents brésiliens et d'enfants belges ». *C.R.L. Chambre, 2008-2009*, 52 COM 547.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
10/01	En matière d'administration pénitentiaire : 1) veiller au respect des dispositions de l'arrêté royal du 21 mai 1965 portant règlement général des établissements pénitentiaires (RG) qui encadrent les mesures portant ingérence dans les droits des détenus tant que les dispositions de la loi de principes concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus du 12 janvier 2005 (loi de principes) appelées à les remplacer ne sont pas entrées en vigueur ; 2) intégrer dans l'application du RG les principes généraux de la loi de principes déjà en vigueur et les normes supérieures qui s'imposent à l'administration.	SPF Justice Etablissements pénitentiaires	Partiellement rencontrée	Un arrêté royal du 8 avril 2011 a abrogé de nombreuses dispositions du RG dès lors qu'un arrêté royal du même jour portait exécution de diverses dispositions de la loi de principes du 12 janvier 2005 et fixait leur entrée en vigueur au 1 ^{er} septembre 2011.
10/06	En ce qui concerne le traitement des aumôniers : 1) ne pas imposer de condition supplémentaire lors de l'application de l'article 3, 3 ^o , de l'arrêté royal du 25 octobre 2005 ¹ aux aumôniers exerçant cette fonction à temps plein après l'avoir exercée à temps partiel ; par conséquent, lors du calcul de l'ancienneté permettant la fixation du traitement annuel de base de ces agents, de prendre en considération au moins au prorata du service à temps plein, les services prestés à temps partiel par ces aumôniers ; 2) réexaminer les dossiers individuels des aumôniers exerçant la fonction à temps plein après l'avoir exercée à temps partiel.	SPF Justice	Pendante	Début 2011, le SPF Justice annonçait qu'il avait soumis une proposition à l'Inspection des Finances afin d'exécuter la recommandation dans les dossiers des aumôniers touchés par cette situation. Mi-2012, le SPF Justice confirmait que l'Inspection des Finances examinait une proposition destinée à suivre la recommandation dans les dossiers des aumôniers touchés par cette situation, et que, par ailleurs, le statut des aumôniers faisait l'objet d'un projet de révision globale.
11/02	Retirer la décision du 14 février 2011, qui déclare irrecevable la demande de régularisation introduite par Monsieur Mutombo.	SPF Intérieur Office des étrangers	Rencontrée	Fin 2012, l'Office des étrangers a finalement retiré sa décision d'irrecevabilité, prise au motif que Monsieur Mutombo n'aurait pas joint de passeport alors que l'intéressé soutenait avoir joint ce passeport à sa demande de régularisation. Dans un arrêt ² , le Conseil du Contentieux des étrangers, rappelle que l'administration a un devoir de prudence, de minutie et de soin. Celui-ci implique que l'administration statue en toute connaissance de cause et procède à une recherche minutieuse des faits et récolte les renseignements nécessaires à la prise de décision. L'Office des étrangers aurait donc dû informer le demandeur du fait que le passeport ne lui avait pas été transmis et lui permettre de compléter son dossier. Il ressort de réclamations plus récentes examinées par le Médiateur fédéral que l'OE a adapté sa pratique et réclame le passeport manquant avant de statuer.
11/04	Délivrer sans délai des passeports belges aux enfants Saïdou et Emmanuel.	SPF Affaires étrangères	Rencontrée	Les enfants ont reçu des documents de voyages provisoires pour rejoindre leurs parents en Belgique.
11/05	Délivrer sans délai des passeports belges aux enfants Mark et James.	SPF Affaires étrangères	Refusée	Le SPF Affaires étrangères n'a pas suivi la recommandation du Médiateur fédéral mais les enfants ont finalement pu accéder au territoire belge avec leur mère au moyen d'un visa court séjour délivré par un autre Etat membre.

1 Arrêté royal fixant le cadre des aumôniers et des conseillers islamiques appartenant à un des cultes reconnus ainsi que des conseillers moraux de philosophie non confessionnelle du Conseil central laïque auprès des Etablissements pénitentiaires et fixant leurs échelles de traitement.

2 Conseil du Contentieux des étrangers, arrêt n° 86 454 du 30 août 2012.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
11/06	Modifier l'instruction interne « Extractions sous escorte – raisons humanitaires » afin : - d'ajouter à la liste des situations considérées d'office comme susceptibles de justifier une extraction humanitaire, le cas de l'hospitalisation de l'enfant qui est hébergé avec son parent détenu ; - de garantir un examen au cas par cas des demandes fondées sur des motifs non prévus dans cette liste ; - de garantir que la décision sera notifiée en temps utile au détenu compte tenu des circonstances du cas d'espèce.	SPF Justice Etablissements pénitentiaires	Rencontrée	La DG Etablissements pénitentiaires a modifié l'instruction.
11/07	Dans l'attente de la mise en place d'un outil informatique commun, en concertation avec les prescripteurs d'expertises judiciaires pénales, prendre immédiatement les mesures de coordination requises afin de garantir le traitement et le paiement des états de frais et d'honoraires des experts judiciaires dans un délai raisonnable.	SPF Justice	Pendante	Le Médiateur fédéral n'a pas été informé d'une quelconque évolution en 2012.
11/09	Adopter des instructions spécifiques concernant l'accueil des enfants qui accompagnent leur parent détenu, tant en ce qui concerne les normes d'infrastructures auxquelles l'établissement doit répondre que le régime de vie de l'enfant en prison.	SPF Justice Etablissements pénitentiaires	Partiellement rencontrée	La DG Etablissements pénitentiaires a désigné les établissements aptes à accueillir des mères détenues avec leur enfant.
12/01	Ne pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.	SPF Intérieur Office des étrangers	Pendante	Voir p.47, pp.162-163.
12/02	Reconnaître les actes de reconnaissance paternelle dressés par les autorités camerounaises le 30 juillet 2010 pour les enfants Ervin et Kynan Mbendé et leur délivrer sans délai des passeports belges.	SPF Affaires étrangères	Pendante	Voir p.46, pp.171-174.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
12/03	Prendre les mesures adéquates afin que les décisions relatives aux demandes de congés pénitentiaires soient rendues dans les délais légaux et que les demandes de permission de sortie soient traitées en temps utile par rapport à l'objectif de la sortie envisagée.	SPF Justice Etablissements pénitentiaires	Pendante	Voir p.50, pp.166-168.
12/04	Accepter un passeport ou une carte d'identité périmés comme preuve d'identité et de nationalité pour l'introduction d'une demande sur base de l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980 et ne pas ajouter de condition à la loi en exigeant systématiquement que le demandeur établisse sa nationalité actuelle par un document en cours de validité.	SPF Intérieur Office des étrangers	Pendante	Voir p.63, pp.164-166.
12/05	Reconnaître le divorce intervenu en 1998 entre Monsieur Verlinden et Madame Talbot.	SPF Affaires étrangères	Pendante	Voir p.48, pp.174-178.
Recommandations au SPF Sécurité sociale et aux parastataux sociaux				
06/10	Afin d'assurer une égalité de traitement entre personnes handicapées et d'éviter à certaines d'entre elles une démarche supplémentaire, verser d'office les intérêts moratoires dans l'hypothèse d'une décision judiciaire réformant le droit aux allocations en faveur de la personne handicapée, sans que celle-ci ne doive en formuler expressément la demande.	SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées	Rencontrée	M1-2007, le secrétaire d'Etat à la Famille et aux Personnes handicapées a donné instruction à la DG Personnes handicapées d'appliquer la recommandation.
07/01	Pour des motifs d'équité, concernant l'application de la sanction spécifique à la cotisation CO2, appliquer par analogie le régime général pour ce qui est de la renonciation aux, ou la réduction des, sanctions civiles et, plus particulièrement, les articles 54ter et 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pour les (mandataires d') employeurs invoquant des éléments justifiant ou expliquant un retard de déclaration (ou de paiement) de la cotisation CO2.	Office national de Sécurité sociale	Rencontrée	L'ONSS a accepté d'appliquer la recommandation dans l'attente d'une clarification du texte légal. Une exonération ou une réduction sont dorénavant également possibles pour la sanction spécifique à la cotisation CO2 aux conditions de l'article 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
07/02	Appliquer l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social aux nouvelles décisions (au sens de l'article 17) en matière d'allocations familiales datant d'avant le 1er octobre 2006 et ayant pour conséquence que le droit aux prestations était inférieur au droit initialement accordé.	Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés	Rencontrée	L'ONAFS a suivi la recommandation en novembre 2008 et a régularisé les dossiers concernés.
10/05	En matière d'allocations pour personne handicapée : 1) améliorer l'information donnée aux personnes handicapées sur les effets d'une révision médicale programmée (prise d'effet de la nouvelle allocation pour l'avenir uniquement même si l'aggravation de l'état médical a été fixée dans le passé) ; 2) optimiser le traitement de ce type de dossiers afin d'éviter une perte d'allocations pour la personne handicapée.	SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées	Pendante	Début 2011, la DGPH informait le Médiateur fédéral qu'elle étudiait les possibilités d'implémenter concrètement la recommandation. La situation est restée inchangée en 2012.
11/08	Payer des intérêts de retard sur toutes les mensualités qui sont dues pour les mois précédant l'expiration du délai légal (6 mois) de traitement des demandes d'allocations et qui n'ont pas été payées à l'expiration de ce délai.	SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées	Rencontrée	Le secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées a indiqué au Médiateur fédéral fin janvier 2013 que la Direction générale Personnes handicapées adaptera sa pratique conformément aux conclusions reprises dans la recommandation.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
Recommandations au SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement				
10/03	En matière de reconnaissance de qualifications professionnelles : 1) offrir au praticien d'une profession non sectorielle des soins de santé qui demande, en application de la directive européenne 2005/36/CE, la reconnaissance de sa qualification professionnelle acquise dans un autre Etat membre de l'Union européenne mais qui diffère fondamentalement de la formation requise en Belgique pour l'accès à ou l'exercice de la profession des soins de santé réglementée, la possibilité de démontrer qu'il a acquis les connaissances et compétences manquantes, au moyen d'une épreuve d'aptitude ou d'un stage (les « mesures de compensation ») ; - dès lors, ne plus rejeter, sans plus, sa demande de reconnaissance mais subordonner cette reconnaissance à la réalisation de la mesure de compensation proposée ; 2) se prononcer endéans le délai réglementaire (trois ou quatre mois selon le cas) sur les demandes de reconnaissance d'une qualification professionnelle obtenue dans un autre Etat membre en vue de l'exercice d'une profession des soins de santé réglementée.	SPF Santé publique	Partiellement rencontrée	1. Dorénavant, des mesures de compensation sont proposées lorsque la commission d'agrément compétente l'estime nécessaire. 2. L'administration fournit des efforts pour traiter les demandes dans le délai réglementaire mais elle n'y parvient pas encore dans tous les dossiers. En 2012, le délai posait encore des problèmes dans certains dossiers.
11/03	Ne pas assortir d'effet rétroactif une décision médicale mettant fin à la reconnaissance du caractère grave et de longue durée d'une maladie.	SPF Santé publique Medex	Rencontrée	La ministre de la Santé publique a répondu au Médiateur fédéral que Medex avait admis le principe de la non-rétroactivité de sa décision mettant fin à la reconnaissance du caractère grave et de longue durée d'une maladie. Une directive de Medex aux médecins prévoit que cette reconnaissance sera désormais maintenue au moins jusqu'à la date fixée pour l'examen médical suivant.
Recommandation au SPF Mobilité et Transports				
11/01	Prendre les mesures suivantes pour corriger la modification effectuée à tort aux procès-verbaux d'agrégation de véhicules ayant fait l'objet d'une procédure de réception individuelle et équipés ultérieurement d'une installation LPG : - rappeler tous les procès-verbaux d'agrégation modifiés à tort ; - fournir des informations à propos de l'enreur commise ; - rétablir les procès-verbaux d'agrégation dans leur version antérieure sans frais supplémentaires ; - rembourser au citoyen la redevance de 160€.	SPF Mobilité et Transports	Rencontrée	L'identification et le remboursement des personnes concernées a été effectuée.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
Recommandation au SPF Economie				
12/06	Veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un 'client résidentiel' protégé à revenu modeste ou à situation précaire' et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.	SPF Economie	Pendante	Voir pp.92-93, 168-170.
Recommandations aux autres autorités administratives fédérales				
07/03	Dans l'attente d'une éventuelle modification de l'article 20, § 1 ^{er} , de l'arrêté royal du 8 mars 2001, ne pas exclure de toute participation à une épreuve linguistique ultérieure pour une durée d'un an, les candidats absents à une épreuve linguistique et ce lorsque ces derniers ont préalablement informé Selor de leur absence à cette épreuve mais n'ont pas communiqué par la suite la raison de cette absence. Le Médiateur fédéral recommande également d'annuler les décisions d'exclusion de participation pour un délai de un an prises à l'égard des candidats qui avaient préalablement informé Selor de leur absence mais n'avaient par la suite pas communiqué à Selor la raison de cette absence.	Selor	Rencontrée	Selor a adapté sa pratique en 2007 : - les candidats ayant prévenu Selor par e-mail, courrier ou fax au plus tard le jour précédant l'épreuve linguistique à laquelle ils étaient invités, ne sont dorénavant plus exclus pour une durée d'un an ; - les candidats n'ayant pas prévenu Selor mais qui lui communiquent dans les cinq jours ouvrables après le jour de l'épreuve la raison de leur absence au moyen d'un courrier motivé ou d'une attestation, ne sont également plus exclus pendant un an.
09/01	Mettre fin immédiatement au refus d'accueil des mineurs en état de besoin séjournant illégalement avec leur famille sur le territoire.	Fedasil	Pendante	En date du 24 septembre 2009, le Médiateur fédéral avait remis un rapport intermédiaire à ce sujet à la Chambre des représentants. Le 19 octobre 2011, les médiateurs fédéraux ont été entendus à leur demande au sujet de cette problématique par la commission de la Santé publique, de l'Environnement et du Renouveau de la Société'. Malgré cela, Fedasil a continué en 2012 de refuser systématiquement d'accueillir les mineurs en étant de besoin séjournant illégalement avec leur famille sur le territoire. Fedasil a néanmoins donné suite à la recommandation du Médiateur fédéral dans les dossiers individuels et a accueilli ces familles dans un centre.

