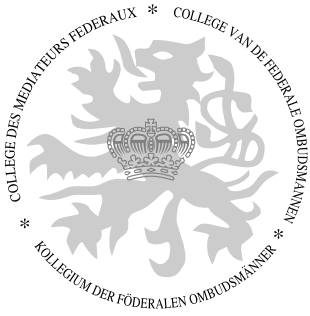


RAPPORT ANNUEL

2005

Editeurs resp. : Catherine DE BRUECKER & Guido SCHUERMANS
Médiateurs fédéraux
Rue Ducale 43, 1000 Bruxelles
email@mediateurfederal.be
www.mediateurfederal.be

2006 La reproduction de tout ou partie du présent rapport est encouragée avec mention de la source.

Réalisation : Vanden Broele Grafische Groep

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 Collège des médiateurs fédéraux couvrant l'exercice 2005.

Ce rapport a la particularité à la fois d'être notre premier rapport annuel et de se rapporter à une période pour laquelle nous n'étions - pour l'essentiel - pas encore en fonction. Ayant prêté serment entre les mains du Président de la Chambre le 8 novembre 2005, nous avons en effet entamé notre mandat sept semaines avant la fin de l'exercice auquel se rapporte le présent rapport.

Ce rapport reprend le format et la structure des rapports précédents de l'institution. Quelques spécificités le caractérisent néanmoins.

La première partie « **I. Considérations générales** » aborde le fonctionnement général du Collège des médiateurs fédéraux. Cette année, nous avons voulu y présenter notre déclaration de mission qui indique les valeurs que nous entendons poursuivre et les stratégies que nous comptons mettre en œuvre pour exécuter la mission qui nous a été confiée.

La deuxième partie « **II. Analyse des dossiers** » présente les statistiques générales de l'exercice écoulé, les chiffres de plaintes par département et les principales thématiques traitées à l'égard des différentes autorités administratives fédérales. Les plaintes introduites par des fonctionnaires de l'Etat fédéral à l'égard de leur employeur font l'objet d'un chapitre spécifique à la fin de cette partie II.

Tout en ayant conservé globalement la même présentation des statistiques, nous avons décidé d'en affiner la transparence en présentant les chiffres sur base des nouvelles plaintes introduites au cours de l'exercice 2005 et non plus sur base du volume total de plaintes en cours. Partout où cela est possible, le stock de plaintes des exercices précédents qui étaient encore en cours en 2005 est repris séparément.

La troisième partie « **III. Recommandations** » est consacrée aux recommandations générales et officielles formulées par le Collège.

Lors de notre entrée en fonction, nous avons dressé l'état des recommandations générales formulées par nos prédécesseurs. Le bilan qui en ressort est en définitive plutôt encourageant si on excepte les recommandations qui avaient trait à l'institution elle-même (et que nous avons décidé de ne plus aborder dans ce cadre). Nous donnons dans cette partie les derniers développements des recommandations qui sont encore d'actualité.

Cette année, nous ne formulons pas de nouvelles recommandations générales. Le délai dont nous avons disposé pour prendre connaissance des réclamations traitées au cours de l'exercice 2005 n'était pas suffisant pour permettre un dialogue constructif avec les administrations concernées sur les sujets de plaintes qui auraient éventuellement pu mener à une recommandation générale. Nous considérons en effet qu'il serait contre-productif de formuler une recommandation dans la précipitation, sans avoir soumis au préalable les constatations qui la sous- tendent à un dialogue avec l'administration et son ministre. Loin de mettre en cause l'indépendance des médiateurs, cette démarche constitue non seulement une indispensable marque de respect pour le travail et l'expertise de l'Administration, mais doit aussi permettre de renforcer la crédibilité des recommandations du Collège en vérifiant au préalable leurs effets possibles - parfois insoupçonnés - afin de pouvoir les affiner.

A l'occasion de ce premier rapport annuel, nous tenons à remercier la Chambre des représentants pour la confiance qu'elle a placée en nous. Le mandat dont elle nous a chargés nous emplit d'un sentiment de grande responsabilité face à la mission qui nous incombe.

Le premier mandat des médiateurs fédéraux a été caractérisé par la mise en place de l'institution. A cet égard, il a représenté la phase d'installation du Collège dans le paysage institutionnel belge et nous rendons hommage à nos prédécesseurs pour le travail accompli.

Le second mandat se devra d'être la phase de consolidation de l'institution, celle qui confirmera son apport effectif à l'objectif qui lui avait été assigné par le Parlement à sa création : contribuer à renforcer la relation de confiance entre le citoyen et l'administration fédérale.

Nous bénéficions pour cela d'un avantage essentiel : celui de pouvoir compter sur une équipe de collaborateurs consciencieux, expérimentés et dont la motivation n'a d'égal que leur souci de la bonne administration.

Nous profitons donc de la présente pour leur adresser également nos vifs remerciements pour l'appui essentiel qu'ils nous ont donné dans la réalisation de ce premier rapport annuel.

Nous vous souhaitons bonne réception de ce rapport et sommes à votre entière disposition pour le présenter devant la commission des Pétitions.

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

Les médiateurs fédéraux,

Guido SCHUERMANS *Catherine DE BRUECKER*

I.
Considérations générales

I. CONSIDERATIONS GENERALES

1. Déclaration de mission

Trois mois après notre entrée en fonction, nous estimons que le moment est venu de présenter à la Chambre nos intentions pour la durée du mandat qui nous a été confié et notre vision de l'avenir de l'institution.

Les concepts-clés et les thèmes suivants guideront notre approche.

Cibler notre action sur le citoyen, avec comme activité centrale le traitement des plaintes individuelles ; veiller à la sauvegarde et à l'amélioration permanente de la qualité et de l'efficience du service ainsi que du souci du client ; veiller à la sauvegarde et à l'amélioration permanente de l'efficacité de notre action, en ce compris la communication interne et externe ; assurer l'ouverture d'esprit, la transparence, la justesse et l'impartialité tant dans nos procédures que dans nos contacts avec le citoyen, l'administration et la Chambre des représentants ; garantir et améliorer l'accessibilité et la disponibilité du service pour tous les citoyens ; tendre à une valeur d'exemple ; contribuer à l'amélioration du fonctionnement des autorités administratives fédérales ; gérer et partager avec d'autres l'expertise engrangée ; rendre compte.

Nous sommes convaincus que grâce au professionnalisme et à l'investissement sans faille de notre équipe, nous parviendrons à poursuivre le développement du Collège en une institution qui rencontre les attentes légitimes du public : un service d'ombudsman moderne, accessible et en amélioration permanente.

Transposer cette vision et ces intentions dans la pratique nécessitera naturellement du temps, une approche structurelle et le soutien tant de l'intérieur que de l'extérieur. Nous entendons dès lors établir des plans stratégiques à court et moyen termes avec des objectifs précis qui s'inscrivent dans cette vision.

1.1. Notre mission

La mission des médiateurs fédéraux est triple :

1° examiner les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales ;

2° mener, à la demande de la Chambre des représentants, toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne ;

3° se basant sur les constatations faites à l'occasion de ces deux premières missions, formuler des recommandations et faire rapport sur le fonctionnement des autorités administratives.

1.2. Notre déclaration de mission

Lorsque nous traduisons la mission qui nous a été confiée par le législateur à la lumière de la vision et des intentions exposées ci-avant, notre déclaration de mission peut se résumer ainsi :

en tant qu'institution indépendante :

- analyser les plaintes des usagers envers les autorités administratives fédérales de manière rapide, approfondie et impartiale
- mettre en œuvre des solutions appropriées et adaptées
- utiliser des procédures transparentes, correctes et soucieuses du client
- rendre le service accessible à quiconque en a besoin
- contribuer à l'amélioration du fonctionnement des autorités administratives fédérales et promouvoir le droit à la bonne administration
- convaincre les autorités administratives fédérales de la plus-value d'un redressement équitable en cas de réclamation fondée

1.3. Quelques concepts-clés

Efficience, Efficacité et Qualité sont des concepts qui ne nécessitent pas d'être explicités plus avant. Ils font partie intégrante de la culture de toute entreprise ou administration moderne. Ils se rapportent à tout le fonctionnement de l'institution et transcendent les autres concepts à tout niveau. L'enjeu d'aujourd'hui est de les transposer en objectifs opérationnels concrets et de développer des instruments de mesure permettant d'assurer les corrections nécessaires.

Nous pensons par contre qu'il est nécessaire d'expliciter certains autres concepts-clés et de leur donner un contenu plus concret.

➢ Accessibilité et disponibilité

Un service d'ombudsman (ce terme est utilisé à dessein, plutôt que celui de médiation, car il rend mieux compte de l'entièreté de la mission du service) ne peut être efficace que si tout un chacun peut y faire appel dès qu'il en a besoin. Cela suppose une notoriété la plus large possible et un seuil d'accès le plus bas possible.

L'abaissement du seuil d'accès est déjà largement réalisé. Le service est gratuit et les modes de saisine sont informels (lettre, fax, e-mail, téléphone, visite). Par ailleurs, des permanences locales sont organisées en collaboration avec le médiateur wallon, la médiatrice de la Communauté française et le médiateur flamand. L'évaluation et l'adaptation de ces permanences sont une priorité.

Quant à la notoriété de l'institution et de son fonctionnement, elle passe obligatoirement par une bonne communication externe. Pour améliorer la communication externe de l'institution, en ce compris son site web et ses publications, il conviendra de développer une stratégie de communication.

➢ Valeur d'exemple

Un service d'ombudsman doit donner l'exemple dans le domaine de la bonne administration. Une évaluation permanente de son propre fonctionnement est donc nécessaire. Ainsi, nous examinerons le règlement d'ordre intérieur et proposerons, si nécessaire, des adaptations à la Chambre des représentants. Constituent des points d'attention immédiats la lisibilité de la correspondance et la simplification de nos propres procédures administratives.

➢ Rendre compte

L'indépendance des ombudsmans ne signifie pas qu'ils ne doivent pas rendre compte de leur propre fonctionnement, lequel est financé par les deniers publics.

Le rapport annuel est l'instrument par excellence pour rendre compte à condition qu'il soit établi dans un esprit d'ouverture et de transparence. C'est la raison pour laquelle nous accorderons une attention particulière à la transparence des données chiffrées dans nos rapports, lesquelles doivent permettre d'apprécier notre fonctionnement : la charge de travail effective, les

délais de traitement, les résultats, … Dans le même esprit de transparence, nous ferons rapport de nos activités sur le plan organisationnel : plans stratégiques, communication interne et externe, réorganisations internes éventuelles, relations extérieures (tant nationales qu'internationales).

➢ Contribuer à l'amélioration du fonctionnement des autorités administratives fédérales

Le travail d'un service d'ombudsman dépasse naturellement le cadre du traitement des plaintes individuelles. Nous entendons partager la connaissance et l'expérience acquises dans le traitement des plaintes avec les administrations. Nous espérons ainsi les aider à améliorer leur propre fonctionnement et à éviter un certain nombre de plaintes à l'avenir. L'évaluation individuelle des plaintes peut y contribuer. Nous avons dès lors déjà initié la réflexion avec certaines autorités sur une possible correction de notre méthodologie d'évaluation pour en faire dans la pratique un instrument efficace et exploitable par les administrations pour initier des mesures d'amélioration.

➢ Transparence

Une transparence à tous les niveaux est indispensable pour le bon fonctionnement de l'institution. Le citoyen, les administrations et la Chambre des représentants doivent avoir à tout moment une vue claire sur notre fonctionnement, nos moyens d'action et nos compétences.

Pour le citoyen, cela signifie notamment qu'il doit avoir une vue claire sur nos compétences et les limites qui y sont posées. Nous avons dès lors déjà initié une série de rencontres avec d'autres institutions et services de médiation pour clarifier nos compétences respectives (notamment le Conseil supérieur de la Justice, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, le Service médiation pensions). D'autres rencontres doivent encore suivre.

Pour les autorités administratives fédérales, cela signifie notamment une intensification des contacts bilatéraux et du débat contradictoire.

Quant à la Chambre des représentants et, en particulier notre partenaire privilégié, la Commission des Pétitions, nous nous tenons à sa disposition tout au long de l'année, que ce soit pour

un échange de vues ou des explications concrètes sur nos activités. Chaque fois que la volonté d'ouverture et la transparence l'exigeront, nous ferons usage de la possibilité prévue par la loi de déposer des rapports intermédiaires.

2. La gestion du Collège

En matière d'organisation et de gestion des ressources humaines, le Collège des médiateurs fédéraux s'est attaché principalement à réaliser les projets entamés auparavant, comme la procédure d'évaluation du personnel[1] mise au point durant les années précédentes et finalisée cette année.

Comme indiqué au chapitre précédent, notre récente entrée en fonction est l'occasion d'une réflexion globale et fondamentale non seulement sur les missions et le fonctionnement, mais aussi les moyens (organisationnels, humains, financiers et matériels) de l'institution. Ainsi, en matière de collaboration externe, nous avons l'intention, en concertation avec la Chambre des représentants, d'examiner les possibilités de partenariat au niveau logistique afin de maximiser l'efficacité et l'efficience de notre propre fonctionnement.

2.1. La gestion du personnel et les effectifs

Le tableau ci-après reprend les effectifs du Collège au 1er janvier 2006.

Niveau	Rôle linguistique		Sexe		Statut juridique		Total des effectifs en ETP[2]	Total du cadre organique
	N	F	M	F	Statutaire	Contractuel		
A (a)	10	13(b)	12	11	18	5	23	24
B	6	6	3	9	10	2	12	12
C (c)	2	2	3	1	0	4	4	2 (+ 2)
D (d)	2	1	0	3	0	3	2	(2 ETP)
Total	*20*	22	18	24	28	14	41	38 (+4)

(a) dont 1 chargé de mission détaché avec un mandat temporaire (administrateur)
(b) dans l'attente d'un arrêt du Conseil d'Etat (9 janvier 2006)
(c) dont 2 téléphonistes-réceptionnistes-dactylographes, niveau C, article 4 du cadre organique (besoin urgent et temporaire)
(d) personnel d'entretien, assimilé au niveau D, article 4 du cadre organique : 3 collaborateurs, 2 ETP (2 mi-temps rôle linguistique F)

1 CMF, *Rapport annuel 2004*, pp. 9-10.

2 Equivalent temps plein.

Comparés à la situation au 1er janvier 2005, les effectifs ont diminué de deux unités Equivalent temps plein (ETP). Le nombre de collaborateurs contractuels est passé de 13 à 14, mais demeure inchangé en termes d'unités ETP. Des procédures externes de recrutement seront lancées en 2006 afin de pourvoir statutairement à diverses fonctions.

Un poste de directeur, deux postes d'auditeur-coordinateur et un poste d'attaché sont vacants au 1er janvier 2006. L'engagement d'un attaché contractuel est actuellement en préparation.

Outre les fonctions dont le cadre organique prévoit explicitement qu'elles doivent ou peuvent être assumées par des contractuels en raison de leur spécificité (en l'occurrence 2 ETP personnel d'entretien et 2 huissiers-chauffeurs), la gestion informatique est encore toujours confiée à un universitaire contractuel. Par ailleurs, 4 postes de gestionnaires de dossiers sont occupés temporairement par des contractuels.

De plus, conformément à l'article 4 du cadre organique, le Collège avait engagé deux contractuels de niveau C à temps plein pour rencontrer un besoin urgent et temporaire en personnel d'exécution (juillet 2003 – décembre 2004). Compte tenu de l'évaluation positive de ce projet, pour lequel des crédits ont également été alloués en 2005 et 2006, le nouveau Collège fera une proposition structurelle à la Chambre des représentants dans le courant de l'année 2006.

2.2. Gestion financière et budgétaire

La gestion comptable, basée sur une comptabilité économique, est presque entièrement organisée en gestion interne. La comptabilité et les comptes budgétaires sont soumis chaque année au contrôle *a posteriori* de la Cour des comptes.

Les comptes 2004 présentent un solde positif de 271.679,08 EUR[3] (3.470.330,00 EUR de recettes – 3.203.413,12 EUR de dépenses + 4.166,78 EUR de résultat financier net + 595,42 EUR d'autres revenus).

---

[3] Rapport fait au nom de la Commission de la Comptabilité par Monsieur Pierre LANO, 9 décembre 2005, *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, 4e session de la 51e législature 2005-2006, n° 2139/001, pp. 189 et s.

Après ajustement, le budget 2005 prévoit des crédits[4] pour un montant total de 3.696.320,00 EUR, contre 3.680.940,00 EUR en 2004. Cette légère augmentation (+ 0,4 %) est principalement due à la création en 2005 d'une provision pour l'indemnité légale de départ dont bénéficient les médiateurs fédéraux sortants, toutefois compensée par une économie réalisée au niveau des dépenses.

En raison du début imminent du nouveau mandat des médiateurs fédéraux, le budget 2006 est un budget à politique inchangée, introduit et approuvé sur base du budget ajusté de 2005. Les crédits s'élèvent à 3.698.170,00 EUR, soit une très légère augmentation de 0,05 % par rapport à 2005, tenant compte de l'indexation et de la disparition de la provision susmentionnée. La réorientation stratégique annoncée ci-avant se traduira concrètement par la proposition d'ajustement du budget 2006 que le Collège introduira auprès de la Chambre.

Au cours de l'année 2005, le Collège a participé activement à un groupe de travail présidé par la Cour des comptes en vue de réformer la présentation des budgets et des comptes des institutions bénéficiant d'une dotation. Le projet qui en est résulté a été soumis à la Commission de la Comptabilité de la Chambre et a été implémenté pour la première fois à l'occasion du budget initial 2006, lequel a été transmis à la Chambre tant sous l'ancienne que sous la nouvelle présentation. Le groupe de travail poursuit ses activités en 2006 afin d'assurer le suivi de cette réforme. L'administrateur représente le Collège au sein de ce groupe de travail.

2.3. Gestion informatique et gestion de l'équipement

Au niveau informatique, outre la gestion courante des systèmes en cours, l'effort de modernisation du réseau interne s'est poursuivi en 2005.

L'archivage des dossiers constitue une problématique importante, avant tout en raison du manque cruel d'espace disponible dans les locaux du Collège et des risques en matière de sécurité que cette exiguïté est susceptible de générer. Afin d'y remédier, le Collège recherche des solutions en termes de surface occupable et

[4] Les montants de crédits (de dépenses) sont différents de ceux de la dotation, ainsi qu'inscrits dans le Budget général des dépenses, en raison de l'utilisation du solde des années précédentes.

d'organisation, domaines dans lesquels la cellule ICT peut apporter sa contribution. L'examen de ce dernier volet est étroitement lié à la restructuration du parc informatique (imprimantes et scanners) détenu par l'institution.

Le manque d'espace ne se fait toutefois pas uniquement ressentir au niveau de l'archivage, mais également au niveau de la superficie de bureau réduite, et parfois inadéquate, à la disposition des collaborateurs. Le Collège abordera prochainement cette problématique avec la Chambre. Il s'agit en effet d'un des domaines dans lequel une meilleure synergie avec la Chambre semble indiquée.

II.
Analyse des dossiers

II. ANALYSE DES DOSSIERS

1. Introduction

Le lecteur trouvera dans cette partie II tout d'abord une série de données statistiques générales donnant une vue d'ensemble du nombre, de la langue, du moyen de communication utilisé, de la répartition géographique, de la phase de traitement, de la recevabilité et du transmis des dossiers ainsi que de l'évaluation qui clôture chaque dossier traité, de même que de l'administration fédérale concernée et des secteurs (fiscal, social, etc.) dont ces dossiers relèvent.

La période considérée dans ce Rapport annuel 2005 couvre l'année civile. Les chiffres repris dans cette partie II rendent compte de la situation au 31 décembre 2005.

Dorénavant, pour donner un meilleur aperçu des dossiers introduits durant l'exercice 2005, les tableaux et les graphiques ne reprennent que les nouveaux dossiers de l'exercice – à moins que cela ne soit clairement indiqué autrement. Ce choix délibéré permet d'éviter que les dossiers des années précédentes, encore en traitement en 2005, soient de nouveau repris dans les chiffres. Les dossiers introduits durant les années précédentes sont encore signalés globalement dans le commentaire et explicitement repris dans certains graphiques, afin que la charge globale de travail par année d'exercice soit quand même illustrée. Dans la mesure du possible, les chiffres généraux reflètent l'évolution entre les années 2004 et 2005.

Suit alors l'analyse de chacun des services publics fédéraux (SPF) et services publics de programmation (SPP) (en ce compris les établissements scientifiques) ainsi que des parastataux fédéraux, et enfin des organismes privés chargés d'un service public et des plaintes des fonctionnaires[5]. Notons qu'un dossier peut concerner soit une réclamation soit une demande de médiation proprement dite. Par souci de clarté, nous parlerons toujours de plaintes.

[5] Les données chiffrées ne sont présentées sous forme de graphiques qu'à partir de 20 dossiers par administration et ce, afin d'éviter des graphiques peu pertinents.

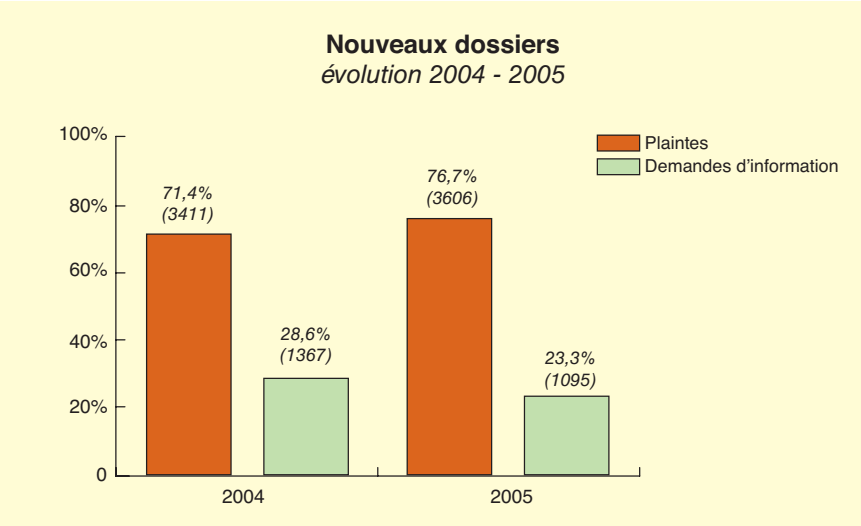
A l'exception des parastataux sociaux et de certains parastataux et entreprises publiques ne relevant pas directement d'un service public fédéral, les parastataux sont analysés en même temps que leur SPF de tutelle, même s'ils n'en font pas partie *stricto sensu*. Ceci ressort d'ailleurs des intitulés des divers graphiques.

