LE MÉDIATEUR FÉDÉRAL – RÉSUMÉ DU RAPPORT ANNUEL 2024

Faire simple

le Médiateur
fédéral

Faire simple

Les citoyens comptent sur des services publics qui **communiquent clairement et qui sont accessibles, équitables et efficaces.** Mais, dans la pratique, les citoyens peuvent se heurter à des règles complexes, à des obstacles administratifs et à un manque d'empathie. Notre institution les aide à **trouver leur chemin** à travers ces défis : nous soutenons les citoyens et les entreprises qui rencontrent des difficultés avec les services publics fédéraux et recherchons des solutions. Nous **accompagnons** également les lanceurs d'alerte lorsqu'ils signalent des atteintes à l'intégrité et des violations de la législation, et veillons à leur protection.

En 2024, nos activités ont une nouvelle fois mis en lumière **quelques problèmes persistants** : les citoyens qui nous contactent font face à une complexité croissante dans leurs dossiers auprès de l'administration et ils ont besoin de services publics empathiques qui les soutiennent. L'impact de la digitalisation et l'importance des droits fondamentaux ont aussi été au cœur de nos dossiers en 2024. Nous avons également constaté que les lanceurs d'alerte, tant dans le secteur public que le secteur privé, ont grand besoin d'informations et d'accompagnement.

Jérôme Aass et David Baele
Médiateurs fédéraux

« Un certain nombre d'administrations continuent d'éprouver des difficultés à offrir aux citoyens un service de qualité et correct. »

« Les citoyens ont besoin d'un contact direct, de qualité et personnalisé avec l'administration. Ils aspirent à une administration accessible et empathique. »

« Le dispositif des lanceurs d'alerte en Belgique est particulièrement complexe. Il existe différentes législations, divers canaux de signalement, ainsi que plusieurs institutions et organisations impliquées... Tout cela fait qu'il est très difficile pour le lanceur d'alerte de trouver la bonne voie. »

« Il faut simplifier la vie des citoyens. Nous recommandons de mettre pleinement l'accent sur l'automatisation des droits et la numérisation des procédures sans perdre de vue les besoins des groupes numériquement vulnérables. »

Le Médiateur fédéral en chiffres

3267
Demandes d'information

5845
Plaintes

9112
dossiers

Résultat **positif**
dans 78% des cas

78%

705
dossiers
lanceurs d'alerte

125
Secteur public

580
Secteur privé

38

Dossiers de protection

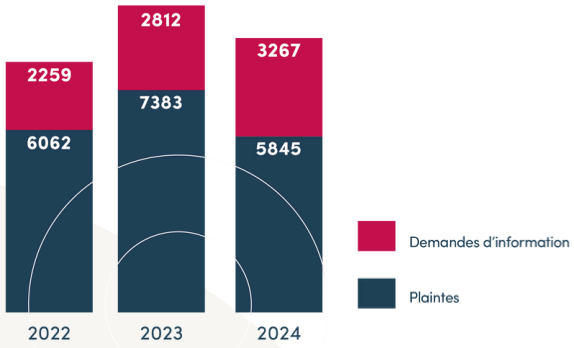
Le nombre de dossiers reste élevé, la complexité augmente

En 2024, le Médiateur fédéral a enregistré **9112 dossiers**, 1000 dossiers de moins par rapport à 2023, qui était cependant une année record en raison du nombre important de plaintes relatives aux primes énergies. Avec environ 6000 dossiers, **le nombre de plaintes reste élevé.**