1 Doc. parl., Chambre, 2012-2013, n° 2586/020.
2 Evaluation du protocole de coopération entre l'Office des étrangers et Fedasil, Fedasil, 2012, p. 28.

RO	Intitulé	Administration concernée	Etat	Suivi
09/02	L'Etat belge doit assurer à tout moment et en toutes circonstances un accueil conforme aux droits fondamentaux et à la dignité humaine à tous les bénéficiaires de la loi sur l'accueil, sans discrimination. Vu la saturation actuelle du réseau d'accueil, les mesures nécessaires doivent être prises immédiatement - soit par le déblocage de moyens humains et matériels suffisants, soit par un dispositif légal adéquat - pour que Fedasil puisse à tout moment remplir correctement sa mission d'accueil à l'égard de tous les bénéficiaires. Dans l'attente que ces mesures produisent l'effet escompté, l'Etat ne peut se retrancher derrière la saturation du réseau d'accueil pour s'abstenir d'accueillir certains bénéficiaires et doit permettre au mécanisme légal dérogatoire prévu pour les demandeurs d'asile dans la loi sur l'accueil de sortir pleinement ses effets afin de garantir qu'en cas de circonstances particulières tout bénéficiaire de l'accueil reçoive l'aide nécessaire pour pourvoir à ses besoins fondamentaux.	Secrétaire d'Etat à l'intégration sociale et à la Lutte contre la Pauvreté	Pendante	La note de politique générale de la secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration, à l'intégration sociale et à la Lutte contre la Pauvreté du 21 décembre 2012 rappelle que les familles avec des enfants mineurs sans titre de séjour légal ont droit, sur base de l'arrêté royal du 24 juin 2004, à un accueil dans les structures d'accueil collectives de Fedasil. Un trajet d'accompagnement intensif et individualisé est proposé à ces familles par Fedasil en collaboration avec l'Office des étrangers. Cet accompagnement semble cependant n'offrir de solution durable que pour une minorité de bénéficiaires et doit encore être amélioré. ² Début 2013, la secrétaire d'Etat et le directeur général de Fedasil ont annoncé que la crise de l'accueil était terminée.
09/03	L'Etat fédéral doit offrir immédiatement à toute personne qui a droit à l'accueil matériel, un lieu d'hébergement permettant de faire face à ses besoins fondamentaux. Le respect de la loi, des droits fondamentaux et la bonne gouvernance commandent aux autorités fédérales de se coordonner efficacement à cette fin.	Premier ministre chargé de la Coordination de la Politique de migration et d'asile et secrétaire d'Etat à l'intégration sociale et à la Lutte contre la Pauvreté	Pendante	Plus aucune décision de non-désignation n'est prise vis-à-vis d'un demandeur d'asile. Fedasil continue cependant à refuser systématiquement d'accueillir les mineurs en état de besoin séjournant illégalement avec leur famille sur le territoire qui sollicitaient l'accueil sur base de l'AR du 24 juin 2004.
10/02	Modifier l'arrêté royal du 8 octobre 1981 concernant l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers en vue d'élaborer un modèle spécifique de décision concernant l'éloignement de citoyens de l'Union et d'éviter que, par erreur, un citoyen de l'Union reçoive un ordre de quitter non seulement le territoire belge mais aussi le territoire des autres Etats de l'Espace Schengen.	Secrétaire d'Etat à la Politique de migration et d'asile	Pendante	Cette recommandation est restée en l'état.
10/04	En matière de réserve de recrutement : 1) conformément au statut des agents de l'Etat, mentionner dans l'avis publié au Moniteur belge par lequel il annonce l'organisation des sélections comparatives, tant la durée que l'importance de la réserve des lauréats à constituer; lorsqu'une telle réserve est prévue et de veiller à ce que toutes les informations relatives à une sélection publiées sur le site Internet de Selor soient conformes à l'avis publié au Moniteur belge. 2) s'abstenir de modifier par la suite la durée ou l'importance de cette réserve. 3) prendre les mesures nécessaires pour intégrer tous les lauréats (ceux qui ont obtenu un résultat égal ou supérieur à 12/20) de la sélection ANCO9863 / AFG09863 dans la réserve des lauréats dont la durée de validité est de deux ans.	Selor	Rencontrée	Selor a confirmé que dorénavant, l'importance de la réserve de recrutement et sa durée de validité seront précisées lors de l'annonce d'une sélection comparative et que ces informations seront publiées de façon identique au Moniteur belge ainsi que sur le site Internet de Selor. Il a également confirmé qu'aucune modification ou ajout ne sera apporté aux avis diffusés. Ce faisant, Selor rencontre les deux premiers volets de la recommandation. En ce qui concerne le troisième volet, il est juridiquement impossible de modifier une liste de lauréats arrêtée depuis plus de soixante jours via un procès-verbal signé par l'administrateur délégué de Selor.



V. Annexes

Annexe I – Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux¹

CHAPITRE I. - Des médiateurs fédéraux.

Art. 1. Il y a deux médiateurs fédéraux, l'un francophone, l'autre néerlandophone, qui ont pour mission :

- 1) d'examiner les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales ;
- 2) de mener, à la demande de la Chambre des représentants, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne ;
- 3) en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'exécution des missions visées aux 1° et 2°, de formuler des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives, conformément aux articles 14, alinéa 3, et 15, alinéa 1^{er}.

Les médiateurs exécutent leurs missions à l'égard des autorités administratives fédérales visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, à l'exclusion des autorités administratives dotées de leur propre médiateur par une disposition légale particulière.

Lorsque la fonction de médiateur est assumée par une femme, celle-ci est désignée par le terme médiatrice.

Les médiateurs agissent en collège.

Art. 2. Les médiateurs et le personnel qui les assiste sont soumis aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966. Ils sont considérés comme des services dont l'activité s'étend à tout le pays.

Art. 3. Les médiateurs sont nommés par la Chambre des représentants pour un mandat de six ans, après qu'il a été fait publiquement appel aux candidats. Au terme de chaque mandat, il est fait publiquement appel aux candidatures en vue du renouvellement du collège des médiateurs fédéraux. Le mandat de médiateur ne peut toutefois être renouvelé qu'une seule fois pour un même candidat. Si son mandat n'est pas renouvelé, le médiateur continue à exercer sa fonction jusqu'à ce qu'un successeur ait été nommé.

Pour être nommé médiateur, il faut :

- 1) être Belge ;
- 2) être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3) être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau I des administrations de l'Etat ;
- 4) faire preuve d'une connaissance suffisante des autres langues nationales, selon les modalités fixées par la Chambre des représentants ;
- 5) posséder une expérience professionnelle utile de cinq ans au moins, soit dans le domaine juridique, administratif ou social, soit dans un autre domaine utile à l'exercice de la fonction.

Une même personne ne peut pas exercer plus de deux mandats de médiateur, qu'ils soient successifs ou non.

Art. 4. Avant d'entrer en fonction, les médiateurs prêtent, entre les mains du président de la Chambre des représentants, le serment suivant : « Je jure fidélité au Roi, obéissance à la Constitution et aux lois du peuple belge. ».

Art. 5. Pendant la durée de leur mandat, les médiateurs ne peuvent exercer aucune des fonctions ou aucun des emplois ou mandats suivants :

- 1) la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2) la profession d'avocat ;
- 3) la fonction de ministre d'un culte reconnu ou de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle ;
- 4) un mandat public conféré par élection ;

¹ Modifiée par la loi du 11 février 2004, M.B., 29 mars 2004 et par la loi du 23 mai 2007, M.B., 20 juin 2007.

5) un emploi rémunéré dans les services publics visés à l'article 1^{er}, alinéa 2.

Les médiateurs ne peuvent exercer une fonction publique ou autre qui puisse compromettre la dignité ou l'exercice de leurs fonctions.

Pour l'application du présent article sont assimilés à un mandat public conféré par élection : une fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du Gouvernement, en ce compris une fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur.

Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1^{er}, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux médiateurs.

Art. 6. La Chambre des représentants peut mettre fin aux fonctions des médiateurs :

- 1) à leur demande ;
- 2) lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans ;
- 3) lorsque leur état de santé compromet gravement l'exercice de la fonction.

La Chambre des représentants peut révoquer les médiateurs :

- 1) s'ils exercent une des fonctions ou un des emplois ou mandats visés à l'article 5, alinéa 1^{er} et alinéa 3 ;
- 2) pour des motifs graves.

Art. 7. Dans les limites de leurs attributions, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent être relevés de leur charge, en raison d'actes qu'ils accomplissent dans le cadre de leurs fonctions.

CHAPITRE II. - Des réclamations.

Art. 8. Toute personne intéressée peut introduire une réclamation, par écrit ou oralement, auprès des médiateurs, au sujet des actes ou du fonctionnement des autorités administratives.

La personne intéressée doit, au préalable, prendre contact avec ces autorités aux fins d'obtenir satisfaction.

Art. 9. Les médiateurs peuvent refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1) l'identité du réclamant est inconnue;
- 2) la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les médiateurs refusent de traiter une réclamation lorsque :

- 1) la réclamation est manifestement non fondée;
- 2) le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative concernée pour obtenir satisfaction;
- 3) la réclamation est essentiellement la même qu'une réclamation écartée par les médiateurs et si elle ne contient pas de faits nouveaux.

Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou autre qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une réglementation légale, les médiateurs la transmettent sans délai à ce dernier.

Art. 10. Les médiateurs informent le réclamant sans délai de leur décision de traiter ou non la réclamation ou de la transmission de celle-ci à un autre médiateur. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Les médiateurs informent l'autorité administrative de la réclamation qu'ils comptent instruire.

Art. 11. Les médiateurs peuvent fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels ils adressent des questions dans l'exécution de leurs missions.

Ils peuvent de même faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou de leur profession, ont connaissance de secrets qui leur ont été confiés, sont relevées de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par les médiateurs.

Les médiateurs peuvent se faire assister par des experts.

Art. 12. Si, dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs constatent un fait qui peut constituer un crime ou un délit, ils en informent, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de leurs fonctions, ils constatent un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, ils en avertissent l'autorité administrative compétente.

Art. 13. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsque les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé. L'autorité administrative avertit les médiateurs du recours introduit.

Dans ce cas, les médiateurs informent le réclamant sans délai de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours juridictionnels ou de recours administratifs organisés.

Art. 14. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Les médiateurs s'efforcent de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utile. Dans ce cas, ils en informent le ministre responsable.

CHAPITRE III. - Des rapports des médiateurs.

Art. 15. Les médiateurs adressent annuellement, au plus tard le 31 mars, un rapport de leurs activités à la Chambre des représentants. Ils peuvent en plus présenter des rapports trimestriels intermédiaires s'ils l'estiment utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles et exposent les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par la Chambre des représentants.

Les médiateurs peuvent être entendus à tout moment par la Chambre, soit à leur demande, soit à la demande de la Chambre.

CHAPITRE IV. - Dispositions diverses.

Art. 16. L'article 458 du Code pénal est applicable aux médiateurs et à leur personnel.

Art. 17. Les médiateurs arrêtent un règlement d'ordre intérieur.

Ce règlement d'ordre intérieur est approuvé par la Chambre des représentants.

La Chambre des représentants peut modifier le règlement d'ordre intérieur après avoir recueilli l'avis des médiateurs. A défaut d'être rendu dans les soixante jours de la demande, l'avis est réputé favorable.

Art. 18. Sans préjudice du pouvoir dont dispose la Chambre des représentants d'examiner les propositions budgétaires détaillées des médiateurs fédéraux, d'approuver leur budget et d'en contrôler l'exécution ainsi que de vérifier et d'approuver les comptes détaillés, avec l'assistance de la Cour des comptes, les crédits prévus à ces budgets sont inscrits à titre de dotation au budget général des dépenses de l'Etat.

Pour leurs budgets et leurs comptes, les médiateurs fédéraux utilisent un schéma budgétaire et des comptes comparables à celui qui est utilisé par la Chambre des représentants.

Le service des médiateurs bénéficie de la franchise de port pour la correspondance du service.

Art. 19. Sans préjudice des délégations qu'ils s'accordent par décision collégiale, les médiateurs nomment, révoquent et dirigent les membres du personnel qui les assistent dans l'exercice de leurs fonctions.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par la Chambre des représentants sur la proposition des médiateurs.

La Chambre des représentants peut modifier ce statut et ce cadre après avoir recueilli l'avis des médiateurs fédéraux. Cet avis est réputé favorable s'il n'a pas été rendu dans les soixante jours de la demande d'avis.

Art. 20. Les médiateurs jouissent d'un statut identique à celui des conseillers de la Cour des comptes.

Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, telle qu'elle a été modifiée par les lois des 14 mars 1975 et 5 août 1992, sont applicables aux médiateurs.

La pension de retraite des médiateurs est liquidée sur la base du traitement moyen des cinq dernières années, déterminé conformément au régime applicable en matière de pensions de retraite à la charge de l'Etat, à raison d'un trentième par année de service en qualité de médiateur, pour autant qu'ils ont exercé leurs fonctions en ladite qualité au moins pendant douze ans.

Les services des médiateurs qui ne sont pas régis par l'alinéa précédent et qui sont admissibles pour le calcul d'une pension de retraite à la charge de l'Etat, sont calculés d'après les lois fixant les pensions de retraite relatives à ces services.

Le médiateur reconnu hors d'état de continuer ses fonctions par suite de maladie ou d'infirmité, mais n'ayant pas atteint l'âge de 65 ans, peut être admis à la pension quel que soit son âge.

La pension de retraite des médiateurs ne pourra être supérieure aux neuf dixièmes du traitement moyen des cinq dernières années.

Sauf dans les cas visés à l'article 6, alinéa 1^{er}, 1^o et 2^o, et alinéa 2, et dans le cas visé à l'alinéa 4 du présent article, le médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat.

Annexe 2 – Recommandations adressées à l’administration en 2012¹

Recommandations thématiques

SPF Intérieur - Office des étrangers

RO 12/01 : ne pas subordonner la délivrance d'un visa en vue de mariage au remboursement des frais d'un rapatriement forcé antérieur.

Les faits

1. Monsieur Peeters et son compagnon, Monsieur Bilal, un ressortissant marocain en séjour illégal en Belgique, se sont présentés en 2009 devant l'Officier de l'état civil de leur commune afin d'y conclure un mariage.
2. L'officier de l'état civil refuse en octobre 2009 de célébrer le mariage.
- Les candidats au mariage introduisent un recours contre cette décision devant le Président du Tribunal de première instance de Bruxelles.
3. L'Office des étrangers (OE) prend entre-temps une décision de reconduite à la frontière avec maintien en vue d'éloignement à l'égard du compagnon marocain et procède à son rapatriement forcé le 18 novembre 2009.
4. Le 12 mai 2010, le Tribunal de première instance décide que le refus de célébrer le mariage n'était pas justifié et ordonne à l'officier d'état civil de procéder à l'union.