Un ministre ou un secrétaire d'Etat étant, dans des circonstances bien définies, également une autorité administrative fédérale au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, le Collège des médiateurs fédéraux est également compétent pour évaluer son intervention - purement administrative - à l'occasion d'une réclamation à son encontre. C'est ainsi que dans cette partie II consacrée à l'analyse des différentes plaintes par département, la catégorie « *ministre(s) et/ou secrétaire(s) d'Etat* » apparaît également pour certains départements.

2. Statistiques générales

2.1. Nouveaux dossiers

Pour l'exercice 2005, le nombre total de nouveaux dossiers s'élève à 4.701, dont 1.095 demandes d'information (contre 4.778 nouveaux dossiers en 2004 dont 1.367 demandes d'information). Autrement dit, le nombre réel de plaintes a augmenté de 3.411 en 2004 à 3.606 en 2005.



A côté de ces nouvelles plaintes, 1.628 dossiers des exercices précédents étaient encore en traitement en 2005, à savoir : 1 dossier initié en 1998, 1 en 1999, 4 en 2000, 14 en 2001, 34 en 2002, 154 en 2003 et enfin 1.420 en 2004.

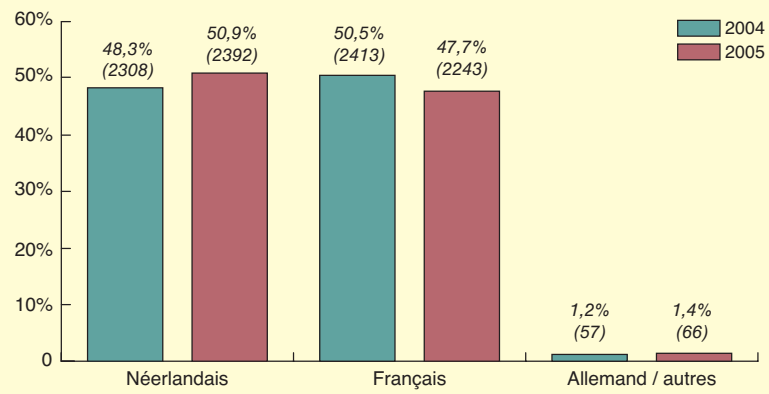
Les dossiers irrecevables ou transmis à d'autres instances et les demandes d'information représentent une part non négligeable de la charge de travail du Collège des médiateurs fédéraux. En effet, très souvent la décision de déclarer un dossier irrecevable ou de le transmettre à une autre instance ne peut être prise qu'après un examen approfondi. Il en va de même d'ailleurs des réponses aux demandes d'information écrites ou téléphoniques.

Par ailleurs, le Collège continue à recevoir de nombreuses demandes d'information téléphoniques qui ne sont pas considérées comme un dossier (environ 1.800 demandes adressées en 2005 au secrétariat central). Bien qu'individuellement chacune de ces demandes d'information prenne moins de temps pour être traitée, elles représentent néanmoins pour l'ensemble de l'institution une charge de travail qui peut être estimée à un équivalent temps plein.

2.2. Nouveaux dossiers par langue

Les 4.701 nouveaux dossiers de l'exercice 2005 sont répartis selon leur langue d'introduction comme suit : français : 2.243 ou 47,7%, néerlandais : 2.392 ou 50,9 %, autres (dont l'allemand) : 66 ou 1,4%. Le graphique suivant donne l'évolution du nombre de dossiers selon la langue pour les exercices 2004 et 2005.

Nouveaux dossiers par langue
évolution 2004 - 2005



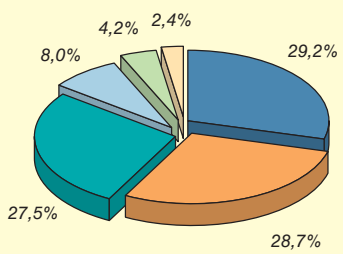
La répartition entre les nouvelles plaintes et demandes d'information donne le résultat suivant :

- nouvelles plaintes (3.606) : français : 1.746 ou 48,4%, néerlandais : 1.804 ou 50,0%, autres (dont l'allemand) 56 ou 1,6%;
- demandes d'information (1.095) : français : 497 ou 45,4%, néerlandais : 588 ou 53,7%, autres (dont l'allemand) : 10 ou 0,9%.

2.3. Nouveaux dossiers par moyen de communication

Le graphique suivant reprend pour l'exercice 2005 la répartition des nouveaux dossiers selon le moyen de communication utilisé pour introduire la réclamation ou la demande d'information, ainsi qu'une comparaison en pourcentages avec l'année 2004. Par ordre décroissant, la Médiature fédérale a enregistré 1.374 dossiers ouverts par lettre, 1.349 par courrier électronique (courriel), 1.295 par téléphone, 375 à l'issue d'une visite à la Médiature, 196 par télécopie et enfin 112 lors de la tenue des permanences en province.

Nouveaux dossiers par moyen de communication



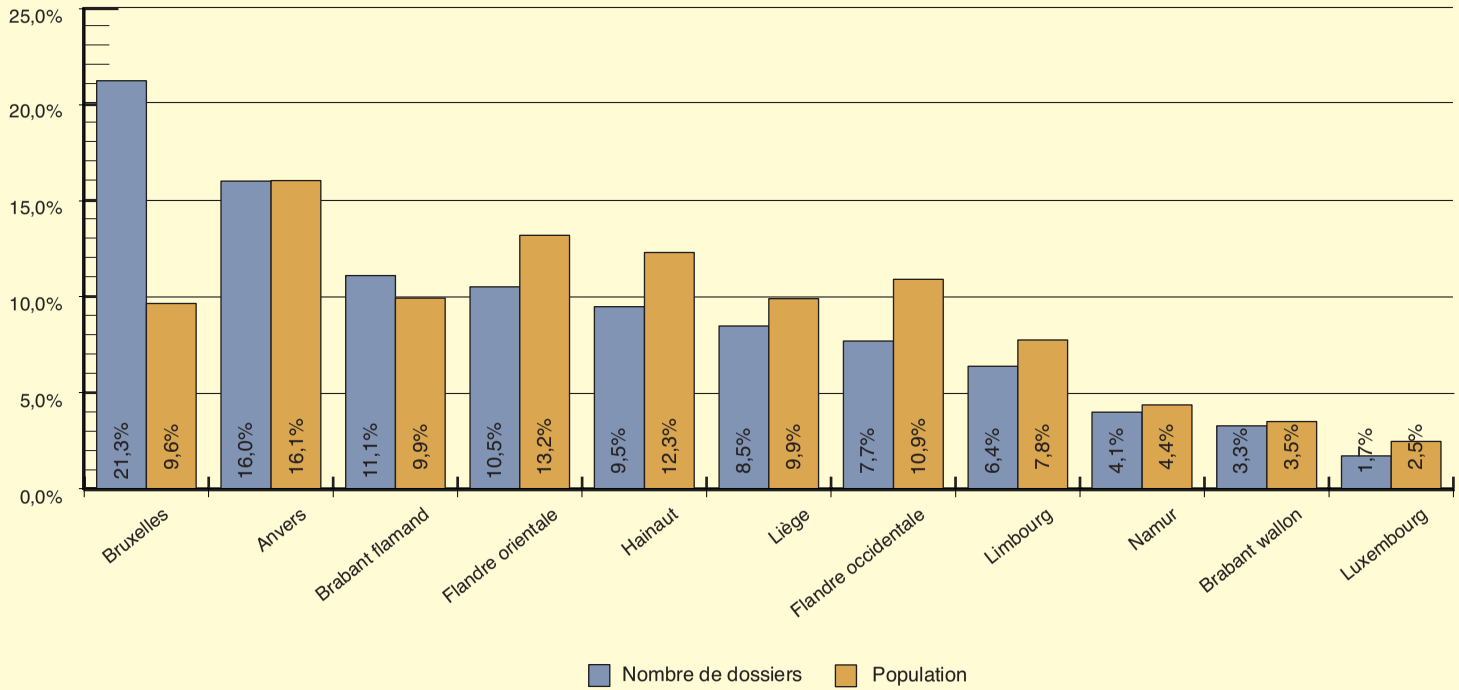
	Nombre 2005	% 2005	% 2004
Lettre	1374	29,2%	27,8%
Courriel	1349	28,7%	20,6%
Téléphone	1295	27,5%	39,5%
Visite	375	8,0%	6,0%
Télécopie	196	4,2%	3,8%
Permanence	112	2,4%	2,3%
TOTAL	4701		

2.4. Répartition géographique des nouveaux dossiers

Le graphique suivant donne un aperçu de la répartition géographique des 4.282 nouveaux dossiers entre les 10 provinces et l'arrondissement administratif de Bruxelles[6].

[6] 2005, INS, Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes & Energie (chiffres de la population au 01/01/2005).

Comparaison entre le nombre de nouveaux dossiers et la population
par province + Bruxelles



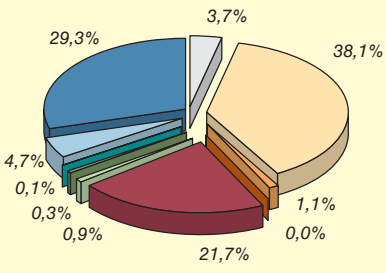
Il s'agit par défintion uniquement des dossiers pour lesquels le domicile du plaignant est connu (ce qui n'est pas toujours le cas lorsqu'il s'agit de dossiers introduits par courrier électronique, de demandes d'information ou - cela va de soi - de plaintes anonymes) et pour autant que ce domicile soit en Belgique. En effet, 165 dossiers ont été introduits par des personnes domiciliées à l'étranger (contre 121 en 2004).

2.5. Plaintes par phase

Il existe dix phases possibles de traitement des dossiers, comme le précise l'article 12 du règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs fédéraux[7], correspondant à des stades ou des options de traitement des plaintes différents : accusé de réception, information, instruction, processus de médiation, déclinatoire de compétence, suspension de saisine, proposition, recommandation officielle, transmis et clôture du dossier.

Le graphique suivant donne la phase de traitement au 31 décembre 2005, tant pour les nouvelles plaintes 2005 que pour celles des années précédentes. Les phases de traitement d'une plainte étant fluctuantes, ce graphique ne permet de saisir la phase de traitement qu'à un moment bien déterminé du processus. Le nombre total de plaintes encore en traitement au 31 décembre 2005 s'élève à 2.128. Ce chiffre donne une idée de la totalité de la charge de travail subsistant à la fin de l'exercice.

Nouvelles plaintes par phase



	Plaintes 2005	Années antérieures	Total
Accusé de réception	134	0	134
Dossier en information	1375	485	1860
Dossier en instruction	40	49	89
Processus de médiation	1	5	6
Déclinatoire de compétence	781	31	812
Suspension	32	19	51
Proposition	12	15	27
Recommandation officielle	4	8	12
Transmis	170	4	174
Dossier en classement	1057	1012	2069
TOTAL	3606	1628	5234

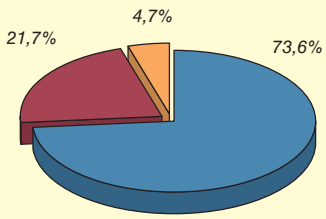
7 *M.B.*, 27 janvier 1999, pp. 2339-2345 ; CMF, *Rapport annuel 1997*, pp. 44-46.

2.6. *Recevabilité des nouvelles plaintes*

Sur les 3.606 nouvelles plaintes introduites en 2005, 781 étaient irrecevables; 170 plaintes ont été transmises à des services de médiation ou de plainte ou, faute de mieux, aux institutions à l'encontre desquelles les plaintes étaient formulées. Les 2.655 plaintes restantes ont été déclarées recevables.

Le graphique suivant donne pour l'exercice 2005 un aperçu de la recevabilité des nouvelles plaintes ainsi qu'une comparaison en pourcentage avec l'exercice 2004. Contrairement aux années précédentes, les demandes d'information écrites et orales enregistrées ne sont pas prises en considération (1.095 en 2005).

Recevabilité des nouvelles plaintes

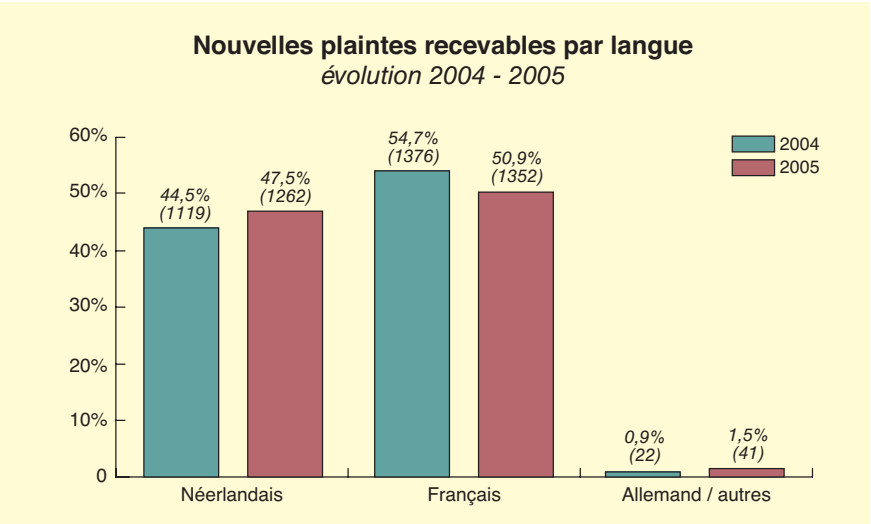


	Nombre 2005	% 2005	% 2004
Recevable	2655	73,6%	72,5%
Déclinatoire de compétence	781	21,7%	21,8%
Transmis	170	4,7%	5,7%
TOTAL	3606		

2.7. *Nouvelles plaintes recevables par langue*

En 2005, les 2.655 nouvelles plaintes recevables se répartissent comme suit selon la langue dans laquelle elles ont été introduites : français : 1.352 (50,9 %), néerlandais : 1.262 (47,5 %), autres (dont l'allemand) : 41 (1,5 %).

Le graphique suivant donne l'évolution de ces nouvelles plaintes recevables sur les deux derniers exercices.



2.8. *Nouvelles plaintes transmises*

170 plaintes reçues en 2005 furent transmises aux services de médiation et institutions suivants :

Destination des nouvelles plaintes transmises	nombre	%
Administration fédérales	45	26,5%
Médiateur flamand	26	15,3%
Service de médiation Pensions	19	11,2%
Conseil supérieur de la Justice	11	6,5%
Service de médiation pour les télécommunications	10	5,9%
Service de médiation de la Communauté française	10	5,9%
Service de médiation auprès de la Poste	9	5,3%
Services de médiation locaux	8	4,7%
Médiateur de la Région wallonne	7	4,1%
Services de médiation privés (banques, assurances, ...)	6	3,5%
Services de médiation auprès de la SNCB	5	2,9%
Régions et Communautés	4	2,4%
Comité P	3	1,8%
Commission fédérale “Droits du patient” - service de médiation	3	1,8%
Administrations locales	2	1,2%
Commissariat flamand des droits de l’enfant	1	0,6%
Services de médiation étrangers	1	0,6%
	170	

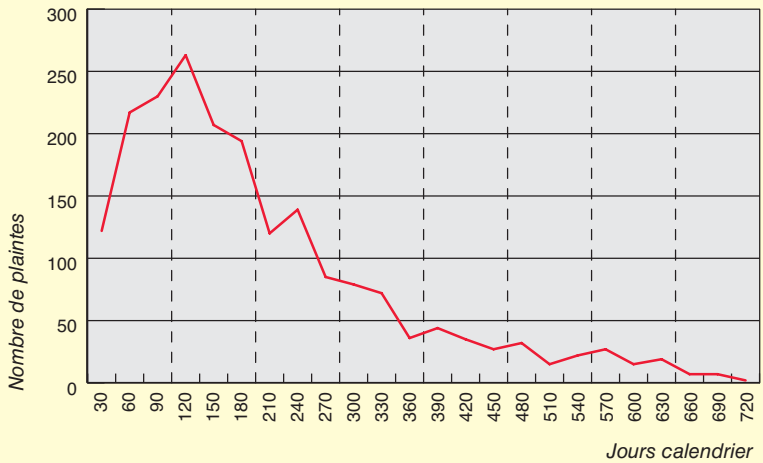
Dans le Rapport annuel 2004, ce tableau reprenait également les demandes d’information qui étaient « transmises » aux administrations fédérales et à leurs services d’information. C’est la raison

pour laquelle le nombre de transmis aux administrations fédérales s'élève seulement à 45 pour l'exercice 2005. Il s'agit, entre autres, des transmis effectués en raison de l'absence de démarches préalables accomplies par le plaignant auprès de l'administration concernée.

2.9. Durée de traitement des plaintes recevables clôturées

Le graphique suivant donne - par période de 30 jours calendrier - les données chiffrées relatives à la durée de traitement des plaintes recevables clôturées en 2005. Il reprend tant les nouvelles plaintes que celles des années précédentes, qui étaient encore en cours.

Durée de traitement en jours calendrier des plaintes recevables clôturées en 2005



Il ressort de ces données que, sur ces 2.066 plaintes, 1.233 plaintes (59,7 %) furent clôturées dans les 6 mois. 531 plaintes (25,7 %) furent clôturées dans l'année, 175 (8,5 %) dans les 18 mois et enfin 77 plaintes (3,7 %) dans les 2 ans. Enfin, pour 50 plaintes (2,4 %), plus de 720 jours de traitement ont été nécessaires avant clôture.

Plusieurs raisons sont à l'origine de ce long délai de traitement :

- la complexité de la problématique, qui peut concerner diverses administrations, voire divers niveaux de pouvoir ;

- la lenteur de réaction des personnes interrogées par le Collège, plaignants comme administrations, durant l'instruction du dossier ;
- le retard pris par le Collège dans la clôture formelle des plaintes définitivement achevées.

2.10. Evaluation des plaintes recevables clôturées

Les plaintes recevables et définitivement clôturées ont été classées dans l'une des catégories d'évaluation suivantes[8] :

L'évaluation « *bonne administration* » est retenue quand l'administration procède parfaitement ou encore lorsque son erreur est réformée d'initiative avant toute intervention du Collège.

L'évaluation « *bonne administration après intervention* » indique qu'une erreur a été commise par l'administration mais a été rectifiée après intervention du Collège.

Le Collège clôture un dossier en « *consensus* » lorsqu'un problème a été résolu soit par une médiation, soit par la levée d'un malentendu, sans que l'on puisse réellement parler de bonne ou de mal-administration.

L'évaluation « *responsabilité partagée* » est retenue lorsque le plaignant et l'administration portent chacun une part de responsabilité dans la mal-administration.

L'évaluation « *mal-administration* » dénonce une erreur commise par l'administration qui n'a pas été rectifiée malgré l'intervention du Collège.

Quant à l'évaluation « *responsabilité indéterminable* », elle est utilisée lorsque ni la responsabilité du plaignant ni celle de l'administration ne peuvent être établies avec certitude.

Un dossier est « *clôturé par manque d'information* » lorsque le plaignant ne communique pas au Collège les informations complémentaires indispensables au traitement de son dossier.

Enfin, le Collège des médiateurs fédéraux conclut « *sans appréciation* » les dossiers dont le problème a été résolu avant son intervention mais après intervention d'un tiers ou encore après l'intervention du Collège mais sans qu'il ne ressorte clairement que celle-ci ait ou non contribué de manière déterminante à la résolution du

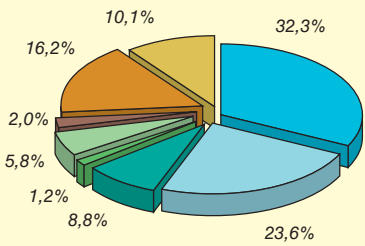
[8] CMF, *Rapport annuel 2000*, pp. 15-16.

problème. Il se peut également qu'un cas individuel ait été résolu sans intervention du Collège mais que le problème structurel ou la disposition réglementaire à l'origine du litige subsiste encore.

Le graphique suivant donne un aperçu global de l'évaluation des 2.066 plaintes clôturées en 2005 (en ce compris les plaintes introduites les années précédentes) : 722 « *bonne administration* », 527 « *bonne administration après intervention* », 130 « *mal-administration* », 197 « *consensus* », 27 « *responsabilité partagée* », 45 « *responsabilité indéterminable* », 363 « *clôturées par manque d'information* » et 226 « *sans appréciation* ».

La différence entre le nombre d'évaluations (2.237) et le nombre de plaintes clôturées (2.066) s'explique par le fait qu'une même plainte peut concerner plusieurs administrations et, par conséquent, être clôturée avec plusieurs évaluations. Le graphique comporte également une comparaison en pourcentages avec l'exercice 2004, sans double comptage puisqu'il s'agit de plaintes clôturées (tant les plaintes de l'année concernée que celles des années précédentes).

Évaluation des plaintes clôturées

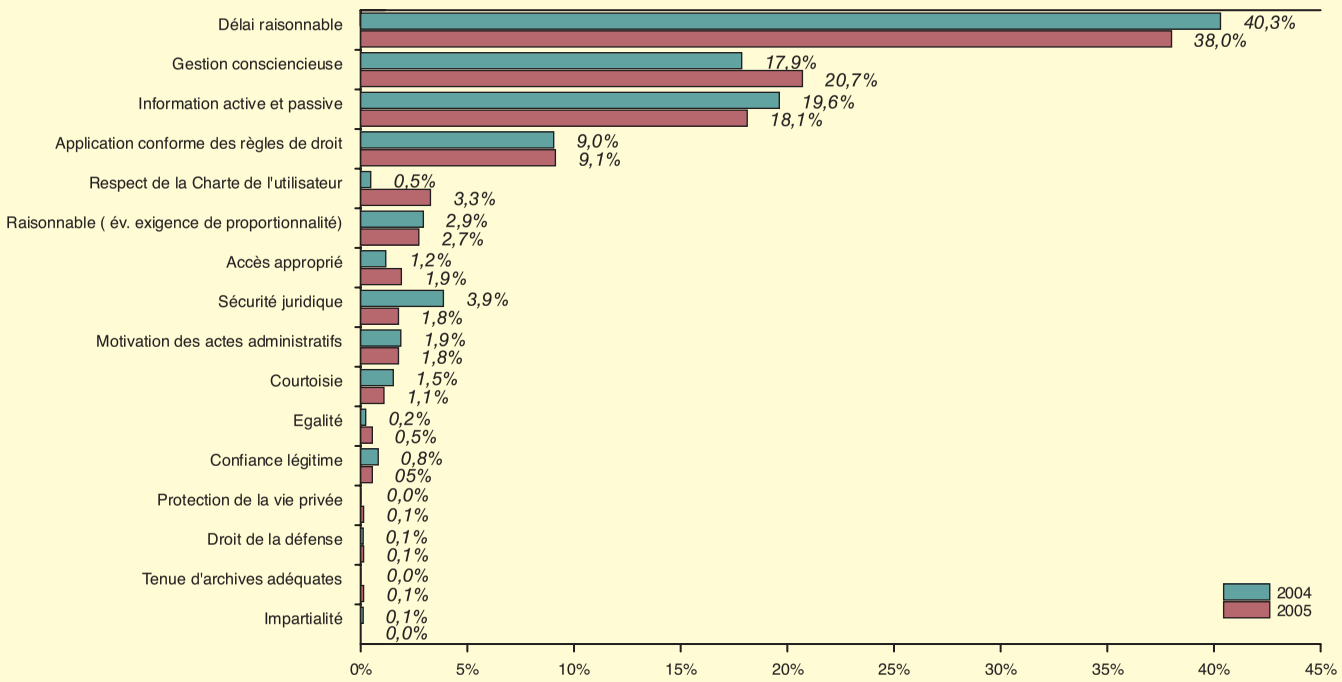


	Nombre 2005	% 2005	% 2004
Bonne administration	722	32,3%	25,6%
Bonne administration après intervention	527	23,6%	33,5%
Consensus	197	8,8%	9,5%
Responsabilité partagée	27	1,2%	0,5%
Mal-administration	130	5,8%	5,1%
Responsabilité indéterminable	*45*	*2,0%*	*2,9%*
Clôturé par manque d'information	*363*	*16,2%*	*12,3%*
Sans appréciation	*226*	*10,1%*	*10,7%*
TOTAL	2237		

Le graphique ci-dessous donne un aperçu des critères de bonne administration violés dans les 657 plaintes clôturées en « *mal-administration* » ou en « *bonne administration après intervention* » durant l'exercice 2005, ainsi qu'une comparaison avec 2004. A ce propos, il arrive régulièrement que plusieurs critères de bonne administration soient méconnus dans un seul et même dossier. Il en résulte que le nombre total de critères indiqués dans le tableau (734) est plus élevé que le nombre de dossiers clôturés (657).

Application des critères d'évaluation

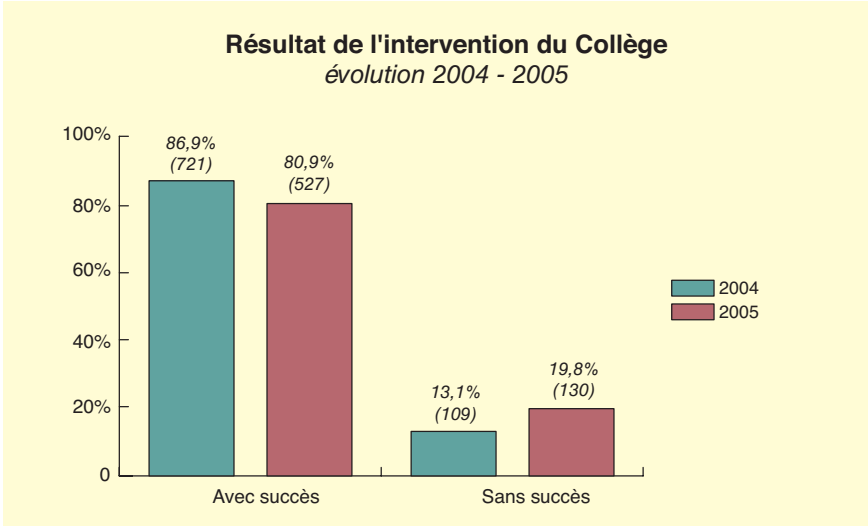
évolution 2004 - 2005



2.11. Résultat de l'intervention du Collège

Le graphique ci-dessous indique, pour les exercices 2004-2005, les résultats de l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux pour des cas avérés de dysfonctionnements. Par intervention, il faut entendre l'ensemble des demandes d'information, instructions, propositions, médiations et recommandations officielles du Collège.

Pour ne pas fausser la comparaison avec l'année précédente, ce graphique ne reprend que les évaluations « *bonne administration après intervention* » et « *mal-administration* » et ne tient pas compte des 197 dossiers dans lesquels le problème a pourtant été résolu de manière positive et qui ont été finalement clôturés avec l'évaluation « *consensus* ». Le Collège présentera dès l'an prochain un graphique adapté prenant en considération toutes les interventions positives.

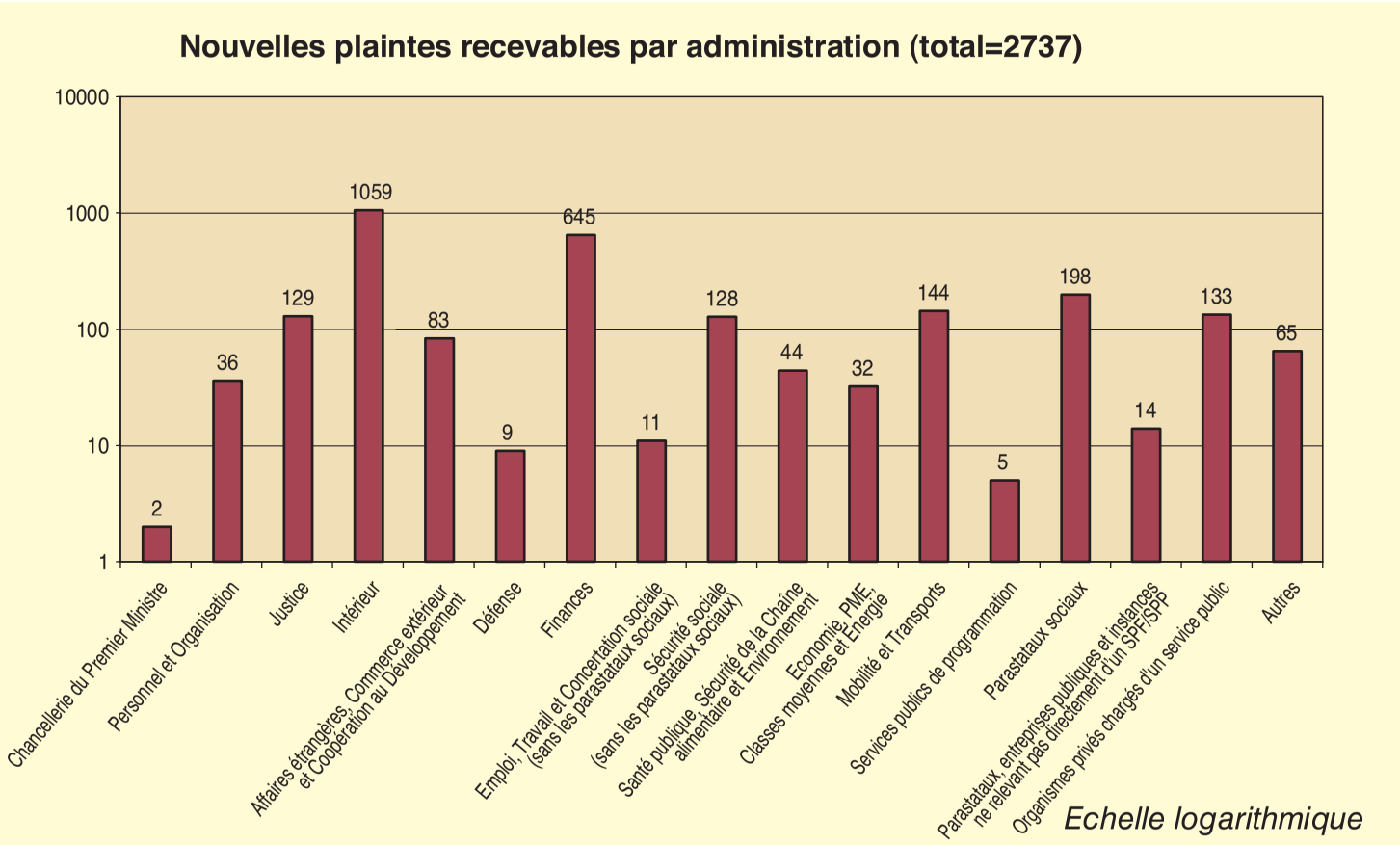


2.12. Plaintes recevables par administration et par secteur

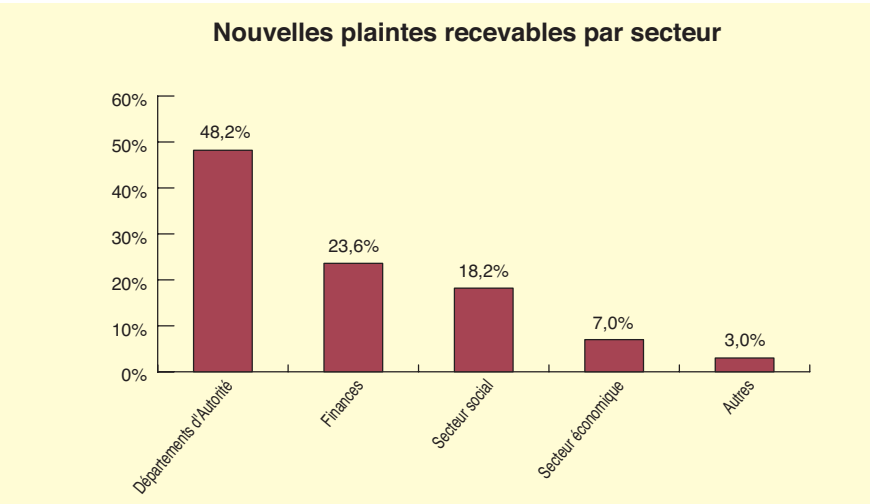
La répartition par administration des différentes plaintes recevables se présente comme suit :

Plaintes recevables par administration	2005			
Autorité fédérale	**Nouvelles**		**Toutes**	
Chancellerie du Premier Ministre	2	0,1%	5	0,1%
Personnel et Organisation	36	1,3%	44	1,0%
Justice	129	4,7%	221	4,9%
Intérieur	1059	38,7%	1848	41,1%
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	83	3,0%	205	4,6%
Défense	9	0,3%	11	0,2%
Finances	645	23,6%	1085	24,1%
Emploi, Travail et Concertation sociale (sans les parastataux sociaux)	11	0,4%	25	0,6%
Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)	128	4,7%	185	4,1%
Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	44	1,6%	56	1,2%
Economie, PME, Classes moyennes et Energie	32	1,2%	54	1,2%
Mobilité et Transports	144	5,3%	180	4,0%
Services publics de programmation	5	0,2%	8	0,2%
Parastataux sociaux	198	7,2%	276	6,1%
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF / SPP	14	0,5%	24	0,5%
Organismes privés chargés d'un service public	133	4,9%	170	3,8%
Autres	65	2,4%	98	2,2%
	2737		**4495**	
dont réclamations de fonctionaires	*95*		*154*	

Plusieurs autorités administratives pouvant être concernées par une même plainte, le nombre total de réclamations ou demandes de médiation par administration est plus important que le nombre de plaintes recevables (2.737 pour 2.655 nouvelles plaintes en 2005). Le tableau fait la distinction entre les plaintes introduites en 2005 et celles des années précédentes.


Nouvelles plaintes recevables par administration (total=2737)
10000
1000
100
10
1
2
36
129
1059
83
9
645
11
128
44
32
144
5
198
14
133
65
Chancellerie du Premier Ministre
Personnel et Organisation
Justice
Intérieur
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement
Défense
Finances
Emploi, Travail et Concertation sociale (sans les parastataux sociaux)
Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)
Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
Classes moyennes et Energie
Economie, PME,
Mobilité et Transports
Services publics de programmation
Parastataux sociaux
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF/SPP
Organismes privés chargés d'un service public
Autres
Echelle logarithmique

Au terme de cette vue d'ensemble, le graphique suivant présente une répartition par secteur des plaintes de 2005 reprises dans les tableaux et graphiques précédents.



3. Les services publics fédéraux

3.1. SPF Chancellerie du Premier Ministre

3.1.1. Données chiffrées

Chancellerie du Premier Ministre + Institutions	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	*Bonne administration après intervention*	Nombre d'évaluations
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme	1		**1**	20,0%		
Palais des Beaux-arts de Belgique		1	**1**	20,0%		
Agence pour la simplification administrative		2	**2**	40,0%	*1*	**1**
Autres	1		**1**	20,0%	*1*	**1**
TOTAL	**2**	**3**	**5**		*2*	**2**
dont réclamations de fonctionnaires		*2*	**2**	*40,0%*		

Langue	Nombre 2005
Néerlandais	1
Français	1
TOTAL	**2**

Critères d'évaluation	Nombre
Information active et passive	2
TOTAL	**2**

3.1.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

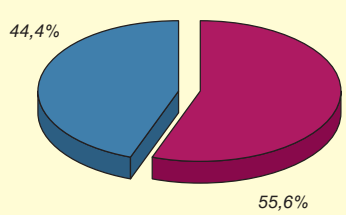
Le Collège n'a reçu qu'un nombre restreint de réclamations concernant le SPF Chancellerie du Premier Ministre. Ces dernières n'ont pas soulevé de problèmes particuliers.

3.2. SPF Personnel et Organisation

3.2.1. Données chiffrées

Personnel et Organisation + Institutions	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Service d'encadrement budget et contrôle de la gestion	1		**1**	2,3%						
Direction générale organisation	4		**4**	9,1%				*2*		**2**
Institut de formation de l'administration fédérale (IFA)	1		**1**	2,3%						
SELOR	28	7	**35**	79,5%	9	5	*1*	*4*	*3*	**22**
Autres	2	1	**3**	6,8%	1					**1**
TOTAL	**36**	**8**	**44**		10	5	*1*	*6*	*3*	**25**
dont réclamations de fonctionnaires		*1*	***1***	*2,3%*						

SPF Personnel et Organisation + Institutions
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	20
Français	16
TOTAL	36

Critères d'évaluation	Nombre
Information active et passive	3
Raisonnable (év. exigence de proportionnalité)	2
TOTAL	**5**

3.2.2. Introduction / Contacts avec le ministre et l'administration

Seules les réclamations formulées à l'encontre des services du SPF Personnel et Organisation sont examinées dans ce chapitre. Les plaintes de fonctionnaires, relatives à la gestion du personnel de l'administration fédérale prise dans son ensemble, sont regroupées dans un chapitre spécifique[9].

3.2.3. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

SELOR, la mise en place de e-Recruiting, un nouveau système d'inscription en ligne

Le Collège a formulé en 1999 une recommandation générale 99/06[10] dans laquelle il proposait que les administrations fédérales n'exigent plus des citoyens qu'ils produisent des éléments alors que l'administration dispose de ces informations ou pourrait aisément se les procurer par elle-même.

Une réclamation à l'encontre de SELOR, dont le Collège fit déjà état dans ses rapports annuels antérieurs[11], s'inscrit totalement dans le cadre de cette recommandation générale. SELOR avait demandé à un candidat inscrit à une sélection qu'il lui transmette une copie de son diplôme. N'ayant pas reçu cette copie, SELOR avait écarté la candidature de l'intéressé. Le candidat indiqua au Collège que le courrier par lequel SELOR l'invitait à transmettre la copie de son diplôme ne lui était pas parvenu. Il précisa cependant qu'il avait déjà transmis une copie du même diplôme à SELOR lors d'une procédure de sélection antérieure.

---

9 CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 114 et s.

10 RG 99/06 ; CMF, *Rapport annuel 1999*, pp. 330-331.

11 CMF, *Rapport annuel 2003*, pp. 47-48 ; CMF, *Rapport annuel 2004*, pp. 33-34.

Dans le cadre du traitement de ce dossier par le Collège, SELOR indiqua qu'il adapterait son système informatique afin qu'il soit notamment possible de conserver dans un « dossier unique » toutes les données utiles concernant un candidat. C'est ainsi que, depuis 2004, le principe du « dossier unique » est devenu une réalité pour les sélections organisées dans le cadre du « Marché interne » (mobilité) ainsi que pour les sélections d'agents contractuels. Il est dorénavant possible de compléter un curriculum vitae (CV) dans le cadre d'une inscription en ligne et de joindre à ce CV électronique un CV personnalisé ainsi qu'une copie de son ou de ses diplômes. Ce système a, pendant l'année 2005, été rendu applicable à tous les services publics fédéraux, parastataux et établissements scientifiques désireux de recruter de nouveaux collaborateurs contractuels ou via le « Marché interne ».

SELOR a indiqué au Collège que le projet d'élargissement de ce processus aux sélections d'agents statutaires avait accusé un certain retard suite à la modification apportée en 2005 à la réglementation relative au recrutement de personnel statutaire. SELOR précisa cependant avoir entamé la procédure de validation et d'encodage des diplômes des lauréats figurant dans les réserves générales de recrutement. Ce processus sera progressivement étendu en 2006 aux nouvelles sélections.

Désormais, dès que SELOR a validé un diplôme, il enregistre cette information dans le dossier électronique du candidat concerné, de sorte que l'intéressé n'a plus à lui communiquer une copie dudit diplôme lors de son inscription à une sélection ultérieure. La recommandation générale 99/06 aura donc été rencontrée en ce qui concerne SELOR.

SELOR, l'adaptation du programme linguistique Atlas

Le Collège a constaté dans ses rapports annuels précédents[12] que le système mis en place par SELOR pour la consultation par un candidat des résultats de son examen linguistique soulève des difficultés lorsque la demande de consultation concerne des questions portant sur des éléments visuels et sonores. SELOR a indiqué au Collège qu'il allait adapter le programme linguistique Atlas afin notamment d'y insérer un volet relatif à la création automatique d'une version papier de l'ensemble du test présenté, en ce compris les éléments visuels et sonores. A nouveau interrogé par le Collège

12 CMF, *Rapport annuel 2001*, p. 48 ; CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 34.

sur l'état d'avancement du processus d'adaptation du programme Atlas, SELOR indiqua en décembre 2005 que la procédure de négociation entamée fin 2003 au niveau européen en vue de désigner la firme qui exécutera ces adaptations, était encore en cours.

SELOR, la procédure de confirmation d'inscription à une sélection par le renvoi ultérieur d'un formulaire ad hoc

SELOR organise des sélections regroupant un grand nombre de candidats selon une procédure d'inscription spécifique. Après leur inscription, les candidats reçoivent un formulaire de confirmation de leur candidature à renvoyer dûment complété à SELOR, à défaut de quoi leur candidature n'est plus prise en considération. Suite aux plaintes dont il avait été saisi, le Collège constata que la date limite de renvoi du formulaire n'était pas mentionnée dans le règlement de sélection mais uniquement dans le courrier transmettant le formulaire lui-même. Suite aux contacts qu'il a eus avec la Médiature fédérale, SELOR a accepté de modifier le règlement de sélection standard utilisé pour de telles sélections. Celui-ci informe mieux les candidats en précisant désormais la date de début et de fin de la période durant laquelle ils recevront le formulaire de confirmation de candidature. S'ils ne reçoivent pas le formulaire dans ce délai, les intéressés disposeront de deux à trois semaines pour en informer SELOR. S'ils le font, ils seront réintégrés dans la procédure de sélection. Cette nouvelle manière d'agir permet aux candidats concernés de s'apercevoir qu'ils n'ont pas reçu leur formulaire et donc de réagir adéquatement en contactant SELOR.

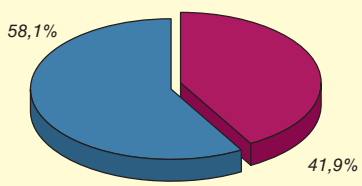
3.3. SPF Justice

3.3.1. Données chiffrées

Justice	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Mal-administration	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Administration de la sûreté de l'Etat	3	3	**6**	2,7%			4				**4**
Direction générale de l'organisation judiciaire	5	4	**9**	4,1%		1	3			*1*	**5**
Direction générale exécution des peines et mesures	81	63	**144**	65,2%	30	8	1		*31*	*5*	**75**
Direction générale législation, droits fondamentaux et libertés	14	15	**29**	13,1%	2	5		2	*1*	*5*	**15**
Autres	26	7	**33**	14,9%		3			*1*	*3*	**8**
TOTAL	**129**	**92**	**221**		32	18	8	2	*33*	*14*	**107**
dont réclamations de fonctionnaires	*32*	*8*	**40**	*18,1%*							

SPF Justice

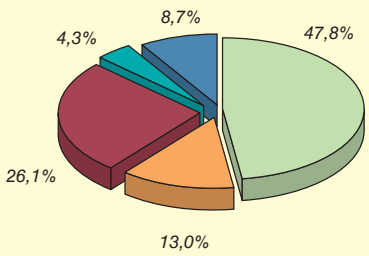
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	54
Français	75
TOTAL	129

SPF Justice

Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	11	47,8%
Gestion consciencieuse	3	13,0%
Information active et passive	6	26,1%
Application conforme des règles de droit	1	4,3%
Motivation des actes administratifs	2	8,7%
TOTAL	23	

3.3.2. Introduction / Contacts avec l'administration

Suite à l'entrée en vigueur, le 1er septembre 2005, de la loi du 24 avril 2003 réformant l'adoption[13] et étant donné que le Collège des médiateurs fédéraux avait été saisi avant cette date d'un certain nombre de plaintes relatives à l'application des dispositions transitoires de cette loi, une réunion fut organisée, en octobre 2005, à l'initiative du Collège avec l'Autorité centrale fédérale du SPF Justice. Ce service intervient dans le cadre de l'application de la Convention de La Haye du 29 mai 1993 sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale. Il s'occupe également de la reconnaissance et de l'enregistrement des décisions relatives à l'établissement, à la révocation, à la révision et à la conversion des adoptions prononcées dans un pays étranger qui n'est pas partie à la Convention de La Haye. Cette réunion fut l'occasion de présenter ce service et d'exposer les lignes directrices de la nouvelle loi. Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 24 avril 2003, les candidats adoptants doivent suivre une préparation obligatoire à l'issue de laquelle leur est délivrée une attestation de participation. Cette attestation est nécessaire pour entamer la phase d'aptitude qui se fait par requête des candidats adoptants auprès du tribunal de la Jeunesse de l'arrondissement de leur domicile. Le juge de la jeunesse ordonne alors une enquête sociale sur base de laquelle il rend un jugement sur l'aptitude des parents. Ce n'est qu'alors que la procédure d'adoption peut être entamée et aboutir

13 *M.B.*, 16 mai 2003.

à la reconnaissance et à l'enregistrement de la décision d'adoption par l'Autorité centrale fédérale du SPF Justice. Cette réunion de travail permit également d'évoquer largement la question des dispositions transitoires. Ces dispositions transitoires furent affinées dans la loi du 6 décembre 2005 modifiant certaines dispositions relatives à l'adoption (M.B., 16 décembre 2005) afin d'éviter que les candidats adoptants ne doivent refaire certaines démarches déjà entreprises. La loi ne permet plus le recours aux adoptions libres, sans intervention de l'autorité. Les adoptions indépendantes demeurent quant à elles possibles et permettent aux candidats adoptants qui ont obtenu un jugement d'aptitude de régler seuls l'adoption à l'étranger. Le Collège reçut également des explications concernant les différents types de documents utilisés par l'Autorité centrale fédérale. Il fut convenu que la correspondance du Collège concernant des dossiers d'adoption internationale serait adressée à la chef de service afin de lui permettre d'avoir un aperçu des plaintes relatives à son service. Cette rencontre fut également l'occasion pour le Collège d'exposer sa mission et sa méthode de travail.

L'entrée en vigueur de la loi du 24 avril 2003 rencontre la recommandation générale 99/07 du Collège qui demandait de modifier le droit belge afin de permettre la ratification de la Convention de La Haye.

3.3.3. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Pénurie de personnel au sein du service psychosocial de la prison de Merksplas

En 2005, le Collège des médiateurs fédéraux fut saisi de plusieurs plaintes de détenus de la prison de Merksplas relatives au fonctionnement du service psychosocial de cet établissement. Ces détenus dénonçaient l'absence de traitement de leurs dossiers par le service psychosocial et le fait que, dès leur entrée en prison, ils étaient mis sur une liste d'attente en vue de la désignation d'un assistant social ou psychologue qui puisse se charger du suivi individuel de leur dossier. L'absence d'intervenant du service psychosocial empêchait les détenus de travailler à leur plan de reclassement et constituait un obstacle à l'obtention d'un congé pénitentiaire ou à la rédaction du rapport en vue d'une libération conditionnelle.

La Direction de l'établissement pénitentiaire de Merksplas confirma qu'en raison d'un manque criant de personnel, elle était contrainte de mettre les détenus, dès leur entrée à la prison, sur une liste d'attente en vue de la désignation d'un assistant social et/ou psychologue chargé de suivre leur parcours pénitentiaire. La Direction admit que cette façon d'opérer posait problème mais estima qu'il n'existait pas d'alternative[14].

Début 2005, le délai moyen d'attente en vue de la désignation d'un assistant social était d'environ trois mois. Par la suite, ce délai s'est, selon les périodes, allongé ou réduit. Les détenus qui étaient transférés vers l'établissement pénitentiaire de Merksplas et qui étaient susceptibles de pouvoir bénéficier à bref délai d'un congé pénitentiaire ou d'une libération conditionnelle étaient particulièrement préjudiciés.

La Direction de l'établissement pénitentiaire de Merksplas insista sur le fait qu'elle avait déjà évoqué le problème du manque de personnel auprès de la Direction générale Exécution des Peines et Mesures (DGEPM) du SPF Justice sans que cette interpellation n'engendre une amélioration de la situation.[15]

Quelques collaborateurs du Collège des médiateurs fédéraux visitèrent l'établissement pénitentiaire de Merksplas au cours du mois de février 2005. Cette visite leur permit de se faire une idée générale du fonctionnement de cet établissement et d'évoquer le problème du manque de personnel lors d'une réunion de travail avec les membres de la direction et des représentants des différentes catégories de personnel de l'établissement.

Les dernières informations transmises au Collège des médiateurs fédéraux datent du mois d'octobre 2005. Les effectifs de psychologues s'élevaient alors à 3,5 équivalents temps plein (ETP) contractuels pour une population de 420 détenus environ, alors que le cadre du personnel prévoyait 6 ETP. Quant aux assistants sociaux, les effectifs s'élevaient à 4 temps plein, alors que le cadre du personnel prévoyait 6 temps plein. Un psychiatre était disponible 12 heures par semaine, ce que la direction estimait insuffisant au regard du nombre de détenus. La pénurie de personnel est notamment due au fait que le personnel absent n'est pas remplacé et que,

---

14 La solution consistant à augmenter le nombre de dossiers traités par chaque membre du personnel du service psychosocial ne profitant pas, à son estime, aux détenus si cette augmentation devait s'opérer au détriment de la qualité du service presté.

15 *Compte rendu intégral*, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, Question n° 7046 du 25 mai 2005 (Verherstraeten) – *Le problème de personnel à Merksplas et dans les autres établissements pénitentiaires*, 51 Com. 613, p. 13.

pendant leur grossesse, les agents féminins ne peuvent entrer en contact avec les détenus. Cette situation entraîne un surcroît de travail pour leurs collègues.

Selon la Direction de l'établissement pénitentiaire de Merksplas, le manque de personnel et la charge supplémentaire de travail qui en découle pour le service psychosocial sont néfastes, tant pour les membres du personnel que pour les détenus.

Les médiateurs fédéraux évoquèrent cette problématique auprès de la Direction générale Exécution des Peines et Mesures. Celle-ci indiqua au Collège que, conformément à la réglementation en vigueur dans toutes les administrations fédérales, les agents statutaires en congé de maternité ne sont pas remplacés. Les agents contractuels le sont mais leur remplacement n'est pas toujours possible dans la pratique par manque de candidats.

Selon les informations recueillies par le Collège, SELOR est chargé du recrutement de nouveaux agents pour les services psychosociaux.

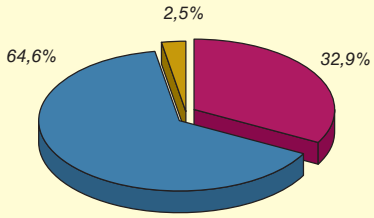
Peu avant la fin de l'année 2005, la Direction de l'établissement pénitentiaire de Merksplas indiqua au Collège que tous les détenus qui avaient introduit une plainte auprès de la Médiature fédérale s'étaient vu désigner un assistant social et/ou psychologue. Les médiateurs fédéraux ont cependant constaté que le problème structurel de saturation du service psychosocial de Merksplas n'est pas réglé et résulte tant d'une surpopulation carcérale que d'une pénurie de personnel.

Le Collège des médiateurs fédéraux suit les développements de la problématique du manque de personnel dans les établissements pénitentiaires dans le cadre d'un dossier de principe.

3.4.1. Données chiffrées

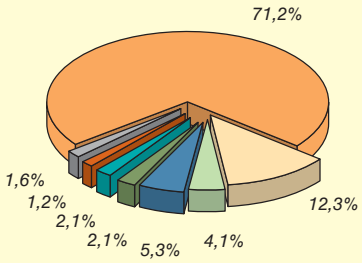
Intérieur + Institutions	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Responsabilité partagée	Mal-administration	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Ministre	3	9	**12**	0,6%	3	1	2		1			*1*	**8**
Direction générale de la sécurité civile	1		**1**	0,1%									
Direction générale institutions et populations	24	16	**40**	2,2%	2	7	4				*6*	*1*	**20**
Direction générale politique de sécurité et de prévention	4		**4**	0,2%	2	1					*1*		**4**
Direction générale office des étrangers	1001	737	**1738**	94,0%	179	166	35	12	40	*4*	*118*	*62*	**616**
Police fédérale	5	2	**7**	0,4%	1						*1*	*1*	**3**
Secrétariat permanent à la politique de prévention		3	**3**	0,2%									
Commission de régularisation	6	10	**16**	0,9%	3	1				*1*	*3*		**8**
Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)	9	9	**18**	1,0%	2	3			1		*2*		**8**
Autres	6	3	**9**	0,5%		2					*2*		**4**
TOTAL	**1059**	**789**	**1848**		192	181	41	12	42	*5*	*133*	*65*	**671**
dont réclamations de fonctionnaires	*4*	*6*	***10***	0,5%									

SPF Intérieur + Institutions
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	348
Français	684
Allemand / autres	27
TOTAL	1059

SPF Intérieur + Institutions
Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	173	71,2%
Gestion consciencieuse	30	12,3%
Information active et passive	10	4,1%
Application conforme des règles de droit	13	5,3%
Raisonnable (év. exigence de proportionnalité)	5	2,1%
Motivation des actes administratifs	5	2,1%
Sécurité juridique	3	1,2%
Egalité	4	1,6%
TOTAL	243	

Analyse des chiffres

94 % des plaintes traitées en 2005 vis-à-vis du SPF Intérieur concernaient l'Office des étrangers. Cela s'explique dans une large mesure par le nombre élevé de demandes qui sont soumises à cette administration, susceptibles de générer une plainte recevable auprès des médiateurs fédéraux dès lors qu'elles appellent une décision administrative de sa part.

Sur les 1.001 plaintes recevables enregistrées en 2005 par le Collège, on peut relever trois grandes catégories de dossiers : les demandes d'autorisation de séjour introduites en Belgique par application de la procédure dérogatoire prévue à l'article 9, alinéa 3; les demandes visas et les demandes de prolongations de titre de séjour.

	Article 9, al. 3	Visa court séjour	Visa long séjour	Prolongation titre de séjour	Autres
Nombre de plaintes	593	84	132	67	125

A titre indicatif, afin de mettre ces chiffres en perspective avec le nombre de dossiers traités par cette administration, il ressort des chiffres communiqués par l'Office des étrangers aux médiateurs fédéraux qu'en 2005 ses services ont enregistré :

- 15.927 demandes d'autorisation de séjour « humanitaires » par application de l'article 9, alinéa 3, soit une moyenne de 1.327 demandes par mois ;
- 47.386 demandes de visa de court séjour.

En 2005, le Collège des médiateurs fédéraux a procédé au classement de 616 plaintes, ce qui indique un délai de traitement des plaintes généralement supérieur à un an. Cela n'est pas étonnant compte tenu de la part importante de plaintes relatives à des demandes d'autorisation de séjour dites « humanitaires », pour lesquelles le service compétent renseigne des délais de traitement largement supérieurs à un an. Le délai de traitement d'une plainte est en effet inévitablement lié au délai de traitement moyen des dossiers par le service concerné.

Sur les 616 dossiers clôturés au cours de l'exercice, 30 % l'ont été par manque d'information du plaignant ou sans formuler d'appréciation. Dans les autres dossiers, les médiateurs fédéraux ont conclu dans un peu plus de 40 % des cas que la réclamation n'était pas fondée (*bonne administration)*. Dans les 257 dossiers où la réclamation paraissait fondée, l'intervention des médiateurs a permis pour 201 d'entre eux de remédier au problème pour lequel ils avaient été saisis (*bonne administration après intervention* ou *consensus*). Le tableau relatif aux critères d'évaluation indique qu'il s'agissait dans la majorité des cas d'un problème de délai raisonnable ou de gestion consciencieuse. Dans 5,3 % des dossiers, les médiateurs ont constaté un problème de légalité. 2,1 % des dossiers ont révélé un problème de proportionnalité de l'action administrative. Les 4 plaintes pour lesquelles l'intervention des médiateurs fédéraux a permis de remédier à une atteinte au principe d'égalité ont été résolues fin 2004 mais la clôture effective n'est intervenue qu'en

2005. Il s'agissait de demandes d'autorisation de séjour humanitaires fondées sur la durée excessive de la procédure d'asile qui avaient fait l'objet d'une décision de rejet de l'Office des étrangers. Sur base des conclusions d'une analyse comparative des décisions prises par l'Office des étrangers dans des situations comparables au cours des derniers mois, le Collège l'interrogea sur sa pratique administrative en la matière et l'invita à réexaminer un certain nombre de dossiers. Suite au réexamen de ces dossiers à la lumière de la longue procédure d'asile notamment, l'Office des étrangers autorisa finalement les plaignants au séjour. Depuis lors, l'Office des étrangers a pris des mesures pour assurer une meilleure uniformité des décisions du bureau « article 9, alinéa 3 – humanitaires »[16].

3.4.2. L'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers

3.4.2.1. Introduction / Contacts avec l'administration

Comme indiqué ci-avant, la majorité des plaintes relatives à l'Office des étrangers concernent la délivrance des visas et des autorisations de séjour ou la prolongation des titres de séjour.

Ces matières relèvent de la compétence de la Direction Accès et séjour de l'Office des étrangers, avec laquelle le Collège des médiateurs fédéraux a mis en place depuis 1999 une méthode de travail spécifique pour l'examen des plaintes. Chaque mois, une réunion est organisée à l'Office des étrangers entre des collaborateurs du Collège et des agents des différents services de cette Direction Accès et séjour[17] pour examiner les plaintes individuelles susceptibles de trouver une solution rapide par cette méthode de collaboration informelle.

En 2005, douze réunions ont eu lieu, au cours desquelles 724 plaintes ont été évoquées. Parmi celles-ci, 508[18] avaient trait au (délai de) traitement d'une demande d'autorisation de séjour humanitaire introduite par application de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980 (demandes dites « de régularisation »).

---

16 CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 51 et s.

17 Il s'agit principalement des services suivants : Court séjour, Long séjour, Regroupement familial, « Article 9, alinéa 3 – humanitaires », Demandes en révision.

18 Pour 355 en 2004. Ces chiffres concernent pour l'essentiel des plaintes introduites au cours de l'exercice antérieur.

Parallèlement à ces réunions de travail, d'autres rencontres spécifiques ont également lieu avec certains services de la Direction Accès et séjour afin d'aborder plus particulièrement la méthodologie de collaboration entre le Collège et ces services et d'examiner les problématiques récurrentes qui ressortent de l'analyse des plaintes soumises aux médiateurs fédéraux. Ces réunions permettent au Collège d'être informé des conditions particulières de fonctionnement desdits services et des éventuels projets en cours.

En octobre 2005, le Collège rencontra ainsi le pilier « Long séjour » qui est chargé du traitement des demandes d'autorisation de séjour de plus de trois mois (hormis le regroupement familial et les demandes « article 9, alinéa 3 – humanitaires »). Il s'agit principalement des permis de séjour demandés dans le cadre des études, d'un permis de travail ou d'une carte professionnelle ou de la relation durable avec un ressortissant belge ou étranger autorisé au séjour. Les problématiques suivantes furent abordées : le séjour (et son renouvellement) pour les étrangers (hautement qualifiés) titulaires d'un permis de travail ou d'une carte professionnelle, l'appréciation du caractère durable d'une relation dans le cadre d'une cohabitation, l'admission au séjour de plus de trois mois pour les personnes qui remplissent les conditions à l'acquisition de la nationalité belge, le traitement des demandes d'autorisation de séjour introduites pour raisons humanitaires auprès des représentations diplomatiques belges à l'étranger, la prolongation des titres de séjour des personnes qui peuvent invoquer la longueur déraisonnable de leur procédure d'asile et la radiation d'office du registre des étrangers.

Tout comme en 2004, le Collège a continué de siéger en qualité d'observateur aux réunions de contact mensuelles sur l'asile organisées par le Comité belge d'aide aux réfugiés.

3.4.2.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Etat des dossiers de principe ouverts au sein de la Médiature fédérale concernant le traitement des demandes d'autorisation de séjour pour raisons humanitaires introduites par application de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980

En principe, toute demande d'autorisation de séjour de plus de trois mois en Belgique doit être introduite auprès d'un poste diplomatique ou consulaire belge à l'étranger. Lorsque des circonstances

exceptionnelles rendent impossible l'introduction de la demande selon la procédure ordinaire précitée, l'intéressé peut introduire sa demande auprès du bourgmestre de la commune belge où il séjourne effectivement.

Une autorisation de séjour pour raisons humanitaires ne repose ni sur un droit au séjour (comme le regroupement familial ou certains types d'études) ni sur un statut particulier (comme les salariés, les indépendants ou les cohabitants). Ce type de demandes est soumis à l'Office des étrangers qui dispose d'un large pouvoir discrétionnaire en la matière.

En 2004, le Collège avait constaté une augmentation spectaculaire du nombre de plaintes relatives au délai de traitement des demandes d'autorisation de séjour pour raisons humanitaires[19]. Au cours de l'année 2005, l'augmentation de ce type de plaintes fut encore plus impressionnante[20]. En mai 2005, le Collège dressa un inventaire des réclamations en cours dont il était saisi à propos du délai de traitement des demandes d'autorisation de séjour pour raisons humanitaires. Cet inventaire fut adressé à l'Office des étrangers. L'accroissement du nombre de réclamations démontre que la recommandation générale 03/01 formulée dans le Rapport annuel 2003[21] du Collège conserve toute son actualité, de même que les quatre dossiers de principe ouverts au sein de la Médiature fédérale en la matière.

Ces dossiers de principe se rapportent :

- au délai de traitement proprement dit des demandes d'autorisation de séjour ;
- à la prise en considération de la durée déraisonnable de la procédure d'asile ;
- au traitement des demandes d'autorisation de séjour pour raisons médicales ;
- au sort réservé aux ressortissants étrangers qui ne sont (momentanément) pas éloignables.

---

19 CMF, *Rapport annuel 2004*, pp. 45-47.

20 CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 48-50.

21 CMF, *Rapport annuel 2003*, pp. 147-148. « *Le Collège des médiateurs fédéraux recommande dès lors d'entreprendre toutes mesures visant à traiter l'ensemble des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers dans le respect du principe du délai raisonnable, afin d'éviter que la lenteur des procédures ne débouche sur des situations humaines inextricables* ».

a) Délai de traitement

Comme annoncé fin 2004, l'Office des étrangers confirma au Collège en 2005 la réorganisation du bureau « Article 9, alinéa 3 – humanitaires » en quatre cellules (« longue procédure d'asile », « asile », « non-asile » et « cas médicaux »), l'entrée en fonction d'un coordinateur chargé de veiller à l'application correcte des instructions ministérielles et le renforcement significatif de ce bureau en personnel afin de résorber l'arriéré existant[22]. L'Office des étrangers assura que la réorganisation du service avait permis de mettre en place une nouvelle structure responsable, saine et efficace. Le service concerné devrait également produire des statistiques fiables sur son activité. Ainsi, afin de lever l'inconnue que constitue l'arriéré effectif du bureau « Article 9, alinéa 3 – humanitaires », l'Office des étrangers annonçait en septembre 2005 une opération de monitoring de grande envergure, purement logistique, avec la volonté de parvenir, dans un délai raisonnable et sans que la gestion quotidienne du service n'en souffre, à établir l'inventaire des dossiers en cours.

b) Durée déraisonnable de la procédure d'asile

En ce qui concerne la prise en compte de la durée déraisonnable de la procédure d'asile, l'Office des étrangers indiqua aux médiateurs fédéraux que le bureau « Article 9, alinéa 3 – humanitaires » avait reçu début 2005 comme mission prioritaire de traiter les dossiers dans lesquels le requérant avait introduit une demande d'asile avant janvier 2001 et dont l'examen était toujours en cours début 2005. L'administration émit le souhait que le Collège des médiateurs fédéraux n'évoque pas auprès d'elle des dossiers fondés sur une longue procédure d'asile bénéficiant de cette opération de traitement prioritaire, afin de permettre à celle-ci de produire ses effets. Le Collège accéda à cette demande jusqu'en juin 2005. Les listes des personnes dont la demande d'asile était toujours pendante au Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides ou à la Commission permanente de Recours des réfugiés étaient régulièrement vérifiées afin d'identifier les nouvelles demandes d'autorisation de séjour introduites après le début de l'opération. Selon l'Office des étrangers, cet effort particulier, consenti à la demande des instances d'asile, a monopolisé tous les agents du

[22] En septembre 2005, ledit bureau était composé de 43 agents (38,75 équivalents temps plein).

service concerné durant plusieurs mois, exception faite des agents de la cellule « cas médicaux » qui a maintenu une activité régulière. En septembre 2005, l'Office des étrangers annonça que le bureau « Article 9, alinéa 3 – humanitaires » avait repris le cours normal de ses activités, la cellule « longue procédure d'asile » assurant seule le traitement des dernières demandes. Le Collège poursuit son analyse du champ d'application des instructions ministérielles en la matière, avec le souci de s'assurer que, par respect du principe d'égalité, des situations similaires ne sont pas traitées de manière différente.

c) Cas médicaux

La Médiature fédérale analyse notamment le cadre légal de la mission confiée par l'Office des étrangers à son médecin-conseil ainsi que les conditions dans lesquelles les examens médicaux se déroulent. Elle examine également la procédure suivie par ledit médecin pour se renseigner sur l'accessibilité et la disponibilité des soins dans le pays d'origine, la collaboration des postes diplomatiques et consulaires dans ce cadre, la compétence du médecin-conseil généraliste de s'opposer aux rapports médicaux dressés par des médecins spécialistes, etc.

d) Impossibilité de retour

Dans le cadre de ce quatrième dossier de principe, le Collège a examiné le traitement des demandes d'autorisation de séjour introduites par des ex-demandeurs d'asile dont les ordres de quitter le territoire (OQT) notifiés au terme de leur procédure d'asile sont prorogés depuis plusieurs années.

Constatant que l'Office des étrangers refusait par principe de prendre en considération toute demande d'autorisation de séjour introduite dans ces circonstances, le Collège formula en septembre 2004, dans un souci de sécurité juridique, la proposition suivante : en l'absence de danger pour l'ordre public ou la sécurité nationale, une autorisation de séjour temporaire doit pouvoir être accordée dès lors que le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) a fait usage d'une clause de non-reconduite lors du rejet de la demande d'asile, que l'intéressé a introduit une demande de rapatriement volontaire auprès de l'Organisation internationale pour les Migrations (OIM) et que, devant l'impossibilité d'organiser son retour, son OQT est prorogé depuis deux ans au moins.

L'Office des étrangers accepta la proposition avec la nuance que l'OQT devait avoir été prolongé depuis au moins trois ans pour les familles avec enfant(s) scolarisé(s) et quatre ans pour les célibataires ou couples sans enfant scolarisé, et non depuis deux ans comme proposé par le Collège. L'administration ajouta également qu'elle prendrait contact avec le CGRA au moment du renouvellement de l'autorisation de séjour afin de savoir s'il maintenait encore la clause de non-reconduite vers le pays concerné.

Dans la mesure où l'Office des étrangers exigeait un délai assez long de prolongation de l'OQT pour autoriser temporairement le séjour des personnes concernées, la Médiature fédérale répondit en mai 2005 que ce délai devait alors être pris en considération pour toutes les personnes non éloignables, qu'elles soient bénéficiaires d'une clause de non-reconduite, d'une clause humanitaire ou qu'elles soient *de facto* non éloignables (par exemple si l'aéroport du pays d'origine est fermé). Décider le contraire aurait pour effet de créer une discrimination entre les différents étrangers non éloignables sans qu'aucun élément objectif ne le justifie. La Médiature fédérale indiqua aussi qu'elle ne partageait pas le souci de l'Office des étrangers d'interroger le CGRA au moment du renouvellement de l'autorisation de séjour. Le Collège était en effet d'avis que l'objectif du renouvellement d'une autorisation de séjour (l'intégration) devait être différent de celui qui guide la prolongation des OQT (l'éloignement). Il proposa dès lors à l'administration d'abandonner cette vérification de la possibilité d'éloigner les intéressés au moment de la prolongation de l'autorisation de séjour pour se concentrer exclusivement sur les conditions d'intégration. En juillet 2005, l'Office des étrangers indiqua qu'il suivait la proposition du Collège des médiateurs fédéraux sur ces deux points.

Les médiateurs fédéraux poursuivent l'analyse d'autres aspects de la problématique, comme l'exigence de produire un passeport pour pouvoir bénéficier d'une autorisation de séjour. Par ailleurs, ils examinent la suite pratique réservée à leur proposition dans les dossiers concrets.

Preuve de l'identité dans le cadre d'une demande en révision

Le Collège fut saisi d'une plainte relative à l'absence de décision de l'Office des étrangers sur une demande en révision d'une décision de refus d'établissement. La demande d'établissement se fondait sur un mariage avec une ressortissante belge.

Le plaignant avait reçu une annexe 35 l'autorisant à séjourner sur le territoire pendant le traitement de sa demande en révision. Ce document de séjour devait être prolongé de mois en mois. Les deux époux souhaitaient cependant se rendre à l'étranger, ce qui n'était pas possible avec un tel titre de séjour.

Le pilier « demandes en révision » de l'Office des étrangers, chargé du traitement de cette demande, demeurait en défaut de prendre une décision plus d'un an après l'introduction de la demande. L'Office des étrangers indiqua au Collège que le dossier devait être soumis à la Commission consultative des étrangers et que, dès lors, une décision ne pourrait être prise avant un certain temps.

L'Office des étrangers indiqua également au Collège que l'avis de cette commission était requis dès lors que le plaignant ne produisait pas de passeport national et que, par conséquent, il ne rapportait pas la preuve de son identité.

Craignant des représailles à l'encontre de membres de sa famille restés au pays, le plaignant ne souhaitait pas, en raison de sa qualité d'ex-demandeur d'asile, entreprendre de démarches auprès de l'ambassade de son pays d'origine (Iran) aux fins d'obtenir un passeport national. Le plaignant était cependant en mesure de produire un certificat de naissance ainsi qu'une carte d'identité traduits et légalisés.

Les médiateurs fédéraux évoquèrent ce dossier auprès de l'Office des étrangers en se référant à un arrêt de la Cour de Justice des Communautés européennes du 25 juillet 2002 (ASBL MRAX/Etat belge)[23]. Dans cet arrêt, la Cour estime qu'un Etat membre ne peut refuser de délivrer un titre de séjour à un ressortissant d'un pays tiers qui est en mesure de rapporter la preuve de son identité et de son mariage avec un ressortissant d'un Etat membre. L'arrêt précité ne prévoit cependant pas que l'identité doit être prouvée au moyen d'un passeport national valable. A la lumière de l'arrêt précité et compte tenu du fait que le plaignant avait rapporté la preuve

[23] CJCE, n° C-459/99 (ASBL MRAX/Etat belge), 25 juillet 2002, http://www.curia.eu.int et « Tijdschrift voor vreemdelingenrecht », 2002, n°4, p. 387.

de son identité, fût-ce autrement qu'au moyen d'un passeport national, les médiateurs fédéraux invitèrent la direction de l'Office des étrangers à réserver une suite favorable à la demande en révision et à accorder l'établissement au plaignant.

L'Office des étrangers annonça qu'à l'avenir, le pilier « demandes en révision » réserverait une suite favorable à toute demande en révision à l'encontre d'une décision de refus motivée par le fait « *que l'intéressé ne rapporte pas la preuve de son identité et/ou nationalité ou n'est pas en possession d'un passeport* » à la condition que l'étranger prouve son identité en tenant compte de tout élément du dossier qui permettrait d'établir cette identité. L'Office des étrangers délivra dès lors au plaignant une carte d'identité d'étranger.

Prolongation du certificat d'inscription au registre des étrangers (CIRE)

Le CIRE (carte blanche) est un titre de séjour délivré à un étranger autorisé au séjour de plus de trois mois. Dans la plupart des cas, l'Office des étrangers délivre un CIRE d'une durée déterminée et sa prolongation est soumise à conditions : renouvellement d'un permis de travail, poursuite des études, cohabitation effective avec un partenaire, le fait de ne pas être à charge de l'Etat, etc. La demande de renouvellement ainsi que les preuves que les conditions de renouvellement sont remplies doivent être introduites auprès de la commune trois semaines avant l'expiration du titre de séjour. Le dossier est ensuite transmis par la commune au pilier « Long séjour » de l'Office des étrangers qui est chargé de prendre une décision.

En novembre 2005, le Collège des médiateurs fédéraux fut saisi de plusieurs plaintes relatives au renouvellement d'un CIRE. Les intéressés avaient été informés par la commune que le délai d'attente pour l'obtention d'une décision de l'Office était de deux à trois mois. La période de validité des CIRE expirant avant que leur renouvellement ne soit accordé, certains plaignants avaient perdu leur emploi, d'autres devaient renoncer à des déplacements à l'étranger (voyage scolaire des enfants, …). Le Collège des médiateurs fédéraux examina les dossiers de ces plaignants et constata que ceux-ci avaient introduit des demandes dûment complétées. Il interrogea la Direction générale de l'Office des étrangers pour connaître la cause de cet arriéré et les solutions envisagées pour y remédier. La Direction générale informa le Collège des mesures qu'elle avait prises tant à court qu'à long terme. Dans

l'immédiat, le personnel du pilier « Long séjour » fut renforcé afin de résorber l'arriéré. Pour éviter la résurgence de ce problème, la Direction générale examina les causes du retard pris dans le traitement des dossiers. Elle constata que ce retard était dû à un problème structurel lié à un accroissement du nombre de demandes et de documents entrants ainsi qu'à la complexité de la réglementation relative à l'occupation des travailleurs étrangers. La Direction générale invitera dorénavant les Régions à doter l'Office des étrangers d'outils de référence supplémentaires de manière à assurer un traitement plus efficace des dossiers. La Direction générale envisage également la création d'une cellule logistique chargée de l'identification des pièces entrantes et de leur attribution à un dossier, de manière à décharger les agents traitants des tâches préalables au traitement même des demandes.

La demande de prorogation de l'autorisation de séjour provisoire sur la base de la cohabitation dans le cadre d'une relation durable

Les étrangers qui ont une relation durable soit avec un ressortissant belge, soit avec un étranger établi en Belgique ou autorisé à séjourner sur le territoire peuvent, sur la base de la circulaire du 30 septembre 1997 *relative à l'octroi d'une autorisation de séjour sur la base de la cohabitation dans le cadre d'une relation durable,* obtenir une autorisation de séjour[24]. Après les premiers six mois, cette autorisation peut être renouvelée annuellement et ceci durant une période de trois ans. Au terme de trois ans et demi, une autorisation à durée illimitée peut être obtenue.

Le point E de cette circulaire concerne le retrait de l'autorisation. Il prescrit que l'autorisation de séjour n'est pas prolongée et qu'un ordre de quitter le territoire est délivré, entre autres, lorsque la cohabitation des partenaires prend fin, lorsque l'un des partenaires se marie ou entretient une relation durable avec une autre personne.

La même circulaire prescrit encore que lorsque la relation est terminée, une autorisation de séjour peut néanmoins être accordée, dans des circonstances exceptionnelles, pour des raisons humanitaires (par exemple des enfants communs avec lesquels il existe une relation effective) et sur la base d'une intégration réelle, au partenaire qui avait un séjour basé sur la cohabitation.

---

[24] La circulaire peut être consultée sur http://www.dofi.fgov.be.

Les médiateurs fédéraux reçurent une plainte d'une personne qui, après que la relation sur base de laquelle elle était autorisée au séjour eut pris fin, avait introduit une demande en vue d'obtenir la continuation de son séjour et de celui de son enfant comme prévu au point E de la circulaire.

L'Office des étrangers déclara la demande, introduite alors que la plaignante était encore en possession d'un titre de séjour valable, non fondée. Cette décision stipulait que la plaignante ne pouvait se prévaloir d'un autre statut, faute de cohabiter avec son partenaire. La plaignante introduisit alors, via son avocat, une nouvelle demande renvoyant explicitement au point E de la circulaire du 30 septembre 1997. L'Office des étrangers déclara cette fois la demande irrecevable en renvoyant à sa première décision et en motivant la nouvelle par l'absence d'éléments nouveaux.

Le Collège des médiateurs fédéraux contacta l'Office des étrangers et évoqua le dossier. L'Office des étrangers prit une nouvelle décision mais déclara une nouvelle fois la demande irrecevable.

Le Collège considéra que dans toutes ces décisions, le point E de la circulaire ne fut, à tort, pas appliqué. L'Office des étrangers aurait dû déclarer la demande recevable et examiner au fond s'il convenait d'autoriser la plaignante et son fils au séjour sur la base de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980, pour des raisons humanitaires, étant donné leur situation exceptionnelle et sur la base de leur intégration[25].

L'Office des étrangers indiqua qu'il discuterait de sa pratique administrative avec le service compétent, le pilier « Long séjour ».

Lors de la réunion d'octobre 2005 entre le pilier « Long séjour » et le Collège des médiateurs fédéraux, l'Office confirma que, dorénavant, les demandes d'autorisation de séjour introduites sur base du point E de la circulaire, suite à la fin de la relation, seraient déclarées recevables pour autant qu'elles soient introduites durant le séjour légal.

---

[25] Par la délivrance d'un CIRE de six mois et puis d'un an, l'Office des étrangers a reconnu l'existence de circonstances exceptionnelles. C.E., arrêt du 24 juin 2002, n° 108.337 ; R.D.E., n°119, 2002, pp. 405-409.

Si, sur la base de l'examen au fond, il apparaît que le requérant peut se prévaloir de sérieuses raisons humanitaires et d'une intégration réelle, une autorisation de séjour pourra être délivrée.

Délai de traitement des demandes d'avis soumises à l'Office des étrangers dans le cadre des procédures de naturalisation

Saisi d'une réclamation concernant le délai de traitement par l'Office des étrangers des demandes d'avis qui lui sont adressées sur la base de l'article 21, §3, du Code de la nationalité belge (procédure de naturalisation), le Collège des médiateurs fédéraux interrogea l'administration. Le service chargé de remettre ces avis indiqua qu'à la mi-novembre 2005, il examinait les dossiers de fin 2004, début 2005. Il accusait donc un retard de près d'un an dans le traitement des demandes. Cet arriéré s'explique principalement par le nombre de dossiers soumis à l'Office des étrangers dans le cadre de l'application du Code de la nationalité belge. Toutes procédures confondues, l'Office a reçu 56.000 demandes en 2000 et entre 35.000 et 36.000 les années suivantes. Si, en 2002, le service compétent n'arrivait à traiter que 50 % des dossiers entrants, il traite depuis fin 2004 autant de demandes - voire légèrement plus - qu'il en reçoit. Ses effectifs ont été renforcés graduellement et s'élèvent aujourd'hui à 43 agents, dont une trentaine affectés au traitement proprement dit des demandes. L'augmentation de l'arriéré semble ainsi avoir pu être enrayée. On ne peut cependant espérer à court terme un raccourcissement significatif du délai dans lequel l'Office des étrangers rend son avis.

3.4.3. Autres problématiques concernant le SPF Intérieur

Plaintes concernant l'introduction de la carte d'identité électronique

En 2005, le Collège des médiateurs fédéraux fut saisi de plusieurs plaintes à propos des cartes d'identité électroniques. Les plaignants avaient reçu une convocation de leur commune pour faire remplacer leur carte d'identité en cours par une carte d'identité électronique. Ils estimaient que leur carte d'identité était encore valable et ne voulaient pas faire les frais d'une nouvelle carte tant que la validité de l'ancienne n'aurait pas expiré.

L'article 2 de l'arrêté royal du 25 mars 2003 portant des mesures transitoires relatives à la carte d'identité électronique[26] prescrit le renouvellement de la carte d'identité à l'expiration de sa période de validité ou, par anticipation, en vue de respecter le délai visé à l'alinéa premier. Cet alinéa prescrit que le remplacement de toutes les cartes d'identité « *se déroule en 5 ans* ». Une date exacte n'est apparemment pas fixée[27]. Si ce délai doit être respecté, il est inévitable que, dans certains cas, les « anciennes » cartes d'identité existantes soient remplacées avant l'expiration de leur période de validité. Une carte d'identité émise en 2002 est en définitive valable jusqu'en 2012.

Les plaintes introduites auprès du Collège des médiateurs fédéraux concernaient des personnes dont les cartes d'identité expireraient avant fin 2009 de sorte que, même si la carte d'identité n'était pas remplacée prématurément, le délai pour le remplacement général aurait été respecté.

D'après le SPF Intérieur, le choix du remplacement anticipé est effectué par les communes. En principe toutefois, les personnes dont la carte d'identité expire à court terme seraient convoquées en premier. Toujours d'après le SPF Intérieur, le choix de certaines communes de remplacer les cartes d'identité par anticipation est également déterminé par leur souhait de faire profiter leurs habitants des possibilités offertes par la carte d'identité électronique.

L'on peut toutefois s'interroger sur l'obligation de remplacement de la carte d'identité lorsque la carte d'identité en cours est toujours valable, que le remplacement général doit être effectué pour 2009 et que les personnes ne désirent pas de nouvelle carte d'identité.

Le SPF Intérieur indiqua au Collège que lorsqu'une personne est convoquée pour retirer sa carte d'identité mais ne donne pas suite à cette convocation dans les deux mois, la carte d'identité précédente est annulée dans le fichier de sorte que cette carte d'identité perd sa validité.

---

26 *M.B.*, 28 mars 2003.

27 Les instructions générales relatives à la carte d'identité électronique du SPF Intérieur, version du 14 novembre 2005, prescrivent en page 17 qu'un arrêté royal publié au *Moniteur belge* déterminera la date à laquelle ce renouvellement sera complet. Le site internet du SPF Intérieur précise que le remplacement sera effectué pour fin 2009 au plus tard.

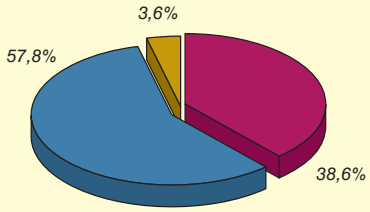
Le Collège insiste auprès du SPF Intérieur pour que les conséquences d'une absence de réaction à une convocation soient clairement mentionnées dans celle-ci.

3.5. SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement

3.5.1. Données chiffrées

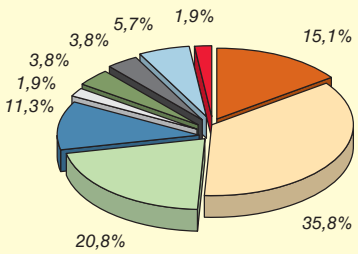
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Responsabilité partagée	Mal-administration	Responsabilité indéterminable	Clôtures par manque d'information	Sans appréciation	Nombre d'évaluations
Ministre		1	**1**	0,5%									
Inspection des postes diplomatiques et consulaires		1	**1**	0,5%									
Direction générale affaires consulaires	19	32	**51**	24,9%	1	13	3	1	1	*1*	2	7	**29**
Direction générale coopération au développement	2	3	**5**	2,4%	1					*1*	*1*		**3**
Postes diplomatiques et consulaires	49	81	**130**	63,4%	25	18	5	1	3	5	*16*	*9*	**82**
Autres	13	4	**17**	8,3%	1	1						2	**4**
TOTAL	**83**	**122**	**205**		28	32	8	2	4	7	*19*	*18*	**118**
dont réclamations de fonctionnaires	2	5	**7**	3,4%									

SPF Affaires étrangères
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	32
Français	48
Allemand / autres	3
TOTAL	83

SPF Affaires étrangères
Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	8	15,1%
Gestion consciencieuse	19	35,8%
Information active et passive	11	20,8%
Application conforme des règles de droit	6	11,3%
Respect de la Charte de l'utilisateur	1	1,9%
Raisonnable (év. exigence de proportionnalité)	2	3,8%
Accès approprié	2	3,8%
Courtoisie	3	5,7%
Droit de la défense	1	1,9%
TOTAL	53	

3.5.2. *Analyse thématique des principales problématiques et réclamations*

L'adoption internationale

Peu avant l'entrée en vigueur, le 1er septembre 2005, de la loi du 24 avril 2003 réformant l'adoption[28], le Collège des médiateurs fédéraux fut saisi de plusieurs plaintes concernant les dispositions transitoires de cette loi. Les personnes ayant déjà fait l'objet d'une enquête sociale craignaient de devoir recommencer ; d'autres,

[28] *M.B.*, 16 mai 2003.

ayant déjà obtenu un accord de principe, redoutaient que la procédure devant le Tribunal de la jeunesse soit de nouveau longue et pénible. Ces dispositions transitoires furent affinées dans la loi du 6 décembre 2005 modifiant certaines dispositions relatives à l'adoption (M.B., 16 décembre 2005) afin d'éviter que les candidats adoptants ne doivent refaire certaines démarches déjà entreprises.

Un problème se présenta toutefois avec la transmission d'un dossier par un consulat honoraire. Avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, les représentations diplomatiques belges à l'étranger devaient transmettre le dossier à la troisième Direction Droit des Personnes de la Direction générale Affaires consulaires. D'après la plaignante, cette Direction avait donné instruction, le 22 août 2005, aux différentes représentations diplomatiques à l'étranger de ne plus transmettre de dossiers et ce, dans l'attente de l'entrée en vigueur de la loi du 24 avril 2003. La compétence en matière de reconnaissance de l'adoption internationale passait au SPF Justice en date du 1er septembre 2005.

Lorsque le Collège prit contact avec la Direction générale, celle-ci démentit avoir donné instruction de « geler » les dossiers. Les représentations diplomatiques avaient toutefois été invitées à transmettre directement les dossiers à l'Autorité centrale fédérale du SPF Justice à partir du 22 août 2005. Le consulat honoraire contesta avoir reçu ces instructions. Deux mois plus tard, le dossier n'avait toujours pas été transmis au SPF Justice. Une fois le dossier transféré à l'Autorité centrale fédérale, la plaignante fit savoir que l'adoption avait rapidement été reconnue par ce service.

3.6. Ministère de la Défense

3.6.1. Données chiffrées

Ministère de la Défense	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	*Clôturés par manque d'information*	Nombre d'évaluations
Ministre		1	**1**	9,1%					
Direction générale human resources (DG HR)	2		**2**	18,2%				*1*	**1**
Direction générale appui juridique et médiation (DG JM)	3		**3**	27,3%			1	*1*	**2**
Service d'inspection générale	1		**1**	9,1%		1			**1**
Autres	3	1	**4**	36,4%	1		1		**2**
TOTAL	**9**	**2**	**11**		1	1	2	*2*	**6**
dont réclamations de fonctionnaires	*6*		***6***	*54,5%*					

Langue	Nombre 2005
Néerlandais	3
Français	6
TOTAL	**9**

Critères d'évaluation	Nombre
Information active et passive	1
TOTAL	**1**

3.6.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

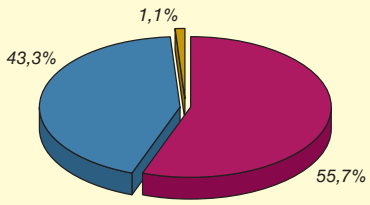
Cette année aussi, le Collège n'a été saisi que d'un nombre restreint de réclamations concernant le Ministère de la Défense. Les dossiers clôturés n'ont posé ni révélé de problèmes particuliers.

3.7.1. Données chiffrées

Finances	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Responsabilité partagée	Mal-administration	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Cabinet des finances	4	4	**8**	0,7%	1	2			2			*1*	**6**
Secrétariat général	27	14	**41**	3,8%	2	6	1	1	22		*2*	*1*	**35**
Administration de la trésorerie	31	23	**54**	5,0%	24	11	5		1		*1*	*2*	**44**
Administration des pensions	3		**3**	0,3%								*1*	**1**
Administration générale des impôts	2	1	**3**	0,3%		1						*1*	**2**
Administration des affaires fiscales (AAF)		1	**1**	0,1%			1						**1**
Administration de la fiscalité des entreprises et des revenus (AFER)	212	181	**393**	36,2%	87	68	33	3	6	*4*	*13*	*20*	**234**
Administration du recouvrement (AREC)	234	154	**388**	35,8%	121	55	37	3	9		*31*	*21*	**277**
Administration des douanes et accises (DA)	11	9	**20**	1,8%	2	3			1		*1*	*2*	**9**
Administration du cadastre, de l'enregistrement et des domaines (ACED)	106	44	**150**	13,8%	32	14	12		3	*2*	*13*	*5*	**81**
Administration de l'inspection spéciale des impôts (ISI)	1	1	**2**	0,2%					1				**1**
Autres	14	8	**22**	2,0%	3	2	2		1		*1*	*2*	**11**
TOTAL	**645**	**440**	**1085**		272	162	91	7	46	*6*	*62*	*56*	**702**
dont réclamations de fonctionnaires	*31*	*21*	**52**	*4,8%*									

SPF Finances

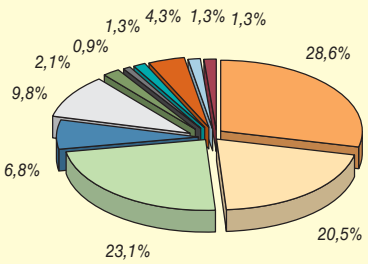
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	359
Français	279
Allemand / autres	7
TOTAL	645

SPF Finances

Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	67	28,6%
Gestion consciencieuse	48	20,5%
Information active et passive	54	23,1%
Application conforme des règles de droit	16	6,8%
Respect de la Charte de l'utilisateur	23	9,8%
Raisonnable (év. exigence de proportionnalité)	5	2,1%
Accès approprié	2	0,9%
Motivation des actes administratifs	3	1,3%
Sécurité juridique	10	4,3%
Courtoisie	3	1,3%
Confiance légitime	3	1,3%
TOTAL	234	

3.7.2. Introduction et contacts avec le ministre / secrétaire d'Etat et l'administration

L'année 2005 se distingua par un élan positif remarquable dans la collaboration tant avec les services des différentes administrations fiscales qu'avec le Cabinet du Vice-premier Ministre et Ministre des Finances et celui du Secrétaire d'Etat à la Modernisation des Finances et à la Lutte contre la Fraude fiscale. L'échange d'informations aisé permit de réaliser, à court terme, la médiation dans des dossiers volumineux tels que celui de la restitution de la taxe sur les opérations de bourse et de la taxe sur la livraison de titres

au porteur ainsi que celui relatif à l'intervention pour le gasoil de chauffage. Le citoyen put ainsi avoir une meilleure compréhension des défis auxquels le SPF Finances est confronté.

La collaboration avec le secrétaire d'Etat s'est concentrée sur les questions relatives aux procédures de recours contre une cotisation d'impôt direct. Sur demande du secrétaire d'Etat, le Collège des médiateurs fédéraux lui communiqua une série d'exemples tirés de sa pratique quotidienne mettant en exergue les difficultés d'application de ces modalités de recours. Le secrétaire d'Etat manifesta également de l'intérêt pour la présence éventuelle du Collège, en tant qu'observateur, aux débats du groupe de travail érigé sous ses auspices et chargé d'analyser la problématique de la réforme de la procédure fiscale.

La collaboration efficace des services locaux principalement, tant ceux de l'Administration du Recouvrement que ceux de l'Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines, a contribué au traitement rapide d'un grand nombre de dossiers individuels. La collaboration entre ces services et le Collège des médiateurs fédéraux mérite dès lors d'être soulignée.

3.7.3. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Le Collège des médiateurs fédéraux reçut en 2005 un nombre limité de plaintes relatives au fonctionnement des services de l'Inspection spéciale des Impôts, de l'Administration des Douanes et Accises et de l'Administration de la Trésorerie. Ces plaintes concernaient uniquement des problèmes spécifiques, sans qu'un dysfonctionnement structurel puisse en être déduit.

A. Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus (AFER)

Demandes d'intervention pour le gasoil de chauffage domestique

Le Collège des médiateurs fédéraux reçut au mois de septembre 2005 les premières demandes d'information relatives aux mesures que le Gouvernement entendait adopter en vue de réduire l'incidence de la hausse du prix du gasoil de chauffage sur les budgets des familles. Le communiqué de presse du 23 septembre 2005 du Cabinet des Finances annonçait que ces mesures comporteraient

deux volets : *un remboursement* pour les livraisons effectuées entre le 1er juin et le 30 septembre 2005 et *une réduction* pour les livraisons postérieures au 30 septembre 2005. Les bureaux de contrôle locaux furent désignés comme points de contact pour le citoyen.

Les particuliers qui avaient droit à un remboursement devaient introduire auprès de leur bureau de contrôle local un formulaire de demande d'intervention pour le gasoil de chauffage. Ils devaient également joindre à ce formulaire leur facture ou un document équivalent prouvant la livraison.

Le Collège des médiateurs fédéraux eut un échange de vue très constructif avec le Cabinet du Secrétaire d'Etat à la Modernisation des Finances et à la Lutte contre la Fraude fiscale à propos du traitement ultérieur de ces demandes.

Lorsqu'il apparut que le remboursement prendrait quelque temps et après que le Collège l'eut informé de l'existence de plaintes à ce propos, le Cabinet du secrétaire d'Etat invita des collaborateurs du Collège en vue d'une concertation. Ceux-ci indiquèrent que l'expérience avait montré que les citoyens pouvaient faire preuve d'une certaine compréhension à l'égard des retards dans les remboursements lorsqu'ils disposaient d'un relais d'information clairement identifié qui pouvait les renseigner sur le suivi réservé à leur dossier.

Les collaborateurs du cabinet réagirent immédiatement en proposant de donner au *Call center* Impôts des personnes physiques l'accès direct aux fichiers centraux dans lesquels les demandes de remboursement étaient traitées. De la sorte, la procédure de remboursement s'appuie dorénavant sur un *front office* accessible - à savoir le bureau de contrôle local qui peut immédiatement traiter des questions et problèmes courants avec le citoyen - et sur un *back office* transparent - le *Call center* Impôt des personnes physiques - auprès duquel tant le bureau de contrôle que le citoyen peuvent obtenir des informations sur le traitement ultérieur des demandes.

Les indemnités de maternité sont-elles toujours imposables ?

La plaignante bénéficiait d'une bourse non imposable octroyée par le Fonds National de la Recherche Scientifique (F.N.R.S.) dans le cadre d'un mandat d'aspirant F.N.R.S. Sa mutualité lui avait versé des indemnités de maternité sur la base de ses cotisations personnelles et des déclarations périodiques du F.N.R.S. à l'ONSS. Les indemnités furent taxées globalement avec les autres revenus pour l'exercice d'imposition 2003.

La plaignante argumenta que le revenu versé en remplacement d'une bourse exonérée d'impôt n'était pas imposable. D'une part, la bourse ne se rattachait pas à une activité professionnelle et ne rémunérait pas un service rendu et, d'autre part, le boursier, non imposable, ne déduisait pas ses cotisations sociales. L'administration fiscale considérait par contre que, étant obtenues en réparation totale ou partielle d'une perte temporaire de rémunération, lesdites indemnités étaient imposables en vertu de l'article 31, 4°, du Code des Impôts sur les Revenus 92 (CIR92).

Le Collège des médiateurs fédéraux interrogea les services centraux de l'Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus (AFER). Ceux-ci conclurent que les indemnités versées temporairement au bénéficiaire d'une bourse d'étude non imposable n'entrent pas dans le champ d'application de l'impôt sur les revenus dès lors qu'elles ne réparent pas une perte de revenus. La Direction régionale concernée prit alors une décision de dégrèvement des impôts litigieux, en conformité avec la position des services centraux. Le Collège des médiateurs fédéraux poursuit le dialogue avec les services centraux de l'AFER afin de faire appliquer cette solution de manière générale et de la rendre publique.

Pécule de vacances perçu lors de la prépension

Nul n'est censé ignorer la loi … ni le fait qu'il doit aller en justice

La question s'est une nouvelle fois posée de savoir si chaque contribuable est censé connaître la loi, consulter quotidiennement le *Moniteur belge* sur l'internet et se plonger en outre dans les aspects techniques du droit fiscal afin de pouvoir réagir adéquatement et à temps à la publication d'un arrêt de la Cour d'arbitrage.

A la suite de l'arrêt 185/2002 de la Cour d'arbitrage, publié au *Moniteur belge* du 24 février 2003, un régime fiscal avantageux pouvait être appliqué au pécule de vacances perçu par les ouvriers lors d'une mise à la prépension. Cet arrêt donna lieu à un nombre élevé de demandes en rectification.

Pour apprécier ces demandes en rectification, le fisc fit la distinction entre deux catégories de contribuables.

A l'égard de ceux pour qui le délai d'introduction d'une réclamation contre l'enrôlement était expiré à la date de la publication de l'arrêt, le fisc accordait le dégrèvement d'office à la condition que la demande ait été introduite dans les trois ans à compter du 1er janvier de l'année de l'enrôlement de l'impôt.

A l'égard de ceux pour qui le délai de réclamation courait encore à la date de publication de l'arrêt, ne fût-ce que d'un jour, le fisc statuait par une décision négative sur la demande en rectification introduite en dehors du délai de réclamation[29].

Les services centraux du SPF Finances estimaient qu'invoquer l'arrêt de la Cour d'arbitrage en dehors du délai de réclamation devait être justifié par des motifs légaux. Ainsi, ils considéraient qu'une fois l'arrêt de la Cour d'arbitrage publié au *Moniteur belge*, le principe selon lequel chacun en a pris connaissance était applicable et que, par conséquent, il n'y avait aucune raison légale d'invoquer l'arrêt comme fait nouveau après l'expiration du délai de réclamation.

Les médiateurs fédéraux suggérèrent au fisc de procéder à un dégrèvement généralisé de la surimposition, à condition que la demande ait été introduite dans les trois ans tel que prévu à l'article 376, §1, du Code des Impôts sur les Revenus 92 (CIR92) en cas de fait nouveau.

La Cour d'arbitrage confirma le point de vue du Collège dans son arrêt 54/2005 du 8 mars 2005. Elle jugea qu'une interprétation de la loi fiscale conforme à la Constitution exigeait que la deuxième catégorie de contribuables – pour lesquels le délai de réclamation courait encore à la date de publication de l'arrêt 185/2002 – puisse encore prétendre à la procédure de dégrèvement d'office (délai de trois ans). Le Collège des médiateurs fédéraux formula une recommandation officielle afin d'adapter les circulaires relatives aux impôts sur les revenus[30] à cet arrêt.

Tous les plaignants concernés demandèrent l'application du délai de rectification de trois ans visé par l'arrêt du 8 mars 2005.

Mais … sur ces nouvelles demandes en rectification introduites sur base d'un fait nouveau dans les trois ans prévus à l'article 376, §1, du CIR92, le fisc statua par une deuxième décision négative, étant d'avis qu'un directeur ne peut reconsidérer sa décision rendue précédemment sur une réclamation. Il paraît évident que le fisc a perdu de vue que la recevabilité d'une nouvelle demande devait être examinée à la lumière du nouvel arrêt de la Cour d'arbitrage.

---

29 A partir de l'exercice d'imposition 1999, la réclamation doit être introduite dans un délai de trois mois à partir de la date d'envoi de l'avertissement-extrait de rôle mentionnant le délai de réclamation ou de l'avis de cotisation ou de celle de la perception des impôts autrement que par rôle (article 371 du Code des Impôts sur les Revenus 1992).

30 RO 05/01 ; CMF, *Rapport annuel 2005*, p. 78-79.

Sur base de la nouvelle demande déclarée recevable, le fisc pourrait ensuite aisément rendre une décision positive, sans courir le risque que cette nouvelle décision soit considérée comme un retrait de celle rendue sur la réclamation précédente.

Les prépensionnés qui n'avaient jamais introduit une demande en rectification et qui, par conséquent, n'avaient jamais reçu antérieurement une décision négative, obtinrent, eux, une décision favorable ainsi qu'un remboursement d'impôts en application du délai de rectification de trois ans. Le principe d'égalité poursuivi dans les arrêts de la Cour d'arbitrage semble dès lors à nouveau conduire à une inégalité dans les faits.

Le Collège des médiateurs fédéraux dénonce depuis longtemps la position de l'administration selon laquelle le directeur ne peut reconsidérer sa décision rendue sur une réclamation, avec pour conséquence l'obligation de recourir à une intervention judiciaire pour revoir cette décision.

Une procédure judiciaire implique des efforts importants du fisc, du juge et du contribuable. Les actions judiciaires augmentent la charge de travail de l'administration et des tribunaux et les coûts qui y sont liés peuvent être élevés pour le contribuable.

Tout ceci pourrait être évité si l'administration reconnaissait au directeur la compétence de pouvoir reconsidérer sa décision lorsque - et comme pour les dossiers évoqués ci-dessus - la rectification est encore demandée dans le délai de trois ans retenu par la Cour d'arbitrage.

B. Administration du Recouvrement (AREC)

Simplification des documents administratifs - Avis d'imputation d'un remboursement (formulaire 6.2.)

Lorsqu'un contribuable peut prétendre à un remboursement d'impôts, ce montant peut, lorsqu'il subsiste encore des dettes fiscales, ne lui être remboursé qu'en partie ou parfois même pas du tout. Ceci lui est alors notifié par le biais du formulaire *Avis d'imputation*.

L'examen de plusieurs plaintes relatives à la lisibilité de ce document amena le Collège des médiateurs fédéraux à proposer à l'Administration du Recouvrement de le simplifier. Le citoyen éprouve en effet encore des difficultés à comprendre l'explication souvent compliquée de la raison du non-remboursement ou du remboursement partiel de l'impôt.

L'Administration du Recouvrement indiqua au Collège avoir déjà pris diverses initiatives par le passé afin d'augmenter la lisibilité de ce document. Vingt-six modèles furent ainsi développés, l'objectif étant d'en élaborer encore six nouveaux.

L'avis d'imputation est à chaque fois rédigé de façon automatique en fonction des données que le receveur utilise pour ordonner la liquidation du remboursement. Le nombre de modèles élaborés à ce jour démontre la complexité de cette problématique au sein de l'organisation actuelle du SPF Finances.

Cette complexité justifie dès lors l'intégration, dans un futur proche, de ce formulaire dans le projet informatique *Dorothée*, un des nouveaux projets élaborés dans le cadre de Coperfin. *Dorothée* offrira plus de possibilités sur le plan technique et permettra à l'Administration du Recouvrement d'adapter l'avis de manière subséquente afin qu'il devienne plus lisible et plus compréhensible pour le contribuable.

L'intégration de l'avis d'imputation dans le projet *Dorothée* est suivie dans le cadre d'un dossier de principe.

Le nouveau propriétaire et l'ancien précompte immobilier

Sur base du droit commun relatif à la stipulation au profit d'un tiers, l'Administration du Recouvrement demanda à l'acquéreur d'une habitation de payer la partie du précompte immobilier correspondant à la période de l'année suivant la date de conclusion de la convention d'achat. Selon la loi fiscale, le redevable est cependant celui qui est propriétaire de l'habitation au 1er janvier.

La proposition d'invoquer la stipulation au profit d'un tiers figurait au n° 251/4 du Commentaire du CIR92. Le fisc se ménageait ainsi la possibilité de récupérer auprès de l'acheteur le précompte immobilier qu'il n'avait pu recouvrer auprès du propriétaire-vendeur. Le courrier adressé à l'acheteur était suffisamment intimidant que pour le contraindre à payer. Le Collège des médiateurs fédéraux releva cette pratique dans plusieurs dossiers et en contesta la légalité.

Suite à l'intervention du Collège, les services centraux du Recouvrement adressèrent immédiatement à tous les services du recouvrement un courriel indiquant qu'au vu de la jurisprudence actuelle, la pratique du recouvrement à l'égard du nouveau propriétaire, précisée au n° 251/14 du CIR92, ne pouvait plus être suivie.

Les avertissements-extraits de rôle en matière de précompte immobilier

La matière du précompte immobilier demeure, malgré sa régionalisation, une source substantielle de plaintes. Ce contentieux représente également un volume de travail non négligeable pour les services extérieurs des Contributions directes et du Cadastre. Il n'est pas rare que des contribuables soient contraints d'introduire une demande de révision du précompte immobilier alors même que la Direction régionale des Contributions directes ne s'est pas encore prononcée sur la réclamation introduite l'année précédente pour le même motif. Le principe de l'annualité de l'impôt exige en effet que les précomptes immobiliers, enrôlés d'une année à l'autre, qui seraient entachés d'une erreur (même identique), fassent chacun l'objet d'une réclamation annuelle séparée. Le contribuable qui omet d'introduire cette réclamation chaque année ne peut donc prétendre avoir préservé ses droits l'année précédente pour obtenir le bénéfice d'un dégrèvement d'impôt les années suivantes.

Il en va ainsi notamment des demandes de révision du précompte immobilier fondée sur l'article 12, du CIR92. Cette disposition exonère du précompte immobilier le revenu cadastral des immeubles affectés, sans but de lucre, à l'une des destinations qu'elle énumère (enseignement, lieux de cultes, cliniques, etc.). L'instruction des réclamations en la matière fait intervenir les deux administrations précitées. Tant que cette exonération n'est pas consacrée par une décision administrative, les enrôlements de précomptes immobiliers échus entre-temps doivent être contestés systématiquement sous peine de perdre l'avantage fiscal. Un contribuable confronté à l'absence de décision administrative pourrait cependant estimer de bonne foi que la décision à venir aura également pour effet d'annuler les cotisations échues dans l'intervalle.

Pour remédier à ce problème, le Collège des médiateurs fédéraux obtint l'insertion, au verso des avertissements-extraits de rôle en matière de précompte immobilier adressés par les services fiscaux fédéraux, d'une mention indiquant que la réclamation visant un exercice d'imposition ne vaut pas pour les exercices ultérieurs. Cette mention figurera, pour la première fois, au verso des avertissements-extraits de rôle pour l'exercice d'imposition 2006.

C. Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines (ACED)

a) Cadastre

Motivation du revenu cadastral (RC)

Au fil des années, le Collège des médiateurs fédéraux formula différentes propositions et recommandations visant à mieux motiver la décision qui fixe le revenu cadastral. En octobre 2004, l'Administration de la Documentation patrimoniale[31] et les médiateurs fédéraux discutèrent de la faisabilité de ces propositions et recommandations. L'Administration du Cadastre formula un certain nombre de propositions propres en vue de motiver les décisions de manière appropriée. Celles-ci étaient déjà mentionnées dans le Rapport annuel 2004 du Collège[32].

Lorsque le Collège des médiateurs fédéraux s'informa en 2005 de l'état d'avancement de ce dossier, il apparut que les deux projets annoncés par l'Administration du Cadastre elle-même divergeaient de ses propres propositions.

En effet, l'Administration du Cadastre ne considérait plus que la mention de la description des travaux effectués telle que reprise dans la déclaration 43B[33] puisse constituer un élément pertinent. Ce relevé des travaux ne permettrait pas d'améliorer l' « acceptation » du revenu cadastral lors de sa notification au contribuable. La liste des points de comparaison ne sera pas davantage communiquée lors de la notification du revenu cadastral. L'administration estimait que la communication de ces informations pourrait susciter diverses objections mais n'a toutefois pas communiqué au Collège la nature de ces objections. Précédemment, l'Administration de l'Enregistrement avait elle en revanche accueilli favorablement la proposition du Collège de communiquer des points de comparaison. Ainsi, en cas d'envoi d'un avis de

---

31 Ce sont les services centraux de l'Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines (ACED).

32 CMF, *Rapport annuel 2004*, pp. 69-70.

33 La déclaration 43B est la déclaration par laquelle le propriétaire annonce au Contrôle du Cadastre l'achèvement des travaux de construction de son bien immobilier.

rectification d'insuffisance, l'Administration de l'Enregistrement communique les points de comparaison qui ont permis de déterminer la valeur vénale du bien immobilier litigieux[34].

D'après l'Administration du Cadastre, le bulletin de notification actuel répondait aux dispositions de la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs. En même temps, elle admettait être consciente que le contribuable ne pouvait avoir une vision objective de la base imposable sur base des données qui y figuraient.

Cette préoccupation encourage bien évidemment le Collège des médiateurs fédéraux à traiter cette problématique plus avant.

Indépendamment de la question du respect de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs, il apparaît que le recours à une motivation plus précise et concrète du mode de détermination du revenu cadastral lors de sa notification permettrait d'éviter l'introduction de plaintes. En outre, l'impression d'arbitraire ressentie par le contribuable en serait atténuée.

Le Collège des médiateurs fédéraux poursuivra le traitement de cette problématique en 2006.

b) Enregistrement

Pour pouvoir bénéficier de la réduction légale des droits d'enregistrement lors de l'acquisition d'une habitation modeste, l'acheteur doit être inscrit, dans les trois ans, au registre de la population à l'adresse du bien immobilier acquis. L'acheteur perd cependant assez souvent cette condition de vue. Il en résulte qu'il devient redevable des droits d'enregistrement correspondant à la différence entre le taux normal et le taux réduit, en plus d'une amende ou d'accroissements.

Les plaintes reçues à ce sujet amenèrent les médiateurs fédéraux à proposer à l'administration d'envoyer un avis aux personnes concernées, six mois avant l'expiration du délai de trois ans, pour leur rappeler cette obligation.

---

34 CMF, *Rapport annuel 2000*, pp. 122-123.

Lors du colloque organisé en 2004 sur « Les effets du travail de l'ombudsman : les résultats de l'ombudsman dans le domaine de la fiscalité », l'administrateur général de l'Administration de la Documentation patrimoniale avait indiqué que ses services s'engageaient auprès des médiateurs fédéraux à trouver une solution appropriée.

Fin 2005, le modèle de lettre de rappel élaboré par l'Administration de l'Enregistrement était presque finalisé. Lors d'une réunion de travail, les services centraux de l'Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines présentèrent le projet. Certaines informations pratiques manquaient encore.

Le Collège des médiateurs fédéraux compte sur à l'utilisation de cette lettre de rappel dès l'année 2006.

3.7.4. Conclusions et recommandations

3.7.4.1. Les recommandations officielles de 2005

En 2005, le Collège des médiateurs fédéraux a adressé trois recommandations officielles à l'administration fiscale.

Trois ans au lieu de trois mois

Le Collège des médiateurs fédéraux recommanda à l'Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus d'adapter les circulaires existantes relatives aux impôts sur les revenus à l'arrêt 54/2005 de la Cour d'arbitrage du 8 mars 2005.

Avant l'arrêt 54/2005, le fisc opérait une distinction entre d'une part, les contribuables qui, à la date de publication d'un arrêt de la Cour d'arbitrage rendu sur question préjudicielle, pouvaient encore introduire une réclamation et, d'autre part, les contribuables pour qui le délai de réclamation était déjà expiré.

La première catégorie de contribuables recevait une décision négative au seul motif que le délai de réclamation courait encore au moment de la publication officielle de l'arrêt. La seconde catégorie pouvait demander un dégrèvement d'office et disposait pour ce faire d'un délai de trois ans à compter du 1er janvier de l'année de l'enrôlement de l'impôt.

La Cour d'arbitrage jugea qu'une interprétation de la loi fiscale conforme à la Constitution exigeait que la première catégorie de contribuables puisse également, après expiration du délai de réclamation (délai de trois mois), encore solliciter la procédure de dégrèvement d'office (délai de trois ans).

L'Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus rencontra cette recommandation officielle. Une nouvelle circulaire du 13 décembre 2005 actualise dès lors les circulaires précédentes.

Tous les contribuables disposent dorénavant d'un délai de trois ans, à compter du 1er janvier de l'année de l'enrôlement de l'impôt, pour solliciter une rectification de la surimposition sur la base d'un arrêt de la Cour d'arbitrage rendu sur question préjudicielle.

Droits d'enregistrement – restitution

Le Collège des médiateurs fédéraux a recommandé à l'Administration de la Documentation patrimoniale d'adapter l'interprétation administrative extrêmement rigoureuse, voire illégale, de la portée de l'article 209, 3°, du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe.

Cette disposition autorise l'administration fiscale à restituer sous certaines conditions les droits proportionnels d'enregistrement versés lors de la passation d'une convention dont la résolution ou la révocation a été obtenue en justice. L'article 209, 3°, dispose en effet que s*ont sujets à restitution : les droits proportionnels perçus du chef d'une convention dont la résolution ou la révocation a été prononcée par un jugement ou un arrêt passé en force jugée, à condition qu'il résulte de la décision que la convention n'est pas antérieure de plus d'un an à une demande en résolution ou en révocation, même si elle a été introduite auprès d'un juge incompétent*.

Soutenue par quelques décisions de justice, l'administration fiscale estime que *la demande de résolution (ou de révocation) ayant conduit à la décision de justice la prononçant* doit avoir été introduite dans l'année de la passation de la convention. Le Collège des médiateurs fédéraux estime que l'administration ajoute ainsi une condition à la loi, l'article 209, 3°, qui se limite à indiquer qu'*une demande de résolution judiciaire* doit être introduite dans l'année de passation de la convention, *sans pour autant que celle-ci fut introductive de l'instance judiciaire ayant finalement prononcé la résolution de la convention*.

Dans le cas d'espèce qui sous-tendait la recommandation officielle, les vendeurs avaient une première fois assigné l'acheteur en résolution judiciaire de la vente dans l'année de la passation de la

convention. En cours d'instance, pour répondre aux souhaits exprimés par l'acheteur dans ses conclusions, les vendeurs consentirent à demander l'exécution de la convention de vente et, à titre subsidiaire, postulèrent la résolution de la vente. Le dispositif du jugement invitait les parties à se rendre auprès d'un notaire afin de passer l'acte authentique. Le dispositif ne prévoyait cependant pas la résolution judiciaire de la vente si les parties restaient en défaut de s'exécuter. L'acheteur ne donnant pas suite au jugement, les vendeurs le citèrent à nouveau devant le même tribunal qui prononça alors la résolution de la vente aux torts de l'acheteur et exempta les vendeurs de toute contribution au paiement des droits d'enregistrement. Cette dernière restriction ne valant qu'entre parties, l'administration fiscale invita les vendeurs à payer les droits d'enregistrement en indiquant que la seconde instance (qui avait amené la résolution judiciaire) avait été introduite plus d'un an après la passation du compromis de vente.

Le Rapport annuel 2003[35] du Collège faisait déjà état de pourparlers entre les services fiscaux fédéraux et les autorités régionales au sujet de cette problématique. A ce jour, ces démarches n'ont pas abouti.

Les programmes de calcul pour la déclaration fiscale

Le Collège des médiateurs fédéraux recommanda l'accès *permanent* pour les contribuables aux programmes de calcul Tax-on-Web et Tax-Calc, entièrement opérationnels avec les possibilités d'optimalisation. Ils pourraient ainsi, à tout moment, s'assurer du traitement de la déclaration originale et de l'avertissement-extrait de rôle qui y fait suite.

L'Administrateur général des Impôts et du Recouvrement fit savoir que son administration partageait le même point de vue. Les programmes de calcul sont dorénavant disponibles jusque fin mars 2006. A l'avenir, l'administration a l'intention de mettre ceux-ci à disposition des contribuables pendant toute l'année.

3.7.4.2. Suivi réservé en 2005 aux recommandations officielles antérieures

Dégrèvement d'office en matière de taxe de circulation

La personne moins valide qui dispose d'une attestation probante du SPF Sécurité sociale peut être exemptée de la taxe de circulation pour autant que le véhicule soit exclusivement utilisé par

[35] CMF, *Rapport annuel 2003*, p. 101.

elle-même ou pour ses besoins propres. Si l'exonération ne lui est pas accordée, elle dispose alors d'un délai de *quatre mois* pour introduire une réclamation[36].

La délivrance de l'attestation requise peut toutefois accuser un sérieux retard pour diverses raisons. Dans ces cas, l'attestation a un effet rétroactif. La remise tardive de l'attestation peut être invoquée comme nouveau fait qui peut donner lieu à un dégrèvement d'office de la taxe de circulation avec un effet rétroactif de *trois ans*[37].

Dans la pratique, le dégrèvement d'office n'est accordé que lorsqu'une demande d'exonération est reconnue, en d'autres termes après décision favorable du directeur régional sur une réclamation introduite dans les délais. Cette pratique a pour fondement le point 5/9 du Commentaire du CTA. Le délai de trois ans pour le dégrèvement d'office est ainsi ramené à un délai de quatre mois pour la réclamation.

Etant donné que la position administrative indiquée au n° 5/9, CTA/Com, ajoute une condition à l'article 31 CTA, les médiateurs fédéraux avaient dès lors recommandé de supprimer ce passage du Commentaire. Fin 2005, cette recommandation officielle était toujours à l'examen auprès des services centraux du SPF Finances.

Le service des Attestations de soins

Depuis les années '60, la délivrance des attestations de soins est une prérogative du SPF Finances. Le service des Attestations de soins compte une clientèle stable d'environ 65.000 praticiens dans les domaines médical et paramédical. Ceux-ci sont tenus de se fournir en carnets et formulaires exclusivement auprès de l'imprimerie du SPF Finances.

Suite aux nombreuses plaintes reçues fin 2004, le Collège des médiateurs fédéraux avait recommandé que le SPF Finances prenne toutes les mesures nécessaires pour garantir la continuité du service public et la mise à disposition des attestations de soins.

---

36 Article 32 du Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus (CTA).

37 Article 31 du CTA.

En 2005, le SPF Finances indiqua que les deux dispositifs d'impression - qui présentaient auparavant des problèmes techniques - avaient été réparés et que la capacité d'impression était à nouveau optimale. De même, après concertation syndicale, du personnel supplémentaire fut recruté afin de maintenir le rythme de production à niveau.

Le Collège des médiateurs fédéraux ne fut plus saisi de nouvelles plaintes relatives au retard dans la délivrance d'attestations médicales et clôtura dès lors le dossier.

Le formulaire 247.7 en cas de saisie-arrêt

La saisie-arrêt est opérée auprès du débiteur du saisi et porte sur ce dont il est redevable à ce dernier. La possibilité d'opérer une saisie en matière d'impôts directs trouve sa source dans le rôle rendu exécutoire qui forme le titre exécutoire.

Avant que la Cour d'arbitrage se prononce à ce sujet dans deux arrêts[38], le tiers-saisi pouvait être poursuivi automatiquement et sans intervention du juge des saisies, comme s'il était débiteur direct de la dette fiscale. La Cour d'arbitrage a déclaré cette sanction automatique incompatible avec le principe d'égalité. Or, l'imprimé 247.7 adressé au tiers-saisi mentionnait toujours cette sanction automatique et prêtait dès lors à confusion. Plusieurs plaintes introduites auprès du Collège des médiateurs fédéraux confirmaient l'existence de ce problème.

Le Collège recommanda dès lors d'adapter d'une part, le formulaire 247.7 en cas de saisie-arrêt simplifiée en vue de supprimer la mention selon laquelle le tiers-saisi pourrait être poursuivi en tant que débiteur direct et, d'autre part, de fournir une information adéquate au sujet de la procédure de saisie-arrêt.

Un projet d'arrêté royal portant entre autres sur l'adaptation de la procédure à l'article 1542, alinéa premier, du Code judiciaire, fut approuvé fin 2005 par le Conseil des ministres et soumis pour avis au Conseil d'Etat.

Le Conseil d'Etat suggéra dans son avis du 25 juillet 2005 d'utiliser l'arrêté royal aux fins d'harmoniser les procédures en matière d'impôts sur les revenus et celles en matière de TVA.

---

[38] C. arb., 5 mars 1997, n° 11/97 et C. arb., 12 juin 1997, n° 35/97.

Grâce au Cabinet des Finances, la procédure de saisie-arrêt simplifiée en matière fiscale a non seulement fait l'objet d'une harmonisation avec le Code de la TVA mais aussi - où nécessaire dans la réglementation fiscale - avec la procédure de droit commun du Code judiciaire. Une base réglementaire permet ainsi aux fonctionnaires de l'Administration du Recouvrement de disposer d'un formulaire 247.7 adapté en matière de saisie-arrêt.

La lettre d'accompagnement d'un procès-verbal TVA

Le Collège des médiateurs fédéraux est fréquemment saisi de dossiers dans lesquels les entreprises se sentent démunies face à l'Administration de la TVA dans le cadre d'une procédure amiable.

Il recommanda dès lors au fisc d'adopter une lettre standard mentionnant les possibilités de recours et de l'adresser avec le procès-verbal par envoi recommandé à l'assujetti dans un délai raisonnable suivant le relevé de régularisation TVA et avant la notification de la contrainte.

L'Administration de la TVA rédigea en juin 2005 un projet qui fut soumis pour approbation à son service juridique.

En août 2005, le Service Contentieux indiqua que l'Administration de la TVA avait décidé, après concertation avec l'Inspection Spéciale des Impôts et l'Administration du Recouvrement, de joindre un document type lors du tout premier courrier envoyé à l'assujetti par l'administration (tel un relevé de régularisation, un procès-verbal, une décision directoriale, …). Ce document mentionne le délai dans lequel l'assujetti peut marquer son désaccord ainsi que les voies de recours existantes.

3.8. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

3.8.1. Données chiffrées

Emploi, Travail et Concertation sociale (sans les parastataux sociaux)	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Ministre	4		**4**	16,0%						
Administrations des études, de la documentation et du contentieux	1		**1**	4,0%				*1*		**1**
Direction générale contrôle des lois sociales	1	2	**3**	12,0%	1	2				**3**
Direction générale contrôle du bien-être au travail	2	5	**7**	28,0%	2			*1*		**3**
Direction générale emploi et marchés du travail	3	2	**5**	20,0%	2	1			*1*	**4**
Autres	1	4	**5**	20,0%		2	*1*			**4**
TOTAL	**12**	**13**	**25**		5	5	*1*	*2*	*2*	**15**
dont réclamations de fonctionnaires		*1*	***1***	*4,0%*						

Langue	Nombre 2005
Néerlandais	6
Français	5
TOTAL	**11**

Critères d'évaluation	Nombre
Délai raisonnable	1
Gestion consciencieuse	1
Information active et passive	3
TOTAL	**5**

3.8.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Une petite augmentation des prestations perçues par l'un des partenaires entraîne la perte par un des autres membres du ménage du statut de titulaire avec personnes à charge, ce qui entraîne une réduction du revenu global du ménage

Dans son Rapport annuel 2001, le Collège adressait déjà une recommandation générale sur les plaintes dont il avait été saisi à ce sujet[39]. Cette recommandation visait à neutraliser l'effet négatif des augmentations des prestations et à instaurer un système permettant d'éviter à l'avenir de telles conséquences. A l'époque, le Collège avait contacté le Ministre des Affaires sociales et des Pensions étant donné que ces réclamations concernaient l'effet négatif d'une légère augmentation des revenus du partenaire sur les droits de l'autre partenaire en matière d'assurance maladie.

Cette recommandation fut clôturée en 2002[40] sur la base de l'information donnée par le Ministre des Affaires sociales et des Pensions. En 2005, le Collège reçut de nouvelles plaintes au sujet de cette problématique. Cette fois-ci, les plaintes concernaient le recalcul des allocations de chômage. La légère augmentation de la pension du partenaire avait eu pour conséquence la perte pour l'autre partenaire du statut "avec personnes à charge" dans l'assurance chômage. Le Collège prit contact avec la Ministre de l'Emploi. Cette dernière répondit que, dans le secteur du chômage, les montants autorisés dans le chef du partenaire avaient été augmentés par arrêté ministériel du 23 juin 2005[41] avec effet au 1er janvier 2003. La personne dont les revenus se situent en-dessous du nouveau plafond peut demander une révision de sa situation avec effet rétroactif, ce qui permet de supprimer rétroactivement l'effet négatif d'une légère augmentation du revenu (de remplacement) du partenaire sur les allocations de chômage.

---

39 RG 01/03 ; CMF, *Rapport annuel 2001*, pp. 176-177.

40 CMF, *Rapport annuel 2002*, pp. 122-123.

41 Arrêté ministériel du 23 juin 2005 modifiant les articles 61 et 62 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 *portant les modalités d'application de la réglementation du chômage*, *M.B.*, 30 juin 2005.

3.8.3. Conclusions et recommandations

Condition de résidence en Belgique pour les prépensionnés

En 1998, le Collège des médiateurs fédéraux formula une recommandation officielle relative à la condition de résidence en Belgique imposée aux prépensionnés[42]. Cette recommandation officielle visait à supprimer la condition de résidence en Belgique imposée aux travailleurs bénéficiant d'une prépension, cette condition étant contraire aux articles 10 et 11 de la Constitution et aux dispositions du droit communautaire relatives à la libre circulation des travailleurs. Le Rapport annuel 2004[43] du Collège indiquait que cette condition de résidence avait été supprimée pour certaines catégories de chômeurs âgés et de prépensionnés mais subsistait formellement pour certains systèmes d'interruption de carrière (même si elle n'était dans les faits plus appliquée). La Commission européenne ayant introduit en décembre 2002 un recours en manquement à l'encontre de la Belgique afin de la contraindre à adapter sa réglementation[44], une procédure fut entamée en ce sens et aboutit à la prise d'un arrêté royal du 15 juin 2005[45]. Cet arrêté royal uniformise les règles relatives à la résidence, en ce sens qu'il suffit de disposer d'un domicile dans un pays de l'Espace Economique Européen pour pouvoir prétendre aux allocations d'interruption.

Taux d'intérêt pratiqué par l'ONEM en matière de cotisations spéciales de sécurité sociale

Le Ministre de l'Emploi a indiqué au Collège que le budget de l'Etat ne permettait pas à ce stade d'adapter le taux d'intérêt pratiqué par l'ONEM en cas de paiement tardif des cotisations spéciales de sécurité sociale aux taux inférieurs du marché. Le dossier concerné, qui avait été évoqué dans les rapports annuels précédents [46] du Collège, a été clôturé.

---

42 RO 98/06 ; CMF, *Rapport annuel 1998,* pp. 234 et s.

43 CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 77.

44 La Belgique a d'ailleurs été condamnée le 7 septembre 2004 par la Cour de Justice des Communautés européennes, sa réglementation étant contraire à la libre circulation des travailleurs (Affaire C-469/02, *JO* C262 du 23 octobre 2004, p. 8).

45 *M.B.,* 29 juin 2005.

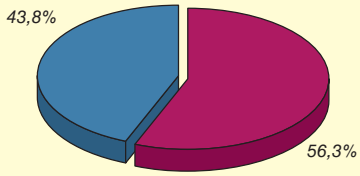
46 CMF, *Rapport annuel 2000*, pp. 190-191 et 231 ; CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 77.

3.9. SPF Sécurité sociale

3.9.1. Données chiffrées

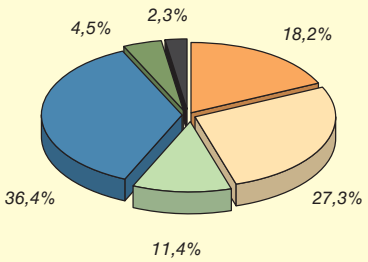
Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Responsabilité partagée	Mal-administration	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Ministre	1	3	**4**	2,2%									
Service d'encadrement budget et contrôle de la gestion		2	**2**	1,1%						*2*			**2**
Service d'encadrement personnel et organisation	1		**1**	0,5%						*1*			**1**
Direction générale politique sociale		1	**1**	0,5%	1								**1**
Direction générale opérationnelle personnes handicapées	114	48	**162**	87,6%	36	33	7	1	3	*3*	*9*	*6*	**98**
Direction générale opérationnelle indépendants	2	1	**3**	1,6%	1	1							**2**
Direction générale opérationnelle victimes de guerre	1		**1**	0,5%		1							**1**
Autres	9	2	**11**	5,9%	1	1				*1*	*1*		**4**
TOTAL	**128**	**57**	**185**		39	36	7	1	3	*7*	*10*	*6*	**109**
dont réclamations de fonctionnaires		*1*	***1***	*0,5%*									

SPF Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	72
Français	56
TOTAL	128

SPF Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)
Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	8	18,2%
Gestion consciencieuse	12	27,3%
Information active et passive	5	11,4%
Application conforme des règles de droit	16	36,4%
Raisonnable (év. exigence de proportionnalité)	2	4,5%
Tenue d'archives adéquates	1	2,3%
TOTAL	44	

3.9.2. Introduction / Contacts avec l'administration

Le 28 avril 2005, quelques collaborateurs du Collège se rendirent à la Direction générale Personnes handicapées. A cette occasion, ils purent visiter le *Contact Center,* lequel est opérationnel depuis début 2005 (32 collaborateurs, 14.000 appels par mois). Son fonctionnement et ses objectifs leur furent présentés. Ce service doit centraliser toutes les communications téléphoniques et également prendre en charge, à partir de février 2006, toute la communication écrite (lettres, courriels et télécopies). La centralisation des appels téléphoniques et de la correspondance peut représenter un énorme gain de temps pour les gestionnaires de dossiers, qui peuvent dès lors entièrement se consacrer au traitement des dossiers. A l'occa-

sion de cette visite, les collaborateurs du Collège rencontrèrent également les médecins-directeurs du service médical du SPF et reçurent de plus amples explications sur les 15 projets d'amélioration du service médical[47].

Durant l'année 2005, les collaborateurs du Collège ont également rencontré la Direction générale Personnes handicapées dans le cadre de deux dossiers individuels concernant les intérêts de retard à payer dans l'hypothèse d'une décision judiciaire réformant le droit aux allocations[48].

3.9.3. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

A. Personnes handicapées

Fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées

Le fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées a été abordé dans les rapports annuels des exercices écoulés et a fait l'objet, en 2003, d'une recommandation générale[49], l'invitant à prendre des mesures pour remédier aux problèmes récurrents constatés dans cette administration, tels que retards dans le traitement des dossiers, inaccessibilité, information lacunaire aux allocataires, ... En 2005, les plaintes en matière de délais de traitement des demandes d'allocations ont constitué plutôt l'exception. L'intervention des médiateurs fédéraux a davantage été sollicitée sur le fond des dossiers (problèmes de calcul ou de paiement, récupérations d'indus,…). Les diverses mesures prises par la Direction générale Personnes handicapées en vue de réduire les délais de traitement portent leurs fruits. Les médiateurs fédéraux se réjouissent que la modification de la réglementation en matière d'allocations[50] n'ait pas eu l'impact négatif redouté sur les délais de traitement. A ce propos, l'administration a annoncé en décembre 2005 des délais moyens inférieurs au délai légal de huit mois (alors que ces délais

---

47 RG 03/02 ; CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 127-128.

48 CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 91-93.

49 RG 03/02 ; CMF, *Rapport annuel 2003*, p. 113 et pp. 148-149 ; CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 81 et pp. 116-117.

50 Entrée en vigueur le 1er juillet 2004.

étaient devenus tout à fait déraisonnables en 2002 et 2003), ce qui confirme la tendance déjà amorcée en 2004. Le lecteur trouvera de plus amples informations concernant les différents projets d'amélioration dans la partie III du présent rapport annuel, consacrée au suivi des recommandations générales[51].

L'allocation du mois au cours duquel le bénéficiaire est décédé

Cette problématique fut déjà abordée dans les rapports annuels précédents[52] du Collège et est liée au fait que les allocations sont payées le 25 de chaque mois[53]. Le droit aux allocations disparaît pour le mois entier lorsque le décès survient avant cette date, exception faite pour le paiement du dernier mois au conjoint ou à la personne établie en ménage avec la personne handicapée[54].

Le Collège a été saisi de plusieurs réclamations concernant le traitement différent réservé aux personnes autres que le conjoint de la personne handicapée (ses parents ou enfants, par exemple), ayant supporté les frais des soins et les autres frais pendant le mois du décès. Les médiateurs fédéraux proposèrent plusieurs solutions à la Secrétaire d'Etat actuelle aux Familles et aux Personnes handicapées, comme ils l'avaient fait à son prédécesseur. Concrètement, le Collège suggéra, en cas de décès de la personne handicapée avant le 25 du mois et compte tenu du nombre de jours pendant lesquels cette personne était encore en vie durant ce mois, de payer les allocations proportionnellement à ce nombre de jours aux personnes autres que le conjoint, ayant supporté les frais des soins et autres frais pour cette partie du mois du décès.

A la suite de plusieurs échanges écrits et de la discussion de cette problématique avec la secrétaire d'Etat, celle-ci communiqua son point de vue définitif aux médiateurs fédéraux en février 2005. Selon la secrétaire d'Etat, un paiement proportionnel ne s'avérait pas possible en raison notamment de problèmes informatiques et techniques. La secrétaire d'Etat invoqua par ailleurs des arguments budgétaires faisant obstacle au paiement systématique de l'entièreté de l'allocation du mois du décès. Il ne relève pas du champ de

---

51 CMF, *Rapport annuel 2005,* pp. 121 et s.

52 CMF, *Rapport annuel 2000*, p. 159 ; CMF, *Rapport annuel 2001*, p. 131 ; CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 82.

53 La date d'exécution en vigueur dans le système national de compensation.

54 Article 34, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 *relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées*, *M.B.*, 27 juin 2003.

compétences du Collège d'évaluer la politique de la secrétaire d'Etat. Le Collège regrette cependant que ses interventions n'aient pas permis de trouver une solution.

Notification de la récupération du mois du décès

Le Collège constata que la récupération d'allocations payées indûment s'effectue dans certains cas (décès ou départ à l'étranger) directement via l'institution financière, sans notification aux personnes intéressées. Le rapport annuel précédent du Collège[55] abordait déjà cette problématique. Ce procédé fut confirmé par un arrêté royal du 22 mai 2003[56]. Le formulaire destiné au paiement des allocations par virement, au moyen duquel la personne handicapée doit communiquer son numéro de compte et sur lequel elle doit apposer sa signature, mentionne également que le titulaire du compte ou son représentant légal autorise l'organisme financier à récupérer les montants payés indûment et tout particulièrement ceux qui le sont à la suite de son décès et ce, sur simple demande du Service des allocations aux personnes handicapées.

Le Collège poursuit son examen de la compatibilité de ce procédé avec l'article 16, §2, de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées, en vertu duquel la décision de récupération doit être notifiée au débiteur avec mention du montant total de l'indu, du mode de calcul, des dispositions en infraction desquelles les paiements ont été effectués, des délais de prescription et de recours, de la possibilité de soumettre une proposition de remboursement étalé et de la possibilité d'introduire une demande de renonciation à la récupération.

Paiement d'intérêts moratoires de plein droit dans l'hypothèse d'une décision judiciaire réformant le droit aux allocations

Les intérêts moratoires ou de retard sont destinés à réparer le préjudice subi par un créancier en raison d'un retard dans l'exécution par le débiteur de son obligation de payer. Ces intérêts sont dus à partir de la sommation de payer, excepté dans les cas où la loi les

---

55 CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 82.

56 Article 24, §2, al. 3, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 *relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées*, *M.B.*, 27 juin 2003 : "La personne à laquelle l'allocation est payée marque son accord pour que les montants versés indûment à la suite de son décès ou de son départ à l'étranger puissent être récupérés auprès de l'institution qui gère le compte financier".

fait courir de plein droit [57]. La réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées prévoit que les allocations portent de plein droit des intérêts moratoires en cas de dépassement du délai légal de traitement des demandes. En principe, aucune mise en demeure n'est donc nécessaire.

Les médiateurs fédéraux furent cependant saisis par deux personnes handicapées dont la demande d'allocations avait été refusée par la Direction générale Personnes handicapées et qui avaient obtenu réformation de cette décision devant les juridictions du travail. Les décisions judiciaires donnèrent lieu à la liquidation d'arriérés mais la direction générale refusait de verser aux plaignants des intérêts sur les sommes dues. Les médiateurs fédéraux demandèrent à l'administration s'il était envisageable d'octroyer de plein droit les intérêts prévus par la réglementation relative aux allocations aux personnes handicapées en cas de dépassement du délai légal de décision et d'appliquer, par analogie, un arrêt de la Cour d'arbitrage du 8 mai 2002[58] concernant l'article 20 de la Charte de l'assuré social. Cet arrêt déclarait en effet cette disposition discriminatoire si elle était interprétée comme n'étant pas applicable aux assurés sociaux dont les prestations sont payées en exécution d'une décision judiciaire exécutoire réformant la décision administrative de refus. L'administration indiqua dans un premier temps au Collège que les décisions judiciaires ne condamnaient pas en l'espèce l'Etat belge à la liquidation d'intérêts parce que les plaignants avaient omis de demander ces intérêts et que la Cour des comptes lui interdisait dans ce cas de figure de les mettre en paiement. Suite à une réunion de travail entre les collaborateurs du Collège et la direction générale et compte tenu d'un nouvel arrêt de la Cour d'arbitrage confirmant sa position antérieure [59], la Secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes handicapées confirma finalement le paiement d'intérêts moratoires aux deux plaignants. De plus, elle précisa que toute personne n'ayant pas demandé d'intérêts judiciaires pourrait dorénavant obtenir des intérêts moratoires sur

---

57 Article 1153, al. 3, du Code civil. Conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation, cet article est également d'application en matière de prestations sociales (Cass., 8 septembre 2003).

58 Arrêt 78/2002.

59 Arrêt 35/2005 du 16 février 2005 : cet arrêt concerne également l'article 20 de la Charte de l'assuré social en tant qu'applicable avant le 1er juillet 2003 aux révisions d'office des allocations dans le cadre de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées.

simple demande écrite introduite dans les cinq ans à dater du 1er janvier de l'année au cours de laquelle la décision administrative d'octroi de l'allocation est intervenue en exécution de la décision judiciaire.

Le calcul de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA)

Une personne handicapée âgée avait saisi les médiateurs fédéraux en arguant de la prise en compte du montant brut de sa pension à titre de revenus pour le calcul de son APA alors qu'elle n'en percevait que le montant net. Le Collège attira l'attention de l'administration sur le prescrit légal qui prévoit de tenir compte du montant réellement perçu de la pension. L'administration modifia sa pratique en tenant compte dorénavant du montant réellement perçu (après déductions fiscales et sociales) au lieu du montant brut.

B. Statut social des travailleurs indépendants

Motivation lacunaire des décisions de la Commission des dispenses de cotisations sociales

Dès 1998, le Collège avait constaté que la Commission des dispenses de cotisations sociales (CDC) ne respectait pas complètement son obligation légale[60] de motiver ses décisions. Si la CDC reprenait bien dans ses décisions les dispositions légales ou réglementaires sur la base desquelles elle dispensait ou non un travailleur indépendant du paiement de ses cotisations sociales, elle n'indiquait par contre pas de manière suffisante les éléments de fait qu'elle avait pris en considération dans ce cadre. La Médiature fédérale avait également remarqué que la CDC ne mentionnait pas les voies de recours ouvertes à l'encontre de ses décisions (en l'occurrence, un recours en annulation auprès du Conseil d'Etat). Le Collège ouvrit un dossier de principe pour traiter cette double problématique. Des contacts constructifs eurent lieu entre le Collège et l'administration[61]. Cette dernière développa puis soumit à son ministre de tutelle un projet en vue de remédier à ces constats.

---

60 La loi du 29 juillet 1991 *relative à la motivation formelle des actes administratifs*, *M.B.*, 12 septembre 1991.

61 Le Ministère des Classes moyennes et de l'Agriculture, dont les services compétents en cette matière furent ultérieurement intégrés au sein du SPF Sécurité sociale.

Les médiateurs fédéraux recommandèrent[62], le 17 avril 2002, au Ministre des Classes moyennes de prendre les mesures nécessaires afin que le projet en question soit rapidement examiné en sorte d'aboutir à une solution permettant à la CDC d'opérer dans le respect de ses obligations légales, sans pour autant la surcharger. Ledit projet, consistant en une série de formules de motivation standard à compléter susceptibles de rencontrer les diverses exigences des situations soumises à la CDC, fut approuvé puis mis en œuvre après adoption du budget nécessaire. Au cours de l'année écoulée, la Direction générale Indépendants du SPF Sécurité sociale a informé le Collège que le nouveau programme informatique de traitement de ses décisions[63] serait développé dans le courant de l'année 2006. La Médiature fédérale suivra les développements réservés à ce dossier de principe.

Mode de calcul des cotisations sociales à charge des travailleurs indépendants

Les cotisations payées par les travailleurs indépendants durant une année déterminée sont calculées sur la base des revenus acquis par les intéressés trois années auparavant (année dite « de référence »). Ce mode de calcul peut créer des difficultés financières parfois insurmontables aux indépendants dont les revenus de l'année de paiement sont, pour diverses raisons imprévues, nettement inférieurs à ceux de l'« année de référence ». Dans cette hypothèse, le travailleur indépendant doit alors régler des cotisations sociales dont le montant peut être totalement hors de proportion avec ses revenus actuels. Le Collège avait dès lors pris connaissance avec intérêt d'une proposition émise en 2002 par le Comité général de gestion pour le statut social du travailleur indépendant, par laquelle ledit comité suggérait d'autoriser les indépendants à effectuer un versement provisionnel sur les cotisations définitives dont ils seront redevables trois années plus tard. A la fin de l'année 2003, la Médiature fédérale avait notamment abordé cette problématique, traitée dans le cadre d'un dossier de principe, avec la Ministre des Classes moyennes et de l'Agriculture. En ce qui concerne le suivi réservé à ce dossier[64], la ministre a indiqué au Collège qu'elle travaillait sur un projet d'arrêté royal qui devrait permettre d'assurer une meilleure concordance entre les cotisations sociales dues

62 RO 02/05 ; CMF, *Rapport annuel 2002,* p. 132.
63 CMF, *Rapport annuel 2004,* p. 84.
64 CMF, *Rapport annuel 2004,* p. 84.

et les revenus de l'indépendant au moment de la perception. Elle confirma ce point de vue dans le cadre d'une question parlementaire qui lui avait été adressée[65].

[65] *Q.R.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2005-2006, Question n° 91 du 26 septembre 2005 (Turtelboom) - *Indépendants. - Montant élevé des cotisations sociales*, *Bull.* B098, 31 octobre 2005, pp. 17804-17806.

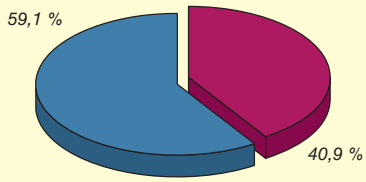
3.10. SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

3.10.1. Données chiffrées

Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement + Institutions (sans les parastataux sociaux)	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Mal-administration	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Ministre		1	**1**	1,8%								
Service d'encadrement personnel et organisation	1		**1**	1,8%								
Service de la médecine du travail		1	**1**	1,8%								
Direction générale organisation des établissements de soins	3		**3**	5,4%			1					**1**
Commission fédérale "Droits du patient" - service de médiation	1		**1**	1,8%		1						**1**
Direction générale professions de santé, vigilance sanitaire et bien-être au travail	2	1	**3**	5,4%			1					**1**
Directions générales protection de la santé	3	1	**4**	7,1%		1			*1*			**2**
MEDEX	22	4	**26**	46,4%	2	3	5				*1*	**11**
Institut scientifique de la santé publique - Louis Pasteur	2		**2**	3,6%								
Agence fédérale de la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)	2	3	**5**	8,9%		2					*1*	**3**
Autres	8	1	**9**	16,1%			2	1		*1*		**4**
TOTAL	**44**	**12**	**56**		2	7	9	1	*1*	*1*	*2*	**23**
dont réclamations de fonctionnaires	*5*	*2*	**7**	*12,5%*								

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement + Institutions

Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	18
Français	26
TOTAL	44

Critères d'évaluation	Nombre
Délai raisonnable	1
Gestion consciencieuse	1
Information active et passive	6
Confiance légitime	1
TOTAL	**9**

3.10.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Le Collège n'a reçu qu'un nombre restreint de réclamations concernant le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, ces dernières ne soulevant par ailleurs pas de problèmes particuliers.

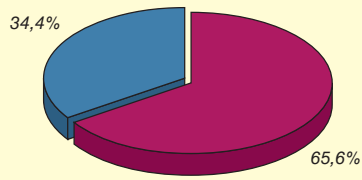
3.11. SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

3.11.1. Données chiffrées

Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie + Institutions	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Ministre		2	**2**	3,7%						*1*	**1**
Service d'encadrement secrétariat et services logistiques	1		**1**	1,9%	1						**1**
Service d'encadrement budget et contrôle de la gestion	1		**1**	1,9%							
Service d'encadrement personnel et organisation	1		**1**	1,9%	1						**1**
Direction générale énergie	3		**3**	5,6%				*1*			**1**
Direction générale régulation et organisation des marchés	6	3	**9**	16,7%	1	3	1		*1*	*2*	**8**
Direction générale statistiques et information économique	2		**2**	3,7%		2			*1*		**3**
Direction générale qualité et sécurité	2	1	**3**	5,6%		2			*1*		**3**
Direction générale contrôle et médiation	8	4	**12**	22,2%	3	3			*1*		**7**
Direction générale politique PME	2	3	**5**	9,3%	1	1			*1*		**3**
Banque-carrefour des entreprises	2		**2**	3,7%					*1*		**1**
Institut des expert-comptables et des conseillers fiscaux (IEC)	1		**1**	1,9%							
Institut professionnel des agents immobiliers (IPI)		5	**5**	9,3%	1	1			2		**4**
Institut professionnel des comptables et des fiscalistes agréés (IPCF)	1		**1**	1,9%							
Bureau d'intervention et de restitution belge (BIRB)		1	**1**	1,9%					*1*		**1**
Autres	2	3	**5**	7,4%	1					2	**3**
TOTAL	**32**	**22**	**54**		9	12	1	*1*	*9*	*5*	**37**
dont réclamations de fonctionnaires	*1*	*2*	*3*	*5,6%*							

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie + Institutions

Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	21
Français	11
TOTAL	32

Critères d'évaluation	Nombre
Gestion consciencieuse	1
Information active et passive	10
Motivation des actes administratifs	1
TOTAL	**12**

3.11.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Amendes pour dépôt tardif des comptes annuels des sociétés

Le Collège a été saisi au cours de l'année 2005 de plusieurs réclamations émanant de responsables de sociétés. Ces derniers avaient demandé par un courrier circonstancié adressé au Service de Droit comptable du SPF qu'il réexamine sa décision d'infliger aux sociétés concernées une amende administrative pour dépôt tardif de leurs comptes annuels 2002. Ils avaient uniquement reçu en réponse une lettre type indiquant que les éléments avancés dans leur correspondance n'étaient pas de nature à entraîner un retrait ou une réduction du montant de l'amende. Les intéressés avaient de ce fait l'impression que leur demande n'avait pas été examinée avec toute l'attention requise. Constatant le caractère vague de cette lettre type, qui laissait effectivement les personnes concernées dans l'ignorance des raisons réelles du rejet de leur demande, le Collège suggéra à l'administration d'en rédiger une nouvelle, qui mentionnerait les principaux motifs pour lesquels une réclamation serait susceptible d'être écartée. Suivant cette suggestion, le SPF rédigea un nouveau document mentionnant et explicitant les dix cas de figure (à sélectionner via un système de cases à cocher) les plus fréquemment rencontrés par ses services.

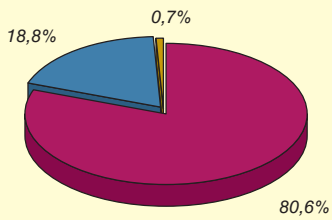
A l'occasion de l'examen de ces réclamations par le Collège, le Ministre de l'Economie l'informa de la décision prise de supprimer le système des amendes administratives pour les comptes annuels des années comptables clôturées après le premier octobre 2005 et de le remplacer par un système de perception immédiate de frais de dépôt plus élevés par la Centrale des bilans de la Banque nationale de Belgique. Cette nouvelle procédure devrait réduire considérablement pour l'avenir la charge de travail du service concerné du SPF Economie.

3.12. SPF Mobilité et Transports

3.12.1. Données chiffrées

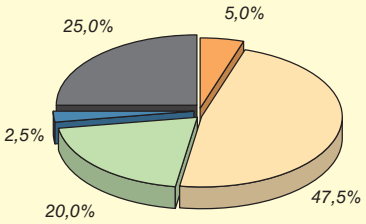
Mobilité et Transports + Institutions	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Responsabilité partagée	Mal-administration	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Service d'encadrement personnel et organisation	3	1	**4**	2,2%							*1*	*1*	**2**
Direction générale mobilité et sécurité routière	48	10	**58**	32,2%	7	7	1	1	1		*6*	*8*	**31**
Direction pour l'immatriculation des véhicules (DIV)	70	15	**85**	47,2%	10	7	1		10		*6*	*10*	**44**
Direction générale transport terrestre	13	3	**16**	8,9%		1			12				**13**
Direction générale transport maritime	1	1	**2**	1,1%							1		**1**
Direction générale transport aérien	4	3	**7**	3,9%								*3*	**3**
Institut belge pour la sécurité routière (IBSR)	2		**2**	1,1%								*1*	**1**
Autres	3	3	**6**	3,3%		2				*1*	*2*		**5**
TOTAL	**144**	**36**	**180**		17	17	2	1	23	*1*	*16*	*23*	**100**
dont réclamations de fonctionnaires	*3*	*1*	**4**	2,2%									

SPF Mobilité et Transports + Institutions
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	116
Français	27
Allemand / autres	1
TOTAL	144

SPF Mobilité et Transports + Institutions
Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	2	5,0%
Gestion consciencieuse	19	47,5%
Information active et passive	8	20,0%
Application conforme des règles de droit	1	2,5%
Accès approprié	10	25,0%
TOTAL	40	

3.12.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Accessibilité téléphonique de la Direction pour l'immatriculation des véhicules (DIV)

Saisie dès l'année 2000 par des usagers de la DIV des très grandes difficultés qu'ils rencontraient à joindre les services centraux et décentralisés de la DIV par téléphone (lignes occupées, absence de répondeur ou déviation vers un répondeur dont le message pré-enregistré invite à rappeler ultérieurement), la Médiature fédérale avait initialement traité cette problématique avec l'administration dans le cadre des dossiers individuels respectifs. Puis, constatant la similarité de l'objet de ces plaintes, le Collège les a examinées dans le cadre d'un dossier de principe.

Selon la DIV, deux raisons étaient à l'origine de ce problème : d'une part, une très grande charge de travail, évaluée par elle en 2000 à quatorze mille demandes journalières écrites (se répartissant approximativement en sept à huit mille demandes d'immatriculation, trois mille radiations de plaques et quatre mille demandes de nature diverse ou dossiers problématiques), auxquelles s'ajoutaient trois à quatre mille appels téléphoniques et, d'autre part, le nombre réduit de personnel susceptible d'être affecté aux tâches de réception de ces appels et de traitement des dossiers des usagers. Suite aux contacts qu'elle avait eus avec le Collège, la DIV avait mis en œuvre les mesures qu'elle pouvait adopter à bref délai. Compte tenu de la nature structurelle de cette problématique et des moyens financiers et humains sollicités par l'administration elle-même, les médiateurs avaient recommandé[66] à la Vice-première Ministre et Ministre de la Mobilité et des Transports, le 8 avril 2002, de prendre les mesures utiles pour résoudre ces problèmes d'accessibilité.

L'administration combina la mise en place de l'« infokiosque » existant alors (répondeur en cascade permettant le traitement automatisé des questions fréquemment posées), qu'elle simplifia, avec un « infodesk » (une équipe de plusieurs agents chargés de répondre en deuxième ligne aux usagers et spécialement formés à cet effet). Le Collège des médiateurs fédéraux a cependant été saisi au cours de l'année écoulée de nouvelles réclamations concernant l'accessibilité téléphonique de la DIV. Suite au déménagement de la DIV, un nouvel « infokiosque » a été mis en place à la fin de l'année 2005. La Médiature suivra dès lors les développements de cette problématique.

Les conditions de délivrance d'une autorisation de survol temporaire du territoire belge à un avion de construction amateur

Comme indiqué dans le rapport annuel précédent[67], l'administration avait assoupli les conditions précitées suite à la médiation du Collège entre la Direction générale Transport aérien et des pilotes constructeurs amateurs. L'administration adopta une formule du type « crédit-temps » sur un an (validité de trente jours par an de l'autorisation de survol du territoire belge ; libre choix laissé au pilote concerné quant à l'utilisation de cette période ; suppression des conditions de participation à des évènements spécifiques) tout en maintenant dans le chef des pilotes les exigences de preuve

66 RO 02/06 ; CMF, *Rapport annuel 2002,* p. 132.

67 CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 95.

d'immatriculation, d'autorisation de survol et d'assurance ainsi que du paiement d'une redevance. La Direction générale Transport aérien a indiqué au Collège que la publication au *Moniteur belge* des nouvelles conditions précitées, initialement prévue en 2005, aurait lieu en 2006.

4. Les services publics fédéraux de programmation

Services publics de programmation (SPP) + Institutions	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration après intervention	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
SPP Intégration sociale	1		**1**	12,5%	1			**1**
SPP Développement durable	1		**1**				*1*	**1**
SPP Protection des droits du consommateur	1		**1**					
SPP Politique scientifique								
- Service d'encadrement personnel et organisation		1	**1**		1			**1**
- Bibliothèque royale de Belgique		1	**1**					
- Observatoire royal de Belgique		1	**1**					
- Archives générales du Royaume et Archives de l'Etat dans les provinces	1		**1**	12,5%				
- Musées royaux des Beaux-arts de Belgique	1		**1**	12,5%		*1*		**1**
TOTAL	**5**	**3**	**8**		2	*1*	*1*	**4**
dont réclamations de fonctionnaires	*1*	*3*	***4***	*50,0%*				

Langue	Nombre 2005
Néerlandais	2
Français	3
TOTAL	**5**

Critères d'évaluation	Nombre
Information active et passive	2
Application conforme des règles de droit	1
TOTAL	**3**

Le Collège n'a reçu qu'un nombre très restreint de réclamations concernant les SPP, ces dernières ne soulevant par ailleurs pas de problèmes particuliers.

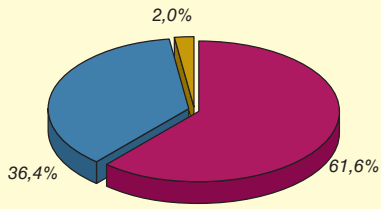
5. Les parastataux

5.1. Les parastataux sociaux

5.1.1. Données chiffrées

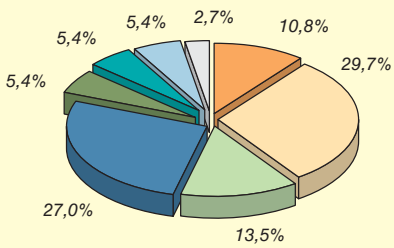
Parastataux sociaux	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Responsabilité partagée	Mal-administration	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Fonds des accidents du travail (FAT)	2	4	**6**	2,2%	2	1						*1*	**4**
Fonds des maladies professionnelles (FMP)	7	4	**11**	4,0%	2	1					*2*		**5**
Office national des vacances annuelles (ONVA)	3		**3**	1,1%	1					*1*	*1*		**3**
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)	18	17	**35**	12,7%	7	6	4			*1*	*2*		**20**
Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS)	33	8	**41**	14,9%	8	6	1			*1*	*4*		**20**
Office national de sécurité sociale (ONSS)	21	8	**29**	10,5%	6	3	3			*2*	*3*	*1*	**18**
Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL)	7	2	**9**	3,3%	1	4					*1*		**6**
Office national des pensions (ONP)	4	1	**5**	1,8%	1	1		1					**3**
Office de sécurité socale d'outre-mer (OSSOM)	3	1	**4**	1,4%	1	1							**2**
Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités	1		**1**	0,4%	1								**1**
Caisse de soins de santé de la SNCB		1	**1**	0,4%	1								**1**
Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS)	1		**1**	0,4%						*1*			**1**
Institut national des invalides de guerre, anciens combattants et victimes de guerre (INIG)		1	**1**	0,4%	1								**1**
Office national de l'emploi (ONEM)	71	21	**92**	33,3%	15	7	3	1		*2*	*20*	*3*	**51**
Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermetures d'entreprises (FFE)	1		**1**	0,4%									
Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)	13	3	**16**	5,8%	2	1	1		1	*1*	*1*	*2*	**9**
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)	10	5	**15**	5,4%	4	1	2				*1*	*1*	**9**
Caisse nationale auxiliaire d'assurances sociales pour travailleurs indépendants	3	2	**5**	1,8%	2	1					*1*		**4**
TOTAL	**198**	**78**	**276**		55	33	14	2	1	*9*	*36*	*8*	**158**
dont réclamations de fonctionnaires	*5*	*1*	**6**	2,2%									

Parastataux sociaux
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	122
Français	72
Allemand / autres	4
TOTAL	198

Parastataux sociaux
Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	4	10,8%
Gestion consciencieuse	11	29,7%
Information active et passive	5	13,5%
Application conforme des règles de droit	10	27,0%
Raisonnable (év. exigence de proportionnalité)	2	5,4%
Motivation des actes administratifs	2	5,4%
Courtoisie	2	5,4%
Protection de la vie privée	1	2,7%
TOTAL	37	

5.1.2. Introduction / Contacts avec l'administration

Plusieurs collaborateurs des médiateurs fédéraux ont assisté à une séance d'information organisée par l'ONSS au sujet de la déclaration électronique du risque social (maladie, accidents du travail, maladies professionnelles, chômage).

5.1.3. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

A. L'Office national de l'Emploi (ONEM)

Le Collège des médiateurs fédéraux interrogea l'administration centrale de l'ONEM à l'occasion d'une réclamation portant sur le refus de chômage temporaire par un bureau du chômage à un

employeur qui n'avait pas été en mesure de garantir l'exécution du contrat de travail de son ouvrière en raison d'importants travaux effectués par la commune dans le bâtiment où il exploitait un débit de boissons. La réglementation du chômage prévoit en effet que si, pour des raisons de force majeure, l'employeur n'est pas en mesure d'occuper son personnel, celui-ci peut bénéficier temporairement d'allocations de chômage. Le bureau du chômage avait considéré que les travaux envisagés ne relevaient pas de la définition classique de la force majeure étant donné que l'employeur avait été informé des travaux plusieurs semaines à l'avance et qu'il ne s'agissait dès lors pas d'un événement imprévisible. L'employeur estimait, quant à lui, qu'en raison de l'importance des travaux, il lui était tout à fait impossible d'occuper son ouvrière pendant la durée du chantier. L'administration centrale de l'ONEM répondit au Collège qu'il convenait dans ce cas de figure de procéder à une interprétation plus souple de la notion de force majeure. En effet, le fait qu'un événement soit connu à l'avance n'implique pas nécessairement que l'employeur soit en mesure de garantir l'exécution du contrat de travail ou d'y mettre fin (d'autant plus si l'interruption est de courte durée, comme en l'espèce). Même si la décision initiale du bureau du chômage n'était en soi pas contraire à la réglementation, l'intervention des médiateurs fédéraux permit d'adopter une lecture plus souple du texte légal.

B. La Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)

Bien que le Collège ait été significativement saisi de moins de réclamations à ce sujet, la CAPAC admit que certains bureaux de paiement n'étaient toujours pas suffisamment joignables par téléphone. Le Collège reçut dