

Relations publiques

MARDI 30 MARS 2010

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2009 DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL

Les Médiateurs fédéraux ont remis leur rapport annuel 2009 au Président de la Chambre, M. Patrick Dewael, ainsi qu'à Mme Valérie De Bue, présidente de la commission des Pétitions, le mardi 30 mars 2010, à 11 heures, dans les salons de la Présidence.

Mme Colette Burgeon, questrice, Mme Mia De Schamphelaere, ombudspromoteur, des membres de la commission des Pétitions de la Chambre, des Médiateurs régionaux et des collaborateurs ont assisté à cette cérémonie.

Dans son exposé introductif, le Président de la Chambre s'est dit *convaincu que la démocratie parlementaire ne peut fonctionner convenablement qu'à deux conditions : il faut qu'il y ait une courroie de transmission entre les citoyens (leurs attentes et leurs besoins) et la classe politique mais il faut aussi que les citoyens aient le sentiment que les institutions publiques – qui doivent tenir compte de ces besoins – fonctionnent bien. Si certains griefs sont émis à ce propos, il incombe aux autorités d'apporter les correctifs nécessaires. Dans ce contexte, le service de médiation remplit une fonction capitale de passerelle.*

Les Médiateurs fédéraux, M. Schuermans et Mme De Bruecker, ont présenté le Rapport annuel 2009 et fourni des explications à propos des dysfonctionnements observés dans les administrations fédérales, des aspects prioritaires de leur fonctionnement, de leurs recommandations et des suites qui y ont été réservées.

Ce rapport annuel est tout à la fois le reflet du regard critique que les citoyens portent sur les services publics fédéraux et l'illustration des efforts constants déployés par l'État fédéral pour améliorer les services aux citoyens.

Sur un total de 6.429 nouveaux dossiers, 82 % concernaient des plaintes et 18 % des demandes d'information. Il s'agit d'une augmentation de 16 % par rapport à 2008. Une suite favorable a été réservée à neuf plaintes sur dix, ce qui constitue un aspect positif.

Les plaintes formulées en 2009 sont préoccupantes au regard de trois aspects importants :

- l'inégalité de traitement entre les citoyens ;
- le non-respect de la loi par l'administration elle-même ;
- l'absence d'une bonne communication et d'une attitude proactive lorsqu'un dysfonctionnement survient au sein des pouvoirs publics.

Cette année, le Médiateur fédéral a soumis quatre recommandations générales au Parlement :

- Égalité de traitement de tous les citoyens : des mesures d'accompagnement sont à prévoir pour toutes les procédures administratives qui requièrent un accès à l'internet.
- Suppression de la discrimination entre les chômeurs dont le partenaire est salarié et les chômeurs dont le partenaire est indépendant (l'allocation de chômage est nettement plus faible pour cette seconde catégorie à partir de la deuxième année de chômage).

- Suppression de la discrimination entre hommes et femmes en ce qui concerne la passation d'un contrat de mariage par un poste diplomatique (aux termes d'une vieille loi de 1931, une ambassade belge ou un consulat belge ne peuvent passer de contrat de mariage entre une femme belge et un étranger alors qu'ils y sont habilités quand l'homme est Belge et la femme étrangère).
- Le droit de vote : il convient de ne plus faire rayer d'une liste d'électeurs belges les électeurs qui y sont inscrits pour le seul motif qu'ils sont également inscrits sur une liste d'électeurs d'un État membre de l'Union européenne. Certains électeurs ayant reçu une convocation n'ont pas pu voter aux élections régionales et européennes du 7 juin 2009. Le jour des élections, ils ont été empêchés d'exercer leur droit de vote parce que leur nom figurait sur une liste d'électeurs d'un autre État membre de l'Union européenne pour les élections européennes.

Les Médiateurs fédéraux ont également adressé huit recommandations à l'administration, entre autres à Fedasil, au SPF Finances, au Secrétaire d'État à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté ainsi qu'au SPF Intérieur.

Les départements d'autorité, dont relèvent les services de l'immigration, ont été l'objet de 84 % des plaintes. Fedasil, en effet, a de plus en plus souvent refusé l'accueil sans fondement légal. Le SPF Finances, dont relèvent les services fiscaux, a lui aussi été l'objet de 34 % des plaintes. Le remboursement des impôts prend trop de temps pour de nombreux cas « spéciaux », comme les divorces et les successions. Par ailleurs, 24 % des plaintes concernent les Affaires sociales : le traitement automatisé du remboursement des primes à l'énergie, par exemple, a été un fiasco complet. La communication dans ce domaine a également été très imparfaite.

A l'issue de la présentation, le Président de la Chambre s'est engagé à prendre connaissance des recommandations formulées par les médiateurs dans leur rapport *puisque'il incombe à notre Assemblée de remédier, si nécessaire au moyen d'initiatives législatives, aux problèmes dont les médiateurs révèlent l'existence. La commission des Pétitions, qui est actuellement présidée par Mme Valérie De Bue, poursuivra l'examen de ce rapport au cours des prochaines semaines, a-t-il encore déclaré.*

Pour plus d'information : www.federaalombudsman.be