L'exécution de cette ordonnance n'est cependant pas possible étant donné que le compagnon a entre-temps été rapatrié de force au Maroc.

5. Celui-ci introduit donc une demande de visa en vue de mariage auprès du Consulat général de Belgique à Casablanca.
6. Le Consulat général de Belgique à Casablanca reçoit instruction de l'OE d'exiger le remboursement des frais de rapatriement avant de lui délivrer ce visa.
7. Comme l'intéressé conteste la demande de remboursement qui s'élève à plus de 4 000 € et que le Consulat général refuse de délivrer le visa tant que les frais ne sont pas payés, le plaignant demande au Médiateur fédéral d'intervenir pour que le mariage puisse avoir lieu.

Développements

L'OE renvoie à sa pratique administrative constante selon laquelle un ressortissant étranger qui veut obtenir un visa C (visa en vue d'un séjour de 90 jours maximum) après avoir fait l'objet d'un éloignement forcé du territoire, doit au préalable rembourser les frais de son rapatriement pour obtenir le visa.

Dans le cas des plaignants, l'exigence que le candidat au mariage rembourse les frais de son rapatriement forcé antérieur afin d'obtenir son visa, entrave l'exécution d'un jugement ayant acquis force de chose jugée, lequel reconnaît le droit au mariage du plaignant et de son compagnon².

Cette pratique revient en réalité à une décision de refus du visa, dépourvue de fondement légal et sans possibilité de recours. Plus concrètement, cette objection de fait de délivrer un visa constitue une forme d'excès de pouvoir et une entrave à l'exercice de la liberté de contracter mariage.

¹ Tous les noms sont fictifs.
² Jugement du Président du Tribunal de première instance de Bruxelles du 12 mai 2010, en vertu duquel l'officier d'état civil était prêt à célébrer le mariage le 1^{er} juillet 2010.

L'OE soutient que sa position est dictée par le souci de gestion responsable des deniers publics.

Dans le dossier individuel, on peut toutefois s'interroger sur la bonne gestion des deniers publics. L'OE a rapatrié le demandeur de visa de force sans attendre l'issue de son recours devant le tribunal contre le refus de l'Officier de l'état civil de célébrer le mariage. La décision du tribunal ordonnant à l'Officier de l'état civil de célébrer le mariage projeté a donc été rendue après l'éloignement.

A la lumière de ce qui précède, l'OE aurait mieux fait d'attendre la décision définitive avant d'engager des frais importants pour le rapatriement de l'intéressé.

Le refus de délivrer le visa à défaut d'acquitter les frais de rapatriement est également inconciliable avec le droit au respect de la vie privée et familiale consacré par l'article 8 CEDH¹.

L'existence d'une vie familiale entre le demandeur de visa et son compagnon a été confirmée par le Tribunal de première instance².

Quant à l'exigence du remboursement immédiat des frais de rapatriement comme préalable à la délivrance du visa, elle ne répond pas aux conditions prévues à l'article 8, alinéa 2, CEDH pour justifier une ingérence de l'autorité publique dans l'exercice du droit à la vie familiale.

A ce jour, l'OE maintient néanmoins son exigence de remboursement des frais avant de délivrer le visa.

Par conséquent,

- Constatant que la condition imposée par l'OE n'est prévue par aucune disposition légale : l'OE invoque sa « jurisprudence » mais il s'agit en réalité d'une pratique administrative ;
- Considérant que la pratique de l'OE constitue une entrave disproportionnée à l'exercice du droit au respect de la vie privée et familiale du plaignant et de son compagnon marocain ;
- Considérant que la position de l'OE est dépourvue d'objectif légitime dans la mesure où l'exigence du remboursement des frais de rapatriement pour obtenir un visa en vue de mariage n'apporte aucune garantie de remboursement de ces frais. L'OE empêche uniquement la délivrance d'un (nouveau) visa. Le moyen utilisé pour tenter d'obtenir le paiement des frais engagés par l'Etat belge n'est ni pertinent ni légitime. Lorsque le demandeur de visa sera marié et résidera en Belgique, rien n'empêchera l'Etat belge de lui réclamer les frais exposés, s'il estime y avoir droit ;
- Considérant que la pratique de l'OE porte également atteinte à l'article 12 CEDH lequel dispose : « A partir de l'âge nubile, l'homme et la femme ont le droit de se marier et de fonder une famille selon les lois nationales régissant l'exercice de ce droit. » Le droit au mariage ne peut dans le cas présent être exercé qu'en Belgique. Le plaignant et son compagnon ne peuvent pas se marier au Maroc qui ne connaît pas le droit au mariage entre personnes du même sexe ;

le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers :

1. de ne pas soumettre la délivrance d'un visa en vue de mariage à la condition du paiement des frais d'un rapatriement forcé antérieur ;
2. de délivrer sans délai le visa à Monsieur Bilal.

¹ Article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales :
« 1. Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance.
2. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui. »
² Pour pouvoir considérer qu'il y a une atteinte au droit à la vie familiale, il faut d'abord vérifier concrètement s'il existe une vie familiale et ensuite examiner si l'ingérence dans ce droit satisfait ou non aux conditions de l'article 8, alinéa 2, CEDH (S. Sarolea, "Le droit au regroupement de la famille. La famille a l'épreuve de la migration. Migrer ou vivre en famille... Faut-il choisir ?", Migratie en migrantenrecht, Dertig jaar vreemdelingenrecht, Die Keure, 2011, p. 385).

RO 12/04 : accepter un passeport ou une carte d'identité périmés comme preuve d'identité et de nationalité pour l'introduction d'une demande sur base de l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980 et ne pas ajouter de condition à la loi en exigeant systématiquement que le demandeur établisse sa nationalité actuelle par un document en cours de validité.

Les faits

L'Office des étrangers (OE) déclare irrecevable une demande d'autorisation de séjour introduite sur la base de l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980¹ lorsque le document d'identité produit à l'appui de la demande est périmé.

L'article 9ter, § 2, dispose :

Avec la demande, l'étranger démontre son identité visée au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, par un document d'identité ou un élément de preuve qui répond aux conditions suivantes :

- 1° il contient le nom complet, le lieu et la date de naissance et la nationalité de l'intéressé ;*
- 2° il est délivré par l'autorité compétente conformément à la loi du 16 juillet 2004 portant le Code de droit international privé ou les conventions internationales relatives à la même matière ;*
- 3° il permet un constat d'un lien physique entre le titulaire et l'intéressé ;*
- 4° il n'a pas été rédigé sur la base de simples déclarations de l'intéressé.*

L'étranger peut également démontrer son identité par plusieurs éléments de preuve qui, pris ensemble, réunissent les éléments constitutifs de l'identité prévus par l'alinéa 1^{er}, 1°, à condition que chaque élément de preuve réponde au moins aux conditions visées à l'alinéa 1^{er}, 2° et 4°, et qu'au moins un des éléments réponde à la condition visée à l'alinéa 1^{er}, 3°.

L'obligation de démontrer son identité n'est pas d'application au demandeur d'asile dont la demande d'asile n'a pas fait l'objet d'une décision définitive ou qui a introduit un recours en cassation administrative déclaré admissible conformément à l'article 20 des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, et ce jusqu'au moment où un arrêt de rejet du recours admis est prononcé. L'étranger qui jouit de cette dispense la démontre expressément dans sa demande.

L'OE déduit de cette disposition que le document d'identité produit doit établir la nationalité actuelle du demandeur: un passeport périmé ne remplirait pas cette condition.

Développements

L'ancien article 9ter, § 1, de la loi du 15 décembre 1980, en vigueur jusqu'au 10 janvier 2010, prévoyait que « l'étranger qui séjourne en Belgique et qui dispose d'un document d'identité (...) peut demander l'autorisation de séjourner dans le Royaume (...) ». Selon la pratique de l'OE de l'époque, un passeport périmé remplissait la condition documentaire de recevabilité prévue à cet article.

Dans son arrêt 193/2009 du 29 novembre 2009, la Cour constitutionnelle a déclaré que la condition de recevabilité prévue dans cette disposition était contraire à la Constitution parce qu'elle créait une inégalité entre les demandeurs d'une autorisation de séjour selon l'article 9ter (pour raisons médicales) qui est une forme de protection subsidiaire, et les demandeurs de protection subsidiaire traitée dans le cadre de la procédure d'asile. La Cour constitutionnelle estimait que l'exigence pour le demandeur d'une autorisation de séjour pour raisons médicales de disposer d'un document d'identité, excédait ce qui était nécessaire pour établir son identité et sa nationalité. En d'autres mots : selon la Cour constitutionnelle, l'exigence formelle d'un document d'identité était trop sévère.

En adoptant la loi du 29 décembre 2010 modifiant l'article 9ter, le législateur a voulu donner suite à l'arrêt précité. Désormais, lors de l'introduction de sa demande, le ressortissant étranger doit établir son identité au moyen d'un document d'identité ou d'un élément de preuve qui répond aux quatre conditions rappelées ci-dessus.

L'exigence formelle a donc été réduite à un minimum : l'essentiel étant que l'identité du demandeur, tout comme pour le demandeur d'asile, ne puisse être mise en doute. Par ailleurs, dans le cadre de l'article 9ter, le médecin

¹ Loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

de l'OE doit examiner quels soins sont disponibles dans le pays d'origine de l'intéressé. Cet examen requiert que l'identité et la nationalité du demandeur soient établies. Au regard de ces objectifs, la Cour constitutionnelle a estimé que « tout document dont la véracité ne saurait être mise en cause suffit comme preuve de l'identité de l'intéressé. »¹

Un arrêt plus récent de la Cour constitutionnelle précise²: « Il ressort des travaux préparatoires de la loi du 29 décembre 2010 que le législateur visait à formuler une réponse à cet arrêt en précisant la procédure selon laquelle l'étranger peut valablement démontrer son identité. Ainsi, désormais, ne serait-il plus uniquement tenu compte d'un 'document d'identité', notamment un passeport national ou une carte d'identité, mais également d'autres documents pouvant démontrer l'identité de l'étranger de façon concluante (*Doc. parl.*, Chambre, 2010-2011, DOC 53-0771/001, p. 145). »

Selon l'exposé des motifs, il peut s'agir par exemple « d'une attestation d'identité ou d'une carte consulaire ou d'un carnet militaire ou d'un carnet de mariage ou d'un ancien passeport national »³.

Étonnamment, à l'occasion de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, l'OE a modifié sa pratique : alors qu'il acceptait un passeport périmé comme preuve d'identité et de nationalité à l'époque de l'ancien article 9ter, l'OE estime désormais qu'un passeport périmé ne suffit plus et déclare dès lors les demandes irrecevables. Ce faisant, il prive le demandeur de la protection subsidiaire à laquelle il pourrait le cas échéant prétendre.

L'objectif de la nouvelle loi était d'assouplir la preuve de l'identité et de supprimer la différence de traitement entre les demandeurs d'asile (protection subsidiaire pour d'autres motifs que médicaux) et les personnes qui sollicitent une protection subsidiaire pour raisons médicales via le 9ter⁴. La nouvelle pratique de l'OE va littéralement à l'encontre de l'esprit de la loi, durcit la condition de recevabilité et ajoute même une condition à la loi, laquelle ne mentionne nulle part que l'élément de preuve de l'identité produit doit être en cours de validité.

Le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) a annulé plusieurs décisions de l'OE déclarant des demandes irrecevables parce que l'élément de preuve de l'identité produit par le demandeur était périmé au moment de l'introduction de la demande : le CCE estime que l'OE méconnaît l'article 9ter et son devoir de motivation lorsque ses doutes concernant la nationalité déclarée ne sont pas soutenus par le dossier administratif. L'on peut déduire de cette jurisprudence qu'un passeport périmé doit être retenu comme preuve valable de la nationalité et de l'identité du demandeur à moins qu'il ressorte d'éléments objectifs du dossier qu'il existe un doute justifié quant à sa nationalité actuelle. Même lorsqu'un Etat a cessé d'exister, le CCE a parfois annulé les décisions de l'OE. Selon le CCE, dans ce cas également il doit ressortir de la motivation de la décision qu'il existe des doutes quant à la nationalité déclarée⁵.

Un document d'identité en cours de validité n'offre au demeurant pas non plus de garantie absolue que la nationalité qui y est reprise est encore d'actualité lors de l'introduction de la demande. La justification avancée par l'OE pour exiger une preuve de l'identité actuelle n'est donc pas pertinente.

Le Médiateur fédéral constate que l'exigence de l'OE va à l'encontre de l'esprit et du texte de la loi.

L'administration fait preuve d'un formalisme excessif et alourdit de façon systématique la charge de la preuve dans le chef du demandeur, même lorsque le dossier administratif ne contient aucun indice de doute potentiel sur la nationalité découlant du document d'identité produit.

L'OE avait indiqué au Médiateur fédéral qu'il maintenait sa position dans l'attente que le Conseil d'Etat, saisi en cassation de cette question, se soit prononcé. Entre-temps, le Conseil d'Etat, dans un arrêt 221.166 du

¹ Arrêt 193/2009 du 29 novembre 2009 (B.5.3.).
² Arrêt 82/2012 du 28 juin 2012 (B.13.1.).
³ *Doc. parl.*, Chambre, 2010-2011, n° 0771/001, p. 145.
⁴ Voir arrêt de la Cour constitutionnelle 82/2012 du 28 juin 2012 (B.26.3).
⁵ CCE 68.012 du 6 octobre 2011 et CCE 63.319 du 27 octobre 2011: Il est porté atteinte au principe de gestion consciencieuse. La motivation d'une décision qui ne tient pas compte des données du dossier administratif et des données mentionnées sur une carte d'identité périmée ne peut en aucun cas être claire. Par conséquent, l'obligation de motivation est également violée. Une décision qui ne retient pas des pièces comme preuve d'identité, alors que les doutes concernant la nationalité déclarée ne sont pas soutenus par le dossier administratif, viole l'article 9ter de la loi sur le séjour des étrangers (traduction du néerlandais).