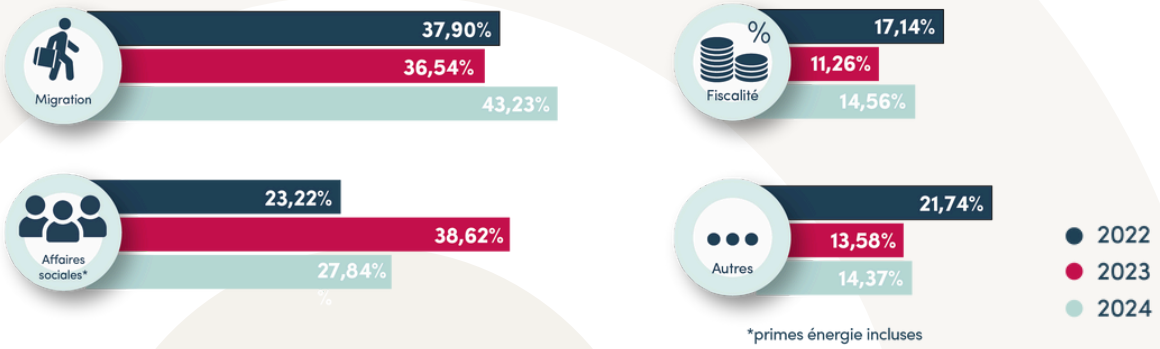
Tout comme pour les années antérieures à 2020 et en 2022, la **majorité** des plaintes de 2024 concernaient à nouveau **des dossiers liés à la migration,** en raison des problèmes structurels au sein des administrations concernées, qui ont encore du mal à respecter certains délais de traitement. Juste après vient la catégorie « **Affaires sociales** ». Les conséquences de la crise due au coronavirus sur les **dossiers de chômage** - et les plaintes qui en ont découlé - sont restées perceptibles en 2024.

L'impact de la crise énergétique s'est également fait sentir, avec le traitement des plaintes des années précédentes relatives aux primes énergie. Il s'agissait souvent de dossiers complexes dans lesquels des difficultés et des questions continuaient à surgir.

Nombre de dossiers



Plaintes recevables par domaine



Augmentation des demandes d'information

Le nombre de demandes d'information ne cesse d'augmenter. En 2024, le Médiateur fédéral a reçu 70% de demandes d'information en plus par rapport à 2020. **75 % des demandes d'information sont reçues par téléphone** et plus de la moitié de ces appels concernent des sujets qui ne relèvent pas des compétences du Médiateur fédéral. Ce qui prouve également la **complexité toujours croissante** des diverses matières traitées par les administrations fédérales et les difficultés éprouvées par les citoyens pour trouver les bonnes informations.

Le Médiateur fédéral considère qu'il est important d'aider aussi ces citoyens en les orientant **correctement et efficacement vers l'instance adéquate**. À cette fin, il mise également sur des **solutions numériques**, comme des formulaires de plaintes en ligne et des FAQ sur son site web. En 2025, le Médiateur fédéral poursuivra ses efforts pour communiquer clairement sur ses compétences et trouver des réponses à cet important besoin d'information.

La complexité est source d'erreurs et de fautes

Rectifier les erreurs de l'administration

Le Médiateur fédéral constate également cette **complexification croissante** dans de nombreux autres dossiers. Ceux-ci nécessitent **davantage de recherches et de suivi**. Cette complexité pose des défis non seulement pour les citoyens, mais également pour les services publics eux-mêmes. Cela les conduit quelquefois à **commettre des erreurs** ou à **manquer de rigueur.**

Alors que les citoyens attendent justement de l'administration qu'elle recueille un maximum d'informations et travaille consciencieusement. C'est pourquoi il est important que les services publics **assument leurs responsabilités** lorsque quelque chose tourne mal et rectifient rapidement et efficacement les erreurs commises. **Ainsi, les citoyens garderont confiance en des services corrects et fiables.**

Depuis plusieurs années, Lena perçoit des remboursements d'impôt, mais pour les exercices d'imposition 2020 et 2021, elle n'a pas reçu de remboursement relatif à l'impôt des personnes physiques. Elle vérifie ses avertissements-extraits de rôle et se rend compte que le numéro de compte qui est indiqué pour effectuer le remboursement est incorrect. C'est étrange, car son numéro de compte n'a pas changé depuis 30 ans et elle n'a jamais communiqué un autre numéro de compte au SPF Finances. Lena contacte le SPF Finances, qui lui répond qu'elle a elle-même fourni ce numéro de compte dans sa déclaration d'impôts de l'exercice 2020. C'est Lena qui aurait donc commis l'erreur et le SPF refuse dès lors de lui proposer de solution. Lena contacte alors le Médiateur fédéral. Les investigations au sein du SPF Finances ont révélé qu'une erreur avait été commise par l'un de ses collaborateurs. Ce collaborateur avait aidé Lena et une autre personne à remplir leur déclaration d'impôt par téléphone et avait également inscrit le numéro de compte bancaire de l'autre personne dans la déclaration d'impôt de Lena.
Le SPF Finances assume la responsabilité de cette erreur et veille à ce que Lena reçoive ses remboursements d'impôt sur le bon numéro de compte.

Faire preuve de compréhension face aux erreurs des citoyens

La **législation complexe et les structures administratives compliquées** sont également sources d'erreurs pour les citoyens lorsqu'ils complètent des formulaires ou interprètent des règles. Ces erreurs sont généralement commises **de bonne foi**.

Le Médiateur fédéral plaide pour que l'administration se mette à la place du citoyen et se montre compréhensive face aux difficultés et aux circonstances imprévues. Une telle approche, orientée citoyen, **renforce la confiance** dans les autorités et évite aux citoyens de subir injustement des problèmes. En 2024, il a également travaillé avec ses collègues du réseau belge Ombudsman.be sur une **résolution plaidant pour le droit à l'erreur** (voir page suivante pour plus d'informations).

En mai 2024, monsieur et madame Devos reçoivent une proposition de déclaration simplifiée pour 2023. Ils pensent qu'elle est complète et l'approuvent. Cependant, le père de madame Devos est décédé au cours de l'année 2023 et elle a hérité de sa maison. Monsieur et madame Devos auraient dû reprendre le revenu cadastral de cette maison dans leur déclaration d'impôt, mais ils ne le savaient pas. Le SPF Finances leur envoie un avis de rectification, avec un accroissement d'impôt de 10 %. Le couple ayant agi de bonne foi, s'adresse au Médiateur fédéral qui intervient pour le couple auprès du SPF Finances. Le SPF comprend la situation et annule l'accroissement d'impôt.

Le Médiateur fédéral recommande

Rapport sur les allocations chômage

Les plaintes reçues par le Médiateur fédéral concernant les problèmes persistants dans le paiement des allocations de chômage ont révélé que la législation complexe et des problèmes opérationnels des organismes de paiement des allocations de chômage (la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage et les syndicats) peuvent entraîner des retards et des pertes d'allocations de chômage et de droits. En collaboration avec ces organismes de paiement et l'Office national de l'Emploi, le Médiateur fédéral a cherché des solutions et, début 2025, il a publié un **rapport contenant des recommandations.**

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

Recommandations dans les dossiers liés à la migration

- Suite aux plaintes qu'il a reçues concernant le fait que l'Office des étrangers (OE) envoyait des courriers aux administrations communales leur donnant instruction de retirer la nationalité belge des enfants nés en Belgique de parent(s) d'origine palestinienne, le Médiateur fédéral a adressé une **recommandation** à l'OE en janvier 2024 dans laquelle il lui rappelait qu'il n'avait aucune compétence en **matière de nationalité**. D'autres plaintes examinées au cours de l'année 2024 ont clairement démontré que cette pratique illégale entraînait des **retards importants** dans le traitement des demandes de séjour introduites par les parents d'enfants belges. Parce que le droit de vivre avec ses parents est un droit fondamental pour chaque enfant, le Médiateur fédéral a rédigé de nouvelles recommandations en 2024, qu'il a publiées début 2025.

- Le Médiateur fédéral a également reçu des plaintes d'étudiants qui, après leurs études, souhaitaient trouver du travail ou créer une entreprise en Belgique. En mai 2024, il a adressé une **recommandation** au secrétaire d'État à l'Asile et à la Migration et à l'OE afin de garantir que (conformément à la réglementation européenne) le **titre de séjour** que les **étudiants** dans cette situation reçoivent sous la forme d'une carte A soit toujours valable pendant 9 mois à dater de sa délivrance.

Résolution sur le droit à l'erreur

En 2024, le réseau Ombudsman.be a travaillé **sur une résolution dans laquelle les ombudsmans belges plaident pour le droit à l'erreur**. Cela signifie que les petites erreurs involontaires commises par les citoyens et les entreprises dans leurs démarches envers l'administration n'auront pas de conséquences graves telles qu'une amende ou la perte d'une prime ou d'un autre avantage.

Signalements des lanceurs d'alerte

Les signalements continuent d'augmenter

Secteur public

- **91** signalements
- **34** demandes d'info

Secteur privé

- **547** signalements
- **33** demandes d'info

Le Centre Intégrité du Médiateur fédéral a entamé le traitement de **705 nouveaux dossiers** en 2024. La **tendance à la hausse** se poursuit donc. Cette forte augmentation en 2024 est principalement due aux **signalements dans le secteur privé** (de 209 en 2023 à 580 en 2024). Le nombre de dossiers dans le **secteur public** a doublé (de 62 à 125).
Dans le secteur privé, la moitié des signalements concernaient la **fraude sociale**. Les autres domaines faisant l'objet de nombreux signalements sont ceux de la santé publique, de la fraude fiscale, des services financiers, des produits et marchés, et de la protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

Toujours plus de signalements anonymes

Le Médiateur fédéral constate également une forte augmentation du nombre de signalements anonymes, en particulier dans le secteur privé (de 65 en 2023 à 146 en 2024). Les signalements anonymes sont également en augmentation dans le secteur public (de 9 à 12). Les travailleurs semblent accorder **de plus en plus d'importance au signalement anonyme**, partant probablement de l'idée qu'il offre une meilleure protection.

Toutes nos publications et recommandations sont disponibles sur www.mediateurfederal.be, rubrique « publications ».

Guider les lanceurs d'alerte

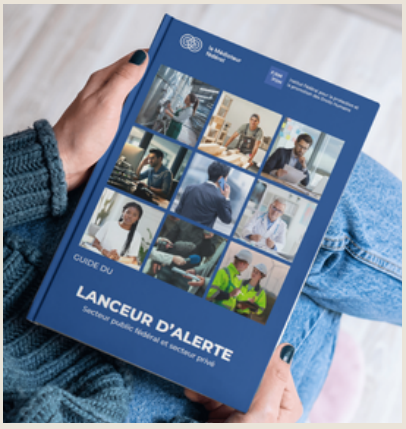
Le dispositif des lanceurs d'alerte en Belgique est particulièrement complexe. Différentes législations, divers canaux de signalement, ainsi que plusieurs institutions et organisations impliquées... Tout cela fait qu'il est très difficile pour le lanceur d'alerte de trouver la bonne voie. C'est ce que le Médiateur fédéral constate également dans les signalements qu'il reçoit en tant que coordinateur fédéral pour le secteur privé. **87 % des signalements relatifs à des violations dans le secteur privé sont jugés irrecevables**, souvent parce que la violation signalée ne relève pas d'un des 14 domaines couverts par la législation sur les lanceurs d'alerte (un quart des cas) ou en raison de l'absence de contexte professionnel. C'est pourquoi, en 2024, le Médiateur fédéral s'est beaucoup investi dans l'information concernant la nouvelle législation, tant envers les lanceurs d'alerte qu'envers les **différents acteurs et stakeholders** impliqués dans les procédures.

Recommandations lanceurs d'alerte

En 2024, le Médiateur fédéral a clôturé **sept enquêtes menées à la suite de signalements de lanceurs d'alerte.** Ces enquêtes concernaient diverses atteintes à l'intégrité et violations de la législation telles que conflits d'intérêts, irrégularités dans des procédures de sélection, non-respect de la législation relative aux marchés publics, etc. Dans chaque enquête, le Médiateur fédéral détermine s'il y a eu ou non atteinte à l'intégrité ou violation de la législation. Il formule des **recommandations** dans son rapport d'enquête, même lorsqu'aucune violation n'est établie mais qu'il constate que des aspects du fonctionnement de l'entité pourraient être améliorés.

Le Médiateur fédéral informe

- Organisation d'une journée d'étude le 9 décembre 2024 et de quelques webinaires en juin.
- Publication d'une mini-brochure courte, simple et synoptique à propos des différentes missions du Médiateur fédéral en matière de lanceurs d'alerte.
- Publication d'un guide détaillé, rédigé en collaboration avec l'Institut fédéral des droits humains (IFDH). Ce guide vise à offrir une ressource complète et pratique aux lanceurs d'alerte en Belgique.



Le Médiateur fédéral à votre service !

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

Son intervention est

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

Contacter le Médiateur fédéral

Rendez-vous sur **www.mediateurfederal.be** et utilisez les formulaires en ligne.

Vous ne savez pas si le Médiateur fédéral peut vous aider ?

- Informez-vous sur www.mediateurfederal.be
- Posez votre question par mail à contact@mediateurfederal.be
- Appelez-nous gratuitement au 0800 999 61
  Vous êtes à l'étranger ? Appelez le +32 2 289 27 27.
- Prenez rendez-vous dans nos bureaux à Bruxelles ou lors d'une permanence près de chez vous en appelant le 0800 999 61

le Médiateur fédéral

www.mediateurfederal.be

Avril 2025

Éditeurs responsables :
J. Aass et D. Baele

Mise en page : le Médiateur fédéral

Impression : Imprimerie centrale de la Chambre des représentants

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