24 octobre 2012, a rejeté le pourvoi en cassation de l'Etat belge. Tout comme le Médiateur fédéral, le Conseil d'Etat fait référence aux travaux préparatoires du nouvel article 9ter pour conclure que le nouvel article 9ter, § 2, alinéa 1^{er}, mentionne les quatre conditions cumulatives auxquels doivent répondre les documents déposés par le demandeur et que le passeport périmé est expressément mentionné dans l'exposé des motifs comme satisfaisant à cette exigence (*Doc. parl.*, Chambre, 2010-2011, n° 0771/001, p. 145). Selon le Conseil d'Etat, un passeport périmé constitue donc bien une preuve d'identité et de nationalité, surtout s'il n'existe aucun doute sur la nationalité ultérieure du demandeur.

Par conséquent,

- Constatant que la pratique actuelle de l'OE va à l'encontre de l'esprit et du texte de l'article 9ter de la loi sur le séjour des étrangers ;
- Constatant que par sa pratique, l'OE prive le demandeur de la protection subsidiaire à laquelle il pourrait le cas échéant prétendre ;
- Considérant que le Conseil d'Etat, dans son arrêt en cassation du 24 octobre 2012, adopte la même analyse que le Médiateur fédéral ;
- Considérant qu'il serait déraisonnable de ne pas se ranger à la lecture de l'article 9ter, telle qu'elle découle des travaux préparatoires et de la jurisprudence : même à supposer que le texte de l'article 9ter ne soit pas clair (quod non), l'administration doit appliquer cette disposition dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence ;

le Médiateur fédéral recommande à l'Office des étrangers, en conformité avec l'article 9ter de la loi du 15 décembre 1980, d'accepter comme preuve d'identité et de nationalité tout document dont la véracité ne saurait être mise en cause et de ne pas ajouter de condition à la loi en exigeant que le demandeur établisse sa nationalité actuelle par un document en cours de validité.

SPF Justice - Direction générale des Etablissements pénitentiaires

RO 12/03 : prendre les mesures adéquates afin que les décisions relatives aux demandes de congés pénitentiaires soient rendues dans les délais légaux et que les demandes de permission de sortie soient traitées en temps utile par rapport à l'objectif de la sortie envisagée.

Contexte

Le détenu peut, à tout moment de l'exécution de sa peine, demander une permission de sortie pour raisons familiales, médicales ou juridiques. Au cours des deux années précédant la date d'admissibilité à la libération conditionnelle, le détenu peut solliciter des permissions de sortie pour préparer sa réinsertion sociale. La durée de la sortie ne peut dépasser 16 heures.

A partir de l'année qui précède la date d'admissibilité à la libération conditionnelle, le détenu peut solliciter un congé pénitentiaire, soit pour préserver et favoriser ses contacts familiaux, affectifs et sociaux, soit pour préparer sa réinsertion sociale. Le congé pénitentiaire est limité à trois fois 36 heures par trimestre.

Tant pour la permission de sortie que pour le congé pénitentiaire, le détenu doit introduire une demande auprès du directeur de la prison. Celui-ci transmet la demande avec son avis motivé à la Direction Gestion de la détention (DGD) de la Direction générale des Etablissements pénitentiaires (DG EPI) du SPF Justice qui décide de l'octroi ou non de la permission de sortie ou du congé pénitentiaire.

Lorsque l'avis de la direction de la prison est favorable à l'octroi de la permission de sortie ou du congé pénitentiaire, l'absence de décision de la DGD dans un délai de 14 jours ouvrables entraîne l'octroi automatique de la mesure sollicitée aux conditions proposées par le directeur de la prison. Par contre, en cas d'avis négatif, le dépassement du délai de 14 jours n'est assorti d'aucune conséquence.

Les faits

Des détenus attendent plusieurs mois, voire parfois plus d'un an avant de recevoir une réponse définitive sur leur demande. Dans certaines prisons, l'avis du directeur sur une demande de permission de sortie se fait attendre plus de 8 mois. Quant aux demandes de congés pénitentiaires, le délai légal de deux mois pour transmettre le dossier à la DGD est régulièrement dépassé. La décision de la DGD est généralement notifiée plus de deux semaines après la réception du dossier, lorsque l'avis de la prison était négatif. Entretemps, les détenus ne sont pas toujours correctement informés de l'évolution de leur demande.

En 2009 déjà, des réclamations avaient révélé un retard structurel dans le traitement des demandes de permission de sortie et de congé pénitentiaire. Compte tenu de la (sur)charge de travail pesant sur la DGD, celle-ci accordait la priorité au traitement des demandes accompagnées d'un avis favorable de la direction de la prison. Un retard important s'était donc accumulé dans le traitement des demandes assorties d'un avis négatif. Certaines décisions n'étaient notifiées au détenu que bien après la date pour laquelle la permission de sortie ou le congé avait été sollicité et n'étaient pas adéquatement motivées. La DGD s'était engagée à prendre des mesures pour remédier à la situation : un attaché a été chargé de la « surveillance » des avis négatifs et l'approche rédactionnelle des avis négatifs a été modifiée.

Les mesures prises n'ont pas empêché que la situation observée en 2009 se reproduise épisodiquement au niveau de la DGD. Mais en 2012, les détenus se plaignent surtout des délais de traitement de leur demande de permission de sortie ou de congé pénitentiaire au sein de certaines prisons.

Cette situation est inconciliable avec les normes de bonne conduite administrative, en particulier l'application conforme des règles de droit, le délai raisonnable et l'information, tant active que passive.

La DGD signale avoir conclu une convention avec l'Institut national de Criminalistique et de Criminologie en vue de la réalisation d'une étude sur la qualité des procédures d'octroi de permission de sortie et de congé pénitentiaire tant au niveau des prisons que de la DGD et développé un nouvel outil informatique qui devrait permettre un contrôle plus aisé des délais.

Le Médiateur fédéral rappelle que les délais de traitement des congés pénitentiaires, tant au niveau des prisons que de la DGD, sont prévus par la loi du 17 mai 2006 relative au statut juridique externe des personnes condamnées¹ (la loi), dont les dispositions concernées sont en vigueur depuis le 1^{er} février 2007. Pour les permissions de sortie, ces délais de traitement sont également prévus par la loi dans le chef de la DGD et doivent, en ce qui concerne les prisons, respecter les normes de bonne conduite administrative.

Par conséquent,

- Constatant que certaines directions de prison ne rendent pas leur avis sur les demandes de congés pénitentiaires dans le délai légal et se prononcent sur les demandes de permissions de sorties au-delà du délai utile par rapport à la sortie envisagée;
- Constatant que la DGD dépasse régulièrement les délais légaux pour statuer sur les demandes de permission de sortie et de congés pénitentiaires lorsque le refus de la mesure s'appuie sur l'avis négatif de la direction de la prison ;
- Considérant que l'absence de conséquence d'un refus tardif sur l'exécution de la peine en cas d'avis négatif de la direction, ne peut dispenser la DGEPI de prendre des mesures adéquates pour résorber son retard ;

le Médiateur fédéral recommande à la Direction générale des Etablissements pénitentiaires du SPF Justice de prendre des mesures adéquates et efficaces afin de s'assurer :

¹ Article 10 de la loi du 17 mai 2006 relative au statut juridique des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine.

1. que les directions des établissements pénitentiaires rendent leur avis sur les demandes de congé pénitentiaire dans le délai légal de deux mois et se prononcent en temps utile sur les demandes de permission de sortie ;
2. que la décision sur les demandes de congés pénitentiaires et de permissions de sortie intervienne dans les 14 jours ouvrables de la réception du dossier, conformément à l'article 10, § 4, de la loi relative au statut juridique externe des personnes condamnées.

SPF Economie – Direction générale Energie

RO 12/06 : veiller à ce que chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit bénéficie du tarif social conformément à la loi, à savoir à partir de la prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un 'client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire' et non pas seulement à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

Les faits

Sur base de l'article 20, § 2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (M.B., 11 mai 1999), un tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel peut être appliqué pour les clients résidentiels protégés à revenu modeste ou à situation précaire. L'article 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007¹ stipule que le consommateur final bénéficiant d'une allocation pour personne handicapée fait partie des clients résidentiels protégés qui ont droit à l'application du tarif social énergie.

Les décisions relatives à l'attribution d'une allocation pour personnes handicapées sont prises par la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale. La DGPH doit prendre sa décision dans un délai de 6 mois suivant l'introduction de la demande. Lorsqu'une décision positive intervient, le droit à l'allocation prend en principe effet au 1^{er} jour du mois qui suit l'introduction de la demande.

L'application informatisée mise au point par et pour la Direction générale Énergie pour automatiser l'octroi du tarif social aux ayants droit a cependant été conçue de manière telle que le tarif social est appliqué non pas à partir de la date de prise d'effet de cette décision mais seulement à dater du 1^{er} jour du trimestre durant lequel la décision est intervenue. Le bénéficiaire perd ainsi dans la grande majorité des cas l'avantage du tarif social pour un, voire plusieurs trimestres, et ce même lorsque la DGPH s'est prononcée dans le délai réglementaire de 6 mois.

Fort heureusement, la DGPH réussit dans la plupart des cas à prendre sa décision endéans ce délai de 6 mois ce qui réduit l'impact de la perte. Néanmoins, dans les cas où, pour diverses raisons, la DGPH ne peut prendre sa décision que plus tard, la perte provoquée par la mauvaise conception de cette application peut s'avérer beaucoup plus conséquente.

Ainsi, dans un dossier, la DGPH décida le 30 août 2011 d'octroyer une allocation à une personne handicapée avec effet au 25 août 2009. En vertu de cette décision, l'intéressé obtenait le droit au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel. Le tarif social ne lui fut toutefois accordé qu'à partir du 1^{er} juillet 2011, premier jour du trimestre où la décision avait été prise, et non à partir du 25 août 2009. Autrement dit, il subit une perte financière qui s'étend sur plus de 22 mois.

Développements

Cette application surprenante du tarif social semble trouver sa source dans une 'Note de référence' rédigée par l'administration responsable de cette automatisation, la Direction générale Énergie du SPF Économie.

La Direction générale Énergie soutient que, depuis le début du processus automatisé d'octroi du tarif social, toutes les parties concernées ont adhéré au principe inscrit dans cette 'Note de référence' selon lequel le tarif social ne peut être attribué qu'à partir du premier jour du trimestre au cours duquel la décision d'octroi ouvrant ce droit est prise. Lorsque, pour diverses raisons, l'octroi automatisé du tarif social est impossible, il peut être octroyé sur base d'une attestation papier, en suivant les mêmes règles. La Direction générale Énergie estime que, de cette manière, l'égalité de traitement est garantie entre les bénéficiaires.

¹ Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (M.B., 6 juillet 2007).

Il n'en est toutefois rien. La pratique développée par la Direction générale Energie fait démarrer l'application du tarif social énergie non pas à la date à laquelle le bénéficiaire remplit effectivement les conditions d'octroi mais au moment où l'institution compétente pour lui reconnaître la qualité de bénéficiaire, en l'espèce la DGPH, prend sa décision. La prise de cours du droit au tarif social est ainsi fixée exclusivement en fonction de la durée de traitement de la demande par la DGPH, qui peut être influencée par une multitude d'événements, parfois imprévisibles ou difficilement maîtrisables.

L'article 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 définit qui peut être considéré comme client résidentiel protégé. Il s'agit de « tout client final qui peut prouver que lui-même ou que toute personne vivant sous le même toit bénéficie d'une décision d'octroi (d'une allocation pour personnes handicapées, notamment) ».

Cette disposition ne précise pas à partir de quand le tarif social doit être appliqué. Ce n'est d'ailleurs pas nécessaire. En effet, la décision en vertu de laquelle un consommateur final appartient à la catégorie des clients résidentiels protégés détermine aussi depuis quand il en fait partie, à savoir depuis la date de prise d'effet de cette décision. Bien entendu, il convient d'attendre la décision démontrant que le demandeur appartient à l'une des catégories d'ayants droit avant d'attribuer concrètement l'avantage du tarif social. Mais dès que cette décision est prise, elle prouve à suffisance que le consommateur final appartient à l'une de ces catégories depuis sa date de prise d'effet. La lecture de l'article 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 n'autorise aucune autre conclusion.

La Direction générale Énergie prétend qu'il est en pratique impossible, dans le cadre de la procédure automatisée d'octroi du tarif social, de tenir compte de la date de prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un client résidentiel protégé.

Outre le fait que la Direction générale Énergie ne démontre en aucune façon pourquoi il serait impossible de tenir compte de la date de prise d'effet du droit dans le cadre de l'attribution automatisée, le Médiateur fédéral ne peut admettre que l'automatisation de l'octroi du tarif social prenne le pas sur une application correcte et égale de la loi en faveur de toutes les personnes concernées. De même, l'attribution automatisée ne peut évidemment pas raboter l'avantage social des bénéficiaires.

En résumé, la Direction générale Énergie a remplacé le critère objectif prévu par la loi pour l'octroi du tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel par un critère aléatoire prévu dans une note de référence dépourvue de valeur juridique. Critère qui, contrairement à ce que prétend la Direction générale Énergie, ne permet pas d'assurer l'égalité de traitement : des personnes qui ont droit à partir de la même date à une allocation pour personne handicapée ne bénéficieront pas nécessairement du tarif social à partir de la même date. Cette dernière date est déterminée exclusivement par le délai dont a besoin la DGPH pour traiter leur demande.

Par ailleurs, la loi-programme du 27 avril 2007 (M.B., du 8 mai 2007) n'a pas expressément prévu l'attribution automatisée du tarif social aux personnes qui y ont droit en raison de l'octroi d'une allocation aux personnes handicapées, pas plus que pour les bénéficiaires du revenu garanti aux personnes âgées ou de la garantie de revenus aux personnes âgées, deux autres catégories de bénéficiaires que la Direction générale Énergie a intégré d'initiative dans l'application automatisée en les soumettant aux mêmes règles.

L'article 6 de cette même loi-programme dispose en outre que, même lorsque l'attribution est en principe automatisée, les fournisseurs doivent accepter les attestations papier par lesquelles les personnes concernées démontrent qu'elles appartiennent à une catégorie de bénéficiaires.

Il faut bien entendu reconnaître que l'octroi automatisé du tarif social présente un avantage indéniable, même pour les bénéficiaires qui ne figurent pas expressément dans la loi-programme du 27 avril 2007. Le recours à l'automatisation a considérablement augmenté le nombre de bénéficiaires qui jouissent effectivement du tarif social. Les mécanismes liés à cette automatisation conduisent cependant dans certains cas à accorder le tarif social au-delà de ce qui est prévu réglementairement et dans d'autres à l'accorder trop tard, comme c'est le cas pour les personnes qui reçoivent une allocation pour personnes handicapées. Ce faisant, la Direction générale Énergie excède la mission qui lui est confiée, à savoir de veiller à une attribution automatique du tarif social mais pas d'étendre ou de restreindre ce droit.

Jusqu'au 2 avril 2012, il n'existait aucun obstacle juridique empêchant l'attribution correcte du tarif social en conformité avec la réglementation. L'entrée en vigueur des arrêtés royaux du 29 mars 2012¹ qui ont redéfini les modèles d'attestation papier devant être acceptés par les fournisseurs a changé la donne. La réglementation régissant l'intervention dans la prise en charge des coûts du tarif social pour les fournisseurs n'est plus alignée sur la réglementation qui accorde le tarif social à certaines catégories de consommateurs finaux.

Étant donné que les attestations qui doivent le cas échéant encore être délivrées par la DGPH ne mentionnent plus que la date de la décision et plus la date de prise d'effet de celle-ci, ces attestations empêchent le remboursement des coûts supportés par les fournisseurs qui octroient le tarif social à partir de la date de prise d'effet de la décision qui place le consommateur final concerné dans une catégorie de clients résidentiels protégés.

La modification de la forme ou du contenu de ces attestations ne peut cependant pas porter atteinte au droit au tarif social tel que prévu par la loi : le tarif social doit être appliqué à toute personne appartenant à la catégorie des clients résidentiels protégés à revenu modeste ou à situation précaire.

Par conséquent,

- Constatant qu'en raison de l'octroi automatisé du tarif social les bénéficiaires perdent quasi systématiquement une partie, indéterminée et aléatoire, de cet avantage social ;
- Constatant que cela est contraire au principe constitutionnel d'égalité de traitement ;
- Constatant que les modèles d'attestations papier ne permettent plus aux consommateurs concernés de démontrer au fournisseur depuis quelle date ils appartiennent à une catégorie de bénéficiaires ;

le Médiateur fédéral recommande :

1. à la Direction générale Énergie de faire en sorte que, pour chaque consommateur final appartenant à une catégorie d'ayants droit, le tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel soit appliqué à partir de la date de prise d'effet de la décision qui fait du consommateur final un « client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire » et non à partir du premier jour du trimestre au cours duquel cette décision est rendue.

2. d'adapter les modèles d'attestation annexés à l'arrêté royal du 29 mars 2012 délivrées par la DGPH de sorte que la date de prise d'effet de la décision soit également mentionnée à côté de la date de la décision, afin que les fournisseurs d'énergie disposent de l'information nécessaire pour attribuer correctement le tarif social et que les coûts liés à l'application correcte de la réglementation du tarif social leur soient effectivement remboursés.

¹ Arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge (M.B., 30 mars 2012) et arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge (M.B., 30 mars 2012).

Recommandations dans un dossier individuel

SPF Affaires étrangères – Direction générale des Affaires consulaires

RO 12/02 : reconnaître les actes de reconnaissance paternelle dressés par les autorités camerounaises le 30 juillet 2010 pour les enfants Erwin et Kynan Mbendé et leur délivrer sans délai des passeports belges.

Les faits

Erwin et Kynan naissent au Cameroun le 14 juillet 2010 de la relation de Madame Foa et de Monsieur Mbendé, tous deux camerounais et non mariés. Le 30 juillet 2010, le couple se présente devant l'officier de l'état civil (OEC) camerounais afin de faire des déclarations de reconnaissance de paternité et de naissance. Le droit camerounais exige le consentement préalable de la mère à la reconnaissance paternelle et la présence de deux témoins¹.

Le 29 septembre 2010, Monsieur Mbendé qui vit en Belgique depuis 2002, devient belge.

Lorsqu'en avril 2012, il se présente à son administration communale pour demander l'attribution de la nationalité belge à ses enfants, l'officier de l'état civil lui explique qu'il ne doit faire aucune démarche, ses enfants étant devenus belges en même temps que lui par effet collectif².

En avril 2012, les parents demandent donc l'inscription des enfants au registre consulaire du Consulat de Belgique à Yaoundé et la délivrance de passeports belges. Ils produisent une copie du « registre des reconnaissances » signé par les comparants (père, mère et témoins) et des copies manuscrites³ des actes de naissance et de reconnaissance paternelle signés par l'OEC camerounais.

Le poste leur réclame des photocopies de l'acte original de reconnaissance de paternité avec les signatures de toutes les personnes présentes à la reconnaissance. Il vérifie par ailleurs que le père était présent au Cameroun lors de la conception des enfants, ce qui est le cas.

Monsieur Mbendé répond que, selon la pratique administrative camerounaise, l'OEC signe seul les actes de reconnaissance. Les parents et les témoins signent uniquement le « registre des reconnaissances », dont il a fourni une photocopie. Ce registre reprend, outre les signatures, le numéro de la déclaration de reconnaissance, l'identité des parents et des témoins, les nom, prénom et date de naissance de l'enfant ainsi que le numéro de son acte de naissance. La reconnaissance paternelle est indiquée au verso de l'acte de naissance de l'enfant avec la mention « suivant l'article 44 de l'ordonnance n°81/002 »⁴.

Le 14 juin 2012, le poste indique à la Direction générale des Affaires consulaires (DGC) du SPF Affaires étrangères, à propos de la filiation en droit camerounais : « la procédure qui a été appliquée ne semble guère orthodoxe mais il est difficile de déterminer si elle affecte la filiation paternelle (en droit camerounais). Il faudrait faire appel à un expert pour donner une réponse à cette question et, suivant l'expert, on pourrait avoir des réponses divergentes du type « la filiation n'est pas établie puisque ce n'est pas la procédure prévue qui a été suivie » ou « bien que la procédure normale n'ait pas été suivie, on peut considérer que les autorités compétentes ont reconnu *de facto* la filiation ».

La DGC estime qu'en vertu du droit camerounais les actes de reconnaissance auraient dû être signés par les parents et que la reconnaissance n'est donc pas valable. A ses yeux, la filiation paternelle n'est donc pas établie et

¹ Article 44 de l'Ordonnance n°81/002 du 29 juin 1951 portant organisation de l'état civil et diverses dispositions relatives à l'état des personnes physiques : « Nonobstant les dispositions de l'article 41 ci-dessus, la reconnaissance des enfants nés hors mariage peut être faite par déclaration devant l'officier de l'état civil au moment de la déclaration de naissance.

Dans ce cas, la déclaration du père prétendu est reçue par l'officier d'état civil après le consentement de la mère et en présence de deux témoins.

L'officier d'état civil identifie les parents de l'enfant et consigne la déclaration dans un registre coté, paraphé par le Président du Tribunal de Première Instance et destiné à cet effet.

Cette déclaration est signée par le père, la mère, les témoins et l'officier d'état civil avant l'établissement de l'acte de naissance. (...) »

² Chap II, section 4 du Code de la nationalité belge (tel qu'en vigueur jusqu'au 31 décembre 2012) : acquisition de la nationalité belge par effet collectif d'un acte d'acquisition.

³ Au Cameroun, les officiers de l'état civil ne fournissent habituellement pas de "photocopies" des actes mais des copies manuscrites dans lesquelles ils recopient l'acte à la main sur un nouveau formulaire, qu'ils signent.

⁴ Cfr note 1.

les enfants ne peuvent bénéficier de l'effet collectif de l'acquisition de la nationalité belge par Monsieur Mbendé.

Le Médiateur fédéral demande au Consul de Belgique à Yaoundé de vérifier les affirmations de Monsieur Mbendé concernant la pratique administrative camerounaise. Celui-ci répond, le 22 août, que l'information selon laquelle seul le registre est signé par les déclarants est inexacte et répète que l'intéressé doit produire une copie des actes de reconnaissance dûment signés.

Le 24 septembre 2012, Monsieur Mbendé dépose au poste des actes originaux de reconnaissance signés par les déclarants, les témoins et l'OEC camerounais et datés du 30 juillet 2010. Le poste doute de l'authenticité de ces actes et dépêche un enquêteur de terrain pour vérifier les registres sur place.

Le rapport de l'enquêteur, communiqué au poste le 5 octobre 2012, constate que la pratique administrative du Centre d'Etat civil de Douala 5° est bien telle que l'a décrite Monsieur Mbendé¹. Les parents reçoivent une copie manuscrite de l'acte de reconnaissance non signé, destiné à la sécurité sociale camerounaise, à laquelle est jointe la photocopie du registre des reconnaissances. Concernant les nouveaux actes fournis en septembre, il indique que ceux-ci « ont dû être ré-établis à la demande du père sur insistance de notre Consulat et en la présence expresse des témoins (exigence de l'Officier) ». Il conclut à l'authenticité et à la validité des actes de reconnaissance.

Dans son commentaire du rapport à l'attention de la DGC, le poste diplomatique indique que « l'officier d'état civil de Douala 5° a en effet un mode de fonctionnement qui lui est propre en ce qui concerne les reconnaissances (...). M. Mbendé a, au départ, été victime du système établi par [cet] officier d'état civil. Il a bien fait la démarche de reconnaissance des enfants et nous a apporté les seuls documents dont il pouvait disposer ». Concernant les nouveaux documents produits en septembre 2012, il estime par contre que la conclusion de l'enquêteur de terrain est erronée et qu'il s'agit de faux car, s'ils ont bien été rédigés par l'OEC camerounais et que les signatures sont authentiques, ils ont été fabriqués et antidatés « devant notre insistance à obtenir une copie d'un acte en bonne et due forme signé par les comparants et l'officier de l'état civil ».

Le 25 octobre 2012, l'OEC camerounais établit une déclaration dans laquelle il confirme l'authenticité des nouveaux actes de reconnaissance paternelle et explique qu'en vertu de la législation camerounaise, aucune autre date que celle du jour de la reconnaissance des enfants par leur père, soit le 30 juillet 2010, ne peut être mentionnée comme date d'établissement des dites déclarations de reconnaissance, sous peine de nullité.

Le SPF Affaires étrangères refuse de reconnaître ces actes en vertu des articles 27 et 21 du Code de droit international privé (CDIP).

Développements

1. L'article 27 CDIP stipule qu'un acte authentique étranger est reconnu en Belgique par toute autorité, sans qu'il faille recourir à aucune procédure, si sa validité est établie conformément au droit qui lui est applicable (en l'espèce le droit camerounais). Chaque autorité saisie d'un acte étranger se prononce donc en toute autonomie sur sa validité pour accepter ou refuser de le reconnaître.

C'est ainsi que, contrairement à la DGC, l'Office des étrangers (saisi précédemment d'une demande de visa de regroupement familial pour les enfants) avait reconnu la filiation paternelle et accordé le visa aux enfants en juin 2011 sur base des actes camerounais, transmis à l'époque sans aucun commentaire par le consulat².

Dans l'exercice de son pouvoir d'appréciation de la validité des actes, l'administration doit respecter les normes de bonne conduite administrative, en particulier la gestion consciencieuse et le principe du raisonnable et de la proportionnalité³.

Pour juger de la conformité des actes au droit camerounais, l'administration ne peut se cantonner à une application

¹ Extrait du rapport : « (...) j'ai constaté que les parents et les témoins signaient leur présence à une reconnaissance en signant un grand registre régulièrement estampillé du sceau de l'administration territoriale qui régit les Actes civils et, qu'aucune déclaration de Reconnaissance dans les registres de ce centre n'était signé des parents, ni des témoins. Cependant, celle-ci est régulièrement signée de l'Officier et jointe aux souches des actes. Les mentions des reconnaissances sont alors portées au dos des Actes de naissance. »

² En 2008, le Médiateur fédéral a adressé une recommandation au Parlement, notamment en vue d'empêcher des décisions contradictoires en matière de reconnaissance d'un acte d'état civil étranger; (RG 08/03, *Rapport annuel 2008*, p. 131)

³ Voir www.mediateurfederal.be pour une définition de ces normes.

strictement littérale des dispositions légales. Elle doit aussi prendre en considération l'interprétation donnée par les autorités camerounaises compétentes au droit applicable et ne peut substituer son interprétation à la leur.

En l'espèce, le 30 juillet 2010, l'OEC camerounais a établi les actes de reconnaissance paternelle conformément à sa pratique habituelle, selon son interprétation du droit national¹. Il a identifié les parents, recueilli le consentement de la mère à la reconnaissance paternelle, reçu la déclaration du père en présence de témoins, fait signer à chacun le registre des reconnaissances et, enfin, rédigé les actes de reconnaissance qu'il a signés en sa qualité d'OEC.

Cette pratique ne paraît pas nécessairement inconciliable avec le texte de la loi camerounaise, toutes les conditions de fond ayant d'ailleurs été respectées. Quant à la procédure suivie par l'OEC, celle-ci n'affecte pas nécessairement la filiation en droit camerounais, comme le relevait le Consul de Belgique dans son avis de juin 2012.

La DGC considère chaque document pris séparément, d'une part le registre signé par les comparants et d'autre part la déclaration de reconnaissance signée par l'OEC, pour considérer qu'aucun des deux ne répond aux exigences de la loi camerounaise. Alors qu'à considérer le processus de reconnaissance dans son ensemble, on constate que les documents établis le 30 juillet 2010 ont été rédigés à la suite les uns des autres, l'acte de naissance y compris, et que toutes les formalités prévues par la loi camerounaise ont été respectées. Le SPF Affaires étrangères ne peut donc établir de manière certaine que cette pratique est « manifestement contraire au droit camerounais », *a fortiori* vu l'avis du consulat de juin 2012.

En Belgique, les juges appelés à se prononcer sur la validité d'un acte d'état civil ont égard à la bonne foi des comparants et de l'OEC et n'annulent un acte qu'en cas d'inobservation frauduleuse des formalités substantielles². Il n'est dès lors pas raisonnable de juger de la validité d'un acte d'état civil étranger avec plus de sévérité que de celle d'un acte belge.

Dès lors que la présence du père lors de la conception des enfants a été confirmée, que toutes les conditions de fond auxquelles le droit camerounais soumet la reconnaissance paternelle ont été rencontrées et que l'authenticité des documents produits en avril 2012 n'est pas contestée, le refus de reconnaître ces actes de reconnaissance au seul motif que les signatures des parents et des témoins ont été apposées dans le registre des reconnaissances et non pas sur l'acte lui-même, paraît disproportionné au regard de l'intérêt supérieur des enfants de voir leur filiation paternelle établie.

Quant aux nouveaux actes rédigés en septembre 2012 par l'OEC camerounais et signés par les parents et les témoins, l'accusation de faux paraît malvenue de la part du SPF Affaires étrangères. C'est en effet le refus persistant de prêter foi aux déclarations de Monsieur Mbendé sur la pratique de l'OEC de Douala 5° et l'absence de vérification de cette pratique par le poste diplomatique dans un premier temps, en méconnaissance du principe de gestion consciencieuse, qui ont conduit les intéressés à insister auprès de l'OEC pour obtenir des actes conformes aux exigences du Consulat. L'OEC a décidé d'établir de nouveaux actes. Au vu des explications fournies par l'OEC camerounais, l'intention frauduleuse n'est nullement avérée dans le chef de Monsieur Mbendé.

Quoiqu'il en soit, l'éventuelle nullité des seconds actes produits n'emporte pas la nullité des actes de reconnaissance initialement déposés par Monsieur Mbendé et la mère des enfants.

2. L'article 21 CDIP permet aux autorités belges d'écarter l'application d'une disposition étrangère dans la mesure où elle produirait un effet manifestement incompatible avec l'ordre public international belge, celui-ci devant être compris comme l'« expression de principes fondamentaux qui doivent être considérés comme étant communs à toute l'humanité ou essentiels à l'ordre moral, politique ou économique selon la volonté du législateur »³.

La DGC n'indique pas quelle disposition du droit camerounais elle entend écarter pour ce motif ni quelle autre disposition du droit camerounais ou, au besoin, du droit belge elle applique pour y pallier.

On peut toutefois déduire de sa réponse que ce motif est invoqué à l'encontre de la reconnaissance des nouveaux actes qui ont été produits par les parents en septembre 2012.

¹ Cfr supra, note 1.

² H. De Page, *Traité élémentaire de droit civil belge* ; Tome II, « Les personnes », vol. I, 4^e éd. par J.-P. Masson, Bruxelles, Bruylant, 1990, p. 299, n° 300.

³ Bruxelles; 15 janvier 2002, arrêt 2000/AR/2849 et la référence citée : Cass. 27 février 1986, RCJB 1989, p. 56.

Or il ressort des développements ci-dessus que ces actes ont été produits à la suite de l'insistance du consulat et étaient superfétatoires, les documents produits en avril 2012 suffisant à constater que la déclaration de reconnaissance de ses enfants par Monsieur Mbendé a été valablement effectuée le 30 juillet 2010 au regard du droit camerounais tel qu'appliqué localement par l'OEC compétent.

Par conséquent,

- 1. Constatant qu'il n'est pas contesté que Monsieur Mbendé et la mère des enfants étaient réunis au moment de la conception des enfants ;
- 2. qu'il n'est pas contesté que Monsieur Mbendé a accompli les démarches pour reconnaître ses enfants auprès de l'OEC camerounais le 30 juillet 2010 ;
- 3. qu'il n'est pas contesté que, le 30 juillet 2010, la mère des enfants a exprimé son consentement à l'établissement de la filiation paternelle devant l'OEC qui a dressé les actes de reconnaissance ;
- 4. Considérant que les griefs invoqués par la DGC à l'encontre des déclarations de reconnaissance établies le 30 juillet 2010 tiennent au non-respect de conditions de forme (signature des comparants dans un registre et non dans l'acte lui-même) dont il n'est pas établi qu'il entraîne la nullité de la reconnaissance selon le droit camerounais ;
- 5. Considérant qu'en cas de doute sur la conformité de ces actes au droit camerounais et dans la mesure où aucune intention frauduleuse dans le chef de l'auteur de ces reconnaissances n'a pu être constatée, l'intérêt supérieur des enfants de voir leur filiation paternelle reconnue doit l'emporter sur un formalisme excessif ;

Le Médiateur fédéral recommande au SPF Affaires étrangères de reconnaître le lien de filiation entre Monsieur Mbendé et les enfants Erwin et Kynan et de leur délivrer sans délai un passeport belge par application de l'effet collectif prévu par l'article 12 du Code de la nationalité belge.

RO 12/05 : reconnaître le divorce intervenu en 1998 entre Monsieur Verlinden et Madame Talbot.

Les faits

Le 1^{er} avril 1998 Monsieur Verlinden, de nationalité belge et Madame Talbot, qui a la double nationalité belge et française, divorcent devant le Tribunal de Première Instance de Dubaï aux Emirats Arabes Unis (EAU) où ils sont installés depuis de nombreuses années. Ils demandent immédiatement la transcription de leur divorce en Belgique, auprès de l'Officier de l'Etat civil (OEC) de la commune de Berchem-St-Agathe, où ils s'étaient mariés.

Interrogé par l'OEC, le parquet du procureur du Roi remet un avis en octobre 1998, dans lequel il estime qu'au vu des documents transmis et sans informations complémentaires il ne lui paraît pas adéquat de transcrire ce divorce. Il fonde ses réserves sur deux points :

- il se demande si le jugement constitue bien un divorce et non l'homologation d'une convention amiable, autrement dit si le mariage a réellement été dissous ;
- une des clauses du divorce lui paraît contraire à l'ordre public international belge. Selon cette clause, Monsieur Verlinden garde le passeport de Madame Talbot en sa possession, s'engage à ne pas annuler son visa et à le lui délivrer sur simple demande tandis que Madame Talbot s'engage à ne pas se remarier tant que son visa dépend de celui de Monsieur Verlinden.

L'OEC communique l'avis aux intéressés en les invitant à apporter d'autres preuves pour remédier aux réserves émises.

Les règles d'immigration aux EAU prévoient que pour s'installer dans les émirats les étrangers doivent bénéficier d'un « sponsor » lui-même établi aux EAU. A l'époque, Madame Talbot était autorisée à séjourner aux EAU en sa qualité d'épouse de Monsieur Verlinden, sous le « sponsorship » de ce dernier. La clause litigieuse permet donc à Madame Talbot de continuer à vivre aux EAU, avec les deux enfants communs du couple, dans l'attente d'une adaptation de sa situation de séjour.

En juin 1999, l'Ambassade de Belgique à Abou Dhabi informe la Direction générale des Affaires consulaires (DGC) du SPF Affaires étrangères que Madame Talbot « réside désormais aux EAU avec son passeport français

sous le sponsorship de la société (...) où elle travaille et non plus avec son passeport belge sous le sponsorship de son ex-époux ». Le poste l'informe également que Monsieur Verlinden s'est remarié aux EAU et qu'un enfant est issu de cette union. Il demande aux services centraux de déterminer l'état civil des intéressés.

Le 10 janvier 2000, la DGC indique au poste diplomatique que le divorce conclu entre Monsieur Verlinden et Madame Talbot n'est pas valable en droit belge pour les motifs repris dans l'avis du procureur du Roi d'octobre 1998.

A l'inverse, le 27 mai 2005, suite aux démarches de Madame Talbot auprès des autorités diplomatiques françaises, le procureur de la République française donne instruction de transcrire le jugement de divorce. Madame Talbot en informe l'Ambassade de Belgique qui demande à la DGC si cette reconnaissance du divorce par les autorités françaises modifie sa position. La DGC maintient toutefois sa position et demande au poste d'en informer la France.

Le 18 avril 2006, l'agent diplomatique d'Abou Dhabi informe la DGC que des contacts ont été pris avec les autorités françaises et que celles-ci maintiennent leur reconnaissance du divorce des époux Verlinden-Talbot.

Dans ce même courrier, l'agent rappelle à la DGC que le Parquet avait donné son avis sous réserve d'informations complémentaires et ne s'était pas prononcé définitivement sur la reconnaissance de ce divorce. Il joint notamment à son courrier une attestation des avocats du couple, selon lequel leur divorce est passé en force de chose jugée dans les Emirats et souligne que le Parquet et l'OEC belge pourraient considérer que leurs doutes sont levés et reconnaître ce divorce s'ils étaient informés des éléments complémentaires de ce dossier, à savoir :

- le contexte juridique local en matière d'immigration aux EAU (sponsorship de l'ex-mari) ;
- le fait que Madame Talbot réside et travaille désormais aux EAU en parfaite indépendance de Monsieur Verlinden, qu'elle voyage sans aucune entrave ;
- le fait que la France a reconnu le divorce ;
- le fait que Monsieur Verlinden est remarié, que 4 enfants sont issus de cette nouvelle union et que ce nouveau mariage est reconnu par les autorités émiraties.

Le 25 août 2006, l'OEC de Berchem-Saint-Agathe procède à l'inscription du jugement de divorce en marge de l'acte de mariage. Monsieur Verlinden et Madame Talbot pensent alors que leur divorce est définitivement reconnu par les autorités belges. Au registre national, ils apparaissent effectivement comme divorcés depuis le 1^{er} avril 1998.

Informée par le poste diplomatique, la DGC demande à l'OEC les raisons pour lesquelles il a cru pouvoir reconnaître le divorce, demande qui restera sans réponse.

Près de quatre ans plus tard, en juin 2010, la DGC décide de demander l'avis du Parquet du procureur du Roi sur la transcription du divorce par l'OEC. Dans l'attente de sa réponse, il modifie le registre national des époux, de façon à ce qu'ils y apparaissent à nouveau comme mariés.

Le 23 juillet 2010, le Parquet du procureur du Roi répond à la DGC dans les termes suivants :

« Je ne remettrai pas en cause pour ma part le divorce des époux Verlinden-Talbot tel qu'il a été acté à Dubai en 1998 puis enregistré par l'OEC de Berchem-Sainte-Agathe.

Sur le fond, il s'agissait bien pour les époux de régler la « termination » (sic) de leur mariage, et je n'aperçois pas en quoi la procédure suivie serait irrégulière s'agissant, à l'instar d'un consentement mutuel de droit belge, d'une convention de divorce ratifiée et rendue exécutoire par le juge. Quant aux dispositions éventuellement « exorbitantes » de l'accord, tout au plus sont-elles inopposables en soi, mais elles n'ont pas pour effet d'invalider la dissolution du mariage dans son principe.

A cela s'ajoute en l'espèce, vu le temps écoulé depuis les faits et la possession d'état – de divorcés – ainsi acquise par les intéressés, l'interdiction pour l'administration de déjouer encore leurs légitimes prévisions (principe de légitime confiance). »

Ne partageant pas cette analyse, la DGC obtient, au cours d'une réunion du 21 septembre 2010 avec le SPF Justice concernant des dossiers litigieux en matière de nationalité, que ce dossier soit soumis avec d'autres au procureur général près de la Cour d'appel de Bruxelles.

Le 6 décembre 2011, le SPF Justice indique toutefois à la DGC qu'il ne le soumettra pas au Parquet général car il a constaté que ce dossier ne soulève aucune question de nationalité mais uniquement d'état civil et qu'il se rallie à l'avis du 23 juillet 2010 du procureur du Roi. Il invite la DGC à clarifier certains points sur la gestion du dossier, notamment sur le fait qu'il n'y ait apparemment pas eu de demande d'avis au poste diplomatique sur la signification exacte du jugement émirati, ainsi qu'à lui apporter des éléments contredisant l'avis du procureur du Roi s'il veut que le SPF Justice poursuive néanmoins l'annulation judiciaire de l'inscription du divorce par l'OEC.

Entre-temps, en octobre 2011, le poste refuse de recevoir une procuration notariée permettant à Monsieur Verlinden d'être représenté dans la procédure de liquidation de la succession de ses parents au motif qu'elle le mentionne comme divorcé. De son côté Madame Talbot, qui souhaite se remarier, s'insurge auprès des Affaires étrangères qu'après autant d'années et toutes les explications fournies à propos de la clause litigieuse, son divorce ne soit toujours pas reconnu par les autorités diplomatiques belges.

En décembre 2012, réagissant enfin au dernier courrier du SPF Justice, la DGC réitère son refus de reconnaître le divorce de Monsieur Verlinden et Madame Talbot en invoquant un nouvel élément, tiré de l'acte de transcription du dispositif d'un jugement du Tribunal de Première Instance de Bruxelles de 2009 qui a ordonné que l'acte du 17 avril 2006 par lequel Monsieur Verlinden reconnaissait son quatrième enfant soit complété par la mention « sous réserve d'homologation ». Selon la DGC, le juge « est d'avis par là même que Monsieur Verlinden était toujours lié par les liens du mariage avec une autre femme que la mère de l'enfant au jour de la reconnaissance de ce dernier ».

Il en conclut qu'une analyse complémentaire du SPF Justice est requise et que jusqu'à preuve du contraire, les intéressés restent considérés comme mariés au regard du droit belge.

Ce jugement a été rendu sur requête unilatérale du SPF Affaires étrangères, agissant en rectification de l'acte de reconnaissance établi par le poste, et les intéressés disent ne pas en avoir eu connaissance.

Développements

Le droit belge¹ consacre le principe de la reconnaissance de plein droit et en toute autonomie par chaque autorité administrative belge, des décisions judiciaires étrangères relatives à l'état des personnes si elles sont exécutoires dans l'Etat où elles ont été rendues.

Le problème central de ce dossier résulte du refus de la DGC de reconnaître le jugement de divorce émirati, refus fondé sur l'avis émis en octobre 1998 par le procureur du Roi.

La première réserve formulée en 1998 par le Procureur du Roi n'était en réalité qu'une question, portant sur la nature exacte du jugement intervenu et le fait qu'il ait bien prononcé la dissolution du mariage. Il appartenait en principe au poste diplomatique belge de vérifier cet élément au regard du droit local et force est de constater que cette interrogation n'a plus été soulevée par la suite. Tant les autorités françaises, l'OEC de Berchem Sainte-Agathe que le parquet du procureur du Roi dans son second avis de 2010, s'accordent pour conclure qu'il s'agit bien d'un jugement de divorce, équivalent au divorce par consentement mutuel.

La seconde réserve émise dans l'avis du procureur du Roi de 1998 concerne la contrariété d'une clause du divorce à l'ordre public international belge, ce qui est un des motifs de refus de la reconnaissance d'une décision judiciaire étrangère prévu à l'article 25 du Code de Droit international privé (CDIP).

La décision de la DGC du 10 janvier 2000 repose donc sur un des motifs de refus prévu par la loi. Elle n'en satisfait néanmoins pas pour autant aux exigences d'une bonne administration² telles que la gestion consciencieuse, la motivation adéquate, la coordination efficace, le délai raisonnable, la confiance légitime et le principe du raisonnable et de la proportionnalité.

¹ Que ce soit avant ou après l'entrée en vigueur du Code de droit international privé (CDIP) le 1^{er} octobre 2004.
² Ces exigences sont traduites par le Médiateur fédéral dans une grille de « normes de bonne conduite administrative » disponible sur www.mediateurfederal.be

Gestion consciencieuse et motivation adéquate

L'administration ne démontre pas qu'elle a pris sa décision en connaissance de cause, en ayant égard à tous les éléments pertinents du dossier.

La décision du 10 janvier 2000, maintenue jusqu'à ce jour, se fonde sur l'avis initial du procureur du Roi d'octobre 1998, sans égard au fait qu'il n'était pas définitif et laissait la possibilité d'apporter des informations complémentaires permettant de revoir sa position. Rien ne permet de s'assurer que la DGC a tenu compte des éclaircissements fournis par le poste diplomatique dès 1999 à propos de la clause litigieuse et des développements ultérieurs du dossier et de comprendre pourquoi elle les a éventuellement écartés.

L'élément nouveau tiré en décembre 2012 par la DGC d'une rectification de l'acte de reconnaissance paternelle de 2006 s'appuie uniquement sur l'acte de transcription du dispositif de ce jugement par le poste diplomatique. Le jugement lui-même ne figure pas au dossier administratif. Le dispositif seul ne permet pas d'affirmer qu'un juge belge s'est prononcé, par voie incidente, sur la validité en droit belge du jugement de divorce intervenu aux EAU. Le Médiateur fédéral s'est donc procuré le jugement auprès des autorités judiciaires : il ne contient aucune mention relative au divorce intervenu entre Monsieur Verlinden et Madame Talbot.

Il n'est pas davantage certain que ce jugement soit irrévocable, la voie de la tierce-opposition à ce jugement étant éventuellement encore ouverte à Monsieur Verlinden, de même que la voie de la rectification au parquet.

Coordination efficace

La collaboration et l'échange d'informations avec les autres autorités publiques impliquées n'ont pas été assurés. Lorsqu'en avril 2006, le poste diplomatique l'informe des nombreux éléments qui pourraient lever les doutes du parquet et de l'OEC quant à la validité de ce divorce, la DGC n'y donne aucune suite. Au lieu de s'informer des éléments qui ont permis aux autorités françaises de conclure à la reconnaissance du divorce, elle se contente de leur confirmer le maintien de la position des autorités belges. L'absence de réponse de l'OEC à sa demande d'explication sur la transcription du divorce ne permet pas de justifier son inaction dans le dossier pendant quatre ans. Lorsqu'en 2010, elle s'adresse au SPF Justice pour soumettre le dossier au parquet général, suite au refus du parquet du procureur du Roi de poursuivre l'annulation de la transcription, elle ne l'informe pas de l'ensemble des éléments fournis par le poste diplomatique, suscitant d'ailleurs l'étonnement du SPF Justice sur l'absence d'avis du poste concernant le jugement émirati.

Délai raisonnable

Comme l'a indiqué le parquet du procureur du Roi en 2010, il faut tenir compte de l'écoulement du temps dans l'appréciation d'une situation. Le délai raisonnable est largement dépassé lorsqu'en 2010, le SPF Affaires étrangères demande au parquet de poursuivre l'annulation de la transcription du divorce par l'OEC intervenue en 2006 et dont il avait eu connaissance immédiatement.

Confiance légitime

Depuis 2006, le divorce est inscrit dans les registres d'état civil et entre 2006 et 2010 les intéressés sont apparus comme divorcés au registre national. Le parquet souligne l'interdiction pour l'administration de déjouer les prévisions légitimes ainsi suscitées dans le chef des intéressés.

Raisonnaable et proportionnalité

Les informations fournies par le poste diplomatique et par Madame Talbot permettent de constater que la clause pointée par le parquet en 1998 ne mettait pas en péril les droits fondamentaux de cette dernière mais tendait au contraire à préserver son droit de séjour aux EAU. Or l'incompatibilité d'une disposition avec l'ordre public doit s'apprécier en tenant compte notamment de la gravité de l'effet produit. En l'espèce, il est permis de se demander, quel(s) intérêt(s) essentiel(s) le SPF Affaires étrangères entend protéger par son refus.

L'absence de reconnaissance du divorce des intéressés en Belgique constitue par contre un obstacle à l'exercice de leur droit au mariage et une atteinte au respect de leur vie privée et familiale.

Enfin, force est de constater que le SPF Affaires étrangères est totalement isolé dans son refus de reconnaître le divorce de Monsieur Verlinden et Madame Talbot. Qu'il s'agisse du parquet, de l'OEC, du SPF Justice, ou encore des autorités françaises, toutes les autorités consultées sont favorables à la reconnaissance de ce divorce ou l'ont déjà purement et simplement reconnu.

Par conséquent,

- Constatant que le divorce de Monsieur Verlinden et Madame Talbot est devenu définitif aux EAU le 1^{er} avril 1998 ;
- Constatant que les autorités françaises ont reconnu ce divorce ;
- Constatant que l'OEC de Berchem-Sainte Agathe a reconnu ce divorce et l'a inscrit en marge de l'acte de mariage;
- Constatant que le Parquet du procureur du Roi de Bruxelles considère que ce divorce est valable en droit belge ;
- Constatant que le SPF Justice partage l'avis du Parquet du procureur du Roi et ne soumettra pas le dossier aux instances judiciaires ;
- Constatant les difficultés rencontrées par Monsieur Verlinden et Madame Talbot pour régler leurs affaires familiales et patrimoniales ;

le Médiateur fédéral recommande au SPF Affaires étrangères de reconnaître le divorce de Monsieur Verlinden et Madame Talbot à la date du 1^{er} avril 1998 et de rétablir les mentions du registre national qu'il avait effacées en 2006.

Annexe 3 – Résultats globaux du Réseau fédéral Gestion des plaintes¹

Réception		
1	Le nombre de plaintes reçues via la procédure dans l'année 2012	6 448
2	Le nombre de plaintes reçues de la deuxième ligne qui n'ont pas fait l'objet d'une gestion de première ligne	213
3	Le nombre de plaintes reçues du niveau politique (cabinet, parlement, ...)	236
4	Le nombre de plaintes pour une autre organisation	296
5	Le nombre total de plaintes reçues (= 1+2+3+4)	6 603
6	Le nombre de demandes d'information par la procédure gestion des plaintes	8 117
7	Le nombre total de déclarations reçues via la procédure (= 1+6)	14 566

Le nombre de plaintes reçues (voir 5) par type de canal	
Oral (accueil)	21
Lettre et formulaire gestion des plaintes sous forme papier	504
Téléphone	212
Fax	308
E-mail (externe ou interne de la part des collègues)	3 391
Formulaire gestion des plaintes électronique	2 324

¹ Source : rapport du Réseau fédéral Gestion des plaintes « Évoluer ensemble, au service du client ! ».

Traitement	
Le nombre de plaintes légitimes	3 512*
Le nombre de plaintes reçues encore à traiter (l'année 2012)	280
Analyse et reporting	
Le nombre de plaintes légitimes concernant l'attitude du fonctionnaire qui assure la gestion	304
Le nombre de plaintes légitimes concernant la qualité des produits ou services	924
Le nombre de plaintes légitimes concernant le traitement (procédure) des produits et services	2 427
Le nombre de plaintes légitimes concernant la gestion des plaintes	8
Le nombre de plaintes légitimes qui vont de la première vers la deuxième ligne	38
Le nombre de plaintes légitimes qui font aussi l'objet d'une procédure au Conseil d'Etat	25
Le nombre de plaintes légitimes faisant aussi l'objet d'une procédure auprès d'une autre juridiction	4

*Le nombre de plaintes formulées à l'encontre de nos organisations connexes : 65

Annexe 4 - Contacts externes des médiateurs fédéraux en 2012

11 janvier 2012	Réunion de concertation avec le service du Registre national et l'Office des étrangers, SPF Intérieur; et le service des Tutelles, SPF Justice (Bruxelles)
16 janvier 2012	Réunion de travail avec l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) (Bruxelles)
16 janvier 2012	Réunion de travail avec l'Administration générale de la Fiscalité, SPF Finances (Bruxelles)
19 janvier 2012	Réunion de travail avec le cabinet du Vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères (Bruxelles)
23 janvier 2012	Réunion de travail avec le secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration, l'intégration sociale et la Lutte contre la pauvreté (Bruxelles)
25 janvier 2012	Réunion de travail avec le Conseil Supérieur de la Justice (Bruxelles)
26 janvier 2012	Réunion de travail avec la Direction générale des services de la Questure de la Chambre (Bruxelles)
1 février 2012	Réunion de travail avec le cabinet de la ministre de la Justice (Bruxelles)
2 février 2012	Conférence du Ministre-président de la Communauté germanophone « <i>Die Wiedergeburt des belgischen Kompromisses</i> » (Bruxelles)
3 février 2012	Symposium « <i>Kunt u daar niet iets aan doen ? 25 jaar Gemeentelijke Ombudsman</i> » (Amsterdam)
6 février 2012	Réunion de travail avec le Réseau fédéral Gestion des plaintes, SPF Personnel & Organisation (Bruxelles)
7 février 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Affaires consulaires, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
7 février 2012	Présentation à la Cour constitutionnelle du manuel « <i>Handboek van het Belgisch Staatsrecht</i> » Andre Alen & Koen Muyelle, Kluwer, 2011 (Bruxelles)
8 février 2012	Réunion de travail avec les médiateurs pour les voyageurs ferroviaires (Bruxelles)
9 février 2012	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
13 février 2012	Réunion de travail avec le cabinet du Premier ministre (Bruxelles)
13 février 2012	Réunion de travail avec l'Office national de l'Emploi (ONEM) (Bruxelles)
14 février 2012	Visite de travail de l'Ombudsman d'Ixelles (Bruxelles)
14 février 2012	Rencontre avec le secrétaire d'Etat aux Réformes institutionnelles (Bruxelles)
15 février 2012	Réunion de travail avec l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement, SPF Finances (Bruxelles)
19 mars 2012	Rencontre avec le Vice-premier ministre et ministre des Finances et du Développement durable, chargé de la Fonction publique (Bruxelles)
21 mars 2012	Visite de travail du médiateur catalan et Vice-président de l'Institut international de l'Ombudsman - Europe (Bruxelles)
26 mars 2012	Remise officielle du rapport annuel 2011 au Président de la Chambre (Bruxelles)
28 mars 2012	Présentation du rapport annuel 2011 du <i>Vlaamse Ombudsdienst</i> (Bruxelles)
28 mars 2012	Conférence « <i>Klachtenbehandeling bij de Nederlandse Overheid</i> » du Nationale Ombudsman (Bruxelles)
29 mars 2012	Journée d'étude « <i>Surveiller la privation de liberté, regards croisés sur le contrôle des lieux de détention policiers et pénitentiaires</i> » à l'Université de Liège (Liège)
13 avril 2012	Conseil d'administration de l'Institut européen de l'Ombudsman (Florence, Italie)
18 avril 2012	Présentation du rapport annuel 2011 du Service de médiation Pensions (Bruxelles)
24 avril 2012	Présentation du rapport annuel 2011 du Service du médiateur pour les voyageurs ferroviaires (Bruxelles)
24 avril 2012	Présentation du rapport annuel 2011 du Service de médiation Banques – Crédit – Placements (Bruxelles)
24 avril 2012	Visite de travail de l'Ombudsman du Burundi (Bruxelles)
24 avril 2012	Entretien avec le Président de la Chambre et l'Ombudsman du Burundi (Bruxelles)

25 avril 2012	Réunion de travail avec la Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux, SPF Justice (Bruxelles)
25 avril 2012	Réunion de travail avec une équipe de recherche de la Faculté de Droit de l'Université d'Anvers (Bruxelles)
2 mai 2012	Présentation du rapport annuel 2011 du Médiateur fédéral devant la commission des Pétitions de la Chambre (Bruxelles)
4 mai 2012	Participation à l'émission radio en direct « Appelez, on est là » de VivaCité, RTBF (Mons)
7 mai 2012	Visite d'une maison d'hébergement de l'Office des étrangers avec la Défenseure des enfants de France (Tubize)
14 mai 2012	Réunion de travail avec Fedasil (Bruxelles)
14 mai 2012	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
15 mai 2012	Présentation du rapport annuel 2011 du Service de médiation de l'Energie (Bruxelles)
16 mai 2012	Présentation du rapport annuel 2011 du Service du médiateur de la Communauté française (Bruxelles)
23 mai 2012	Réunion de travail avec le Médiateur de l'Energie (Bruxelles)
23 mai 2012	Rencontre avec l'administrateur du Conseil Supérieur de la Justice (Bruxelles)
24 mai 2012	Présentation du rapport d'activités de la Direction générale Etablissements pénitentiaires, SPF Justice (Iltre)
24 mai 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Mobilité et Sécurité routière, SPF Mobilité et Transports, et l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement, SPF Finances (Bruxelles)
30 mai 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Personnes handicapées, SPF Sécurité sociale (Bruxelles)
31 mai 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Affaires consulaires, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
4 juin 2012	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
6 juin 2012	Réunion de travail avec l'Administrateur général et la Direction Réglementation de l'ONEM (Bruxelles)
6 juin 2012	Réunion de travail avec la secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté (Bruxelles)
7 juin 2012	Réunion de travail avec l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
7 juin 2012	Installation du Premier président de la Cour de cassation (Bruxelles)
7 juin 2012	Orateur invité à une série de conférences sur le thème « Les défenseurs des droits en Europe » à la Faculté de Droit de l'Université de Lille (Lille)
25 juin 2012	Réunion de travail avec le service du Précompte immobilier auprès de la Direction régionale des Contributions directes de Bruxelles 2, SPF Finances (Bruxelles)
25 juin 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Personnes handicapées, SPF Sécurité sociale, et la Direction générale Energie, SPF Economie (Bruxelles)
26 juin 2012	Réunion de travail avec l'Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL) (Bruxelles)
28 juin 2012	Visite à la Commission pour la protection de la vie privée (Bruxelles)
29 juin 2012	Réunion de travail avec une équipe de recherche de la Faculté de Droit de l'Université d'Anvers (Bruxelles)
4 juillet 2012	Visite d'une délégation du Kosovo (Bruxelles)
11 juillet 2012	Visite de l'Ambassadeur d'Ouzbékistan (Bruxelles)
12 juillet 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Etablissements pénitentiaires, SPF Justice (Bruxelles)
13 juillet 2012	Visite du Président de l'Assemblée nationale de la République du Bénin (Bruxelles)
19 juillet 2012	Réunion de travail avec l'Administration générale de la Fiscalité, SPF Finances (Bruxelles)
3 septembre 2012	Comité d'adhésion de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)

10 septembre 2012	Réunion de travail avec le Réseau fédéral Gestion des plaintes, SPF Personnel & Organisation (Bruxelles)
13 septembre 2012	Rencontre avec le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
18 septembre 2012	Réunion de travail avec le Réseau fédéral Gestion des plaintes, SPF Personnel & Organisation (Bruxelles)
20 septembre 2012	Rencontre avec le Collège des Organismes d'Intérêt public (Bruxelles)
20 septembre 2012	Réunion de travail avec le Président du Comité de direction du SPF Finances, l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement et l'Administration générale de la Documentation patrimoniale (Bruxelles)
21 septembre 2012	Conseil d'administration et lunch-débat de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
24 septembre 2012	Réunion de travail avec le Service de médiation pour le secteur postal (Bruxelles)
25 septembre 2012	Réunion de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) avec une équipe de recherche de la Faculté de Droit de l'Université d'Anvers (Bruxelles)
26 septembre 2012	Réunion de travail avec l'Administrateur général de l'ONEM et la Direction Réglementation (Bruxelles)
28 septembre 2012	Conseil d'administration de l'Institut européen de l'Ombudsman (Saint-Pétersbourg, Russie)
4 octobre 2012	Réunion de travail avec la Direction générale de Fedasil (Bruxelles)
10 octobre 2012	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
11 octobre 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Affaires consulaires, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
14-16 octobre 2012	8 ^e séminaire régional du Réseau des Médiateurs européens (Bruxelles)
16 octobre 2012	Déjeuner de travail avec le médiateur catalan et Vice-président de l'IOI-Europe (Bruxelles)
18 octobre 2012	Rencontre avec les coordinateurs du projet « Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale » du SPP Intégration sociale (Bruxelles)
19 octobre 2012	Rencontre avec le Collège des Institutions publiques de Sécurité sociale (Bruxelles)
24 octobre 2012	Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
25 octobre 2012	Réunion de travail avec le cabinet du secrétaire d'Etat aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées (Bruxelles)
31 octobre 2012	Orateur invité au programme « Parole donnée aux médiateurs » du département communication de l'UCL (Louvain-la-Neuve)
5 novembre 2012	Réunion de travail avec la Direction générale Affaires consulaires, SPF Affaires étrangères (Bruxelles)
6 novembre 2012	Réunion de travail avec les médiateurs sectoriels (Bruxelles)
8 novembre 2012	Jury de sélection d'un médiateur pour le CPAS de Schaerbeek (Bruxelles)
8 novembre 2012	<i>15 jaar Ombudsvrouw Stad Gent</i> (Gand)
12-16 novembre 2012	<i>10th World Conference of the International Ombudsman Institute</i> (Wellington, Nouvelle-Zélande)
20 novembre 2012	Réunion de travail avec le Selor et le cabinet du secrétaire d'Etat à l'Environnement, à l'Energie et à la Mobilité (Bruxelles)
27 novembre 2012	Jury de sélection d'un médiateur pour le CPAS de Schaerbeek (Bruxelles)
29 novembre 2012	Réunion de travail avec le Service des Pensions du Secteur public (Bruxelles)
4 décembre 2012	Réunion de travail avec Amnesty International (Bruxelles)
7 décembre 2012	Assemblée générale et lunch-débat de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
10 décembre 2012	Jury de sélection d'un médiateur pour le CPAS de Schaerbeek (Bruxelles)

Annexe 5 – Questions parlementaires – Projets et propositions de loi

Nous mentionnons au point A les questions parlementaires (écrites et orales) et les demandes d'explications publiées en 2012 qui se réfèrent explicitement au Médiateur fédéral.

Le point B reprend les projets et propositions de loi en rapport avec une recommandation au Parlement ou la loi instaurant des médiateurs fédéraux.

Les questions et textes sont issus des publications parlementaires de la Chambre des représentants et du Sénat.

Par souci d'exhaustivité, nous répétons notre appel aux parlementaires de communiquer systématiquement au Médiateur fédéral leurs questions et propositions en lien avec ses rapports annuels.

A. Questions parlementaires évoquant le Médiateur fédéral

Vice-premier ministre et ministre des Finances et du Développement durable

Question n° 539 de M. Franco Seminara du 23 juillet 2012, « Les abus et fraudes commis au sein du SPF Finances », *Q.R.*, Chambre, 2011-2012, n° 82, pp. 49-52.

Question n° 545 de Mme Gwendolyn Rutten du 25 juillet 2012, « Rapport de la Cour des comptes – Politique de l'intégrité au sein des administrations fiscales fédérales », *Q.R.*, Chambre, 2011-2012, n° 82, pp. 53-54.

Question n° 60 de Mme Veerle Wouters du 5 décembre 2012, « Le blocage des héritages », *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 609, pp. 7-16.

Question n° 13305 de M. Patrick Dewael du 5 décembre 2012, « Le retard dans le déblocage des comptes lors des successions », *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 609, pp. 7-16.

Question n° 13321 de M. Peter Logghe du 5 décembre 2012, « Le concept de dette fiscale lors d'un héritage », *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 609, pp. 7-16.

Ministre de la Justice

Demande d'explications n° 5-2258 de Mme Fabienne Winckel du 16 mai 2012, « L'arriéré des paiements des frais des experts judiciaires », *Ann. parl.*, Sénat, 2011-2012, n° 5-152 COM, pp. 32-33.

Question n° 14398 de Mme Sonja Becq du 5 décembre 2012, « Les défauts et les retards de paiement des experts judiciaires en matière pénale », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 607, pp. 27-31.

Question n° 14798 de Mme Sonja Becq du 18 décembre 2012, « Le calcul de l'ancienneté des aumôniers de prison », *C.R.I.*, Chambre, 2012-2013, 53 COM 627, pp. 19-21.

Ministre de l'Emploi

Question n° 212 de M. Stefaan Vercamer du 14 mai 2012, « L'application par l'ONEM de la réglementation en matière de demande d'allocations d'interruption », *Q.R.*, Chambre, 2012-2013, n° 93, pp. 115-117.

Question n° 10870 de Mme Miranda Van Eetvelde du 22 mai 2012, « Les allocations d'interruption », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 487, pp. 21-23.

Demande d'explications n° 5-2252 de Mme Fabienne Winckel du 29 mai 2012, « Les délais d'introduction auprès de l'ONEM des demandes de crédit-temps et d'interruption de carrière », *Ann. parl.*, Sénat, 2011-2012, n° 5-155 COM, pp. 12-13.

Ministre du Budget et de la Simplification administrative

Question n° 8255 de M. Bert Schoofs du 25 janvier 2012, « L'absence de réglementation relative à la dénonciation d'irrégularités », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 372, pp. 1-2.

Question n° 31 de M. Peter Logghe du 6 avril 2012, « Examen des dossiers par les médiateurs fédéraux », *Q.R.*, Chambre, 2011-2012, n° 73, pp. 240-241.

Secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté

Question n° 8549 de Mme Karin Temmerman du 8 février 2012, « Le rapport du médiateur sur le durcissement des règles en matière de regroupement familial », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 395, pp. 29-31.

Question n° 9773 de Mme Myriam Delacroix-Rolin du 28 février 2012, « Le regroupement familial », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 409, pp. 1-3.

Question n° 10760 de M. Peter Logghe du 17 avril 2012, « Des plaintes relatives au durcissement des critères en matière de regroupement familial », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 448, pp. 55-56.

Question n° 12607 de M. Peter Logghe du 10 juillet 2012, « L'évolution du nombre de places disponibles dans les centres de retour et le quota de Nord-Africains », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 539, pp. 10-12.

Secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics

Question n° 40 de M. Bruno Valkeniers du 4 avril 2012, « Médiateurs fédéraux – Instauration d'un formulaire d'examen des plaintes unique, structuré et harmonisé », *Q.R.*, Chambre, 2011-2012, n° 67, pp. 248-249.

Question n° 41 de Mme Bercy Slegers du 5 avril 2012, « Création d'un service de plaintes dans les différents services publics fédéraux », *Q.R.*, Chambre, 2011-2012, n° 67, pp. 249-251.

Question n° 10713 de M. Kristof Calvo du 24 avril 2012, « Le traitement des plaintes dans les services publics », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 460, pp. 24-27.

Question n° 10721 de Mme Bercy Slegers du 24 avril 2012, « Un service de plaintes par service public », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 460, pp. 24-27.

Question écrite n° 5-6304 de M. Bert Anciaux du 24 mai 2012, « Les lenteurs de la mise en œuvre des fonctions de médiateur dans les services publics fédéraux », Sénat, 2011-2012.

Demande d'explications n° 5-2405 de Mme Fabienne Winckel du 20 novembre 2012, « L'harmonisation de la gestion interne des services de plaintes au sein des administrations fédérales », *Ann. parl.*, Sénat, 2012-2013, n°5-181 COM, pp. 9-11.

Secrétaire d'Etat aux Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées

Question n° 10963 de Mme Miranda Van Eetvelde du 22 mai 2012, « La recommandation du médiateur fédéral concernant la législation sur les allocations familiales et l'article 17 de la charte de l'assuré social », *C.R.I.*, Chambre, 2011-2012, 53 COM 488, pp. 3-6.

B. Documents parlementaires en rapport avec une recommandation au Parlement, la loi instaurant des médiateurs fédéraux ou évoquant le Médiateur fédéral

Proposition de loi modifiant la loi du 22 mars 1995 instaurant les médiateurs fédéraux, en ce qui concerne la protection des fonctionnaires qui dénoncent des irrégularités, *Doc. parl.*, Sénat, 2011-2012, 17 février 2012, n° 5-1491/I.

Proposition de loi modifiant la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration, *Doc. parl.*, Chambre, 2011-2012, 7 mars 2012, n° 2096/001.

Proposition de résolution visant à renforcer la culture de service entre l'administration fédérale et les citoyens, *Doc. parl.*, Sénat, 2011-2012, 30 mai 2012, n° 5-1638/I.

Rapport annuel 2011 du Médiateur fédéral, *Doc. parl.*, Chambre, 2011-2012, 4 juin 2012, n° 2233/001.

Projet de loi portant modification du Code électoral, en ce qui concerne le vote des Belges à l'étranger, *Doc. parl.*, Chambre, 2011-2012, 21 juin 2012, n° 2139/006.

Proposition de loi modifiant les lois relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés, coordonnées le 19 décembre 1939, *Doc. parl.*, Chambre, 2011-2012, 28 juin 2012, n° 2304/001.

Annexe 6 – Index des administrations citées dans la partie III, Analyse des réclamations

SPF Justice : p. 42, 49, 51, 52, 101
Direction générale des Etablissements pénitentiaires : p. 49, 51, 101
Service des Tutelles : p. 42

SPF Intérieur : p. 45, 52, 54, 58, 61, 63, 71, 73, 77, 79, 80, 98, 99, 100
Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides : p. 45
Direction générale Institutions et Population : p. 54
Direction générale de la Sécurité civile : p. 77
Direction générale Office des étrangers : p. 45, 58, 61, 63, 71, 73, 98, 99, 100
Registre national : p. 52

SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement : p. 46, 76, 78, 98
Direction générale des Affaires consulaires : p. 46, 98
Service Légalisation : p. 78

SPF Finances : p. 59, 60, 66-68, 83, 87, 88, 89, 94, 95, 100
Administration générale de la Documentation patrimoniale : p. 59, 66-68, 89, 94
Administration générale de la Perception et du Recouvrement : p. 60, 66-68
Administration générale des Douanes et Accises : p. 87
Caisse des dépôts et consignations : p. 88
Service Desk ICT : p. 95

SPF Sécurité sociale : p. 92, 93
Direction générale Personnes handicapées : p. 92, 93

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement : p. 105

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie : p. 92, 93
Direction générale Energie : p. 92, 93

SPF Mobilité et Transports : p. 86
Direction Immatriculation et Homologations des véhicules : p. 86

Parastataux sociaux : p. 51, 57, 58, 59, 62, 69, 70, 90,
Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité : p. 51
Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés : p. 90
Office national de l'Emploi : p. 57, 62, 69, 70
Office national de Sécurité sociale : p. 58
Office national des Pensions : p. 59

Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP : p. 40, 41, 42, 43, 44, 81
Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire : p. 81
Fedasil : p. 40, 41, 42, 43, 44

Organismes privés chargés d'un service public : p. 55, 82
Caisse d'assurances sociales pour indépendants : p. 82
Visabel : p. 55

Table des matières

Avant-propos 6

I. Fonctionnement et gestion 11

 Le fonctionnement du service 12

 La gestion de l'institution 16

II. Statistiques générales 21

III. Analyse des réclamations 37

 1. Respect des droits fondamentaux 39

 2. Appliquer la législation : un exercice d'équilibriste 53

 3. Difficultés posées par la nouvelle législation 65

 4. Communiquer clairement sur les coûts 75

 5. Premiers secours en cas de retard 85

 6. Traitement en masse de situations individuelles 91

 7. La force de la médiation 97

 8. Les demandes d'information et les réclamations liées à la politique gouvernementale 103

IV. Statistiques par administration 109

V. Recommandations 129

 2. Recommandations au Parlement 131

 3. Recommandations adressés à l'administration 143

VI. Annexes 157

 Annexe 1 - Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux 158

 Annexe 2 - Recommandations adressées à l'administration en 2012 162

 Annexe 3 - Résultats globaux du Réseau fédéral Gestion des plaintes 179

 Annexe 4 - Contacts externes des médiateurs fédéraux en 2012 181

 Annexe 5 - Questions parlementaires - Projets et propositions de loi 184

 Annexe 6 - Index des administrations citées dans la partie III 187





le **Médiateur** fédéral

Rue de Louvain 48 bte 6

1000 Bruxelles

T. 0800 99 961

02 289 27 27

F. 02 289 27 28

E. contact@mediateurfederal.be

www.mediateurfederal.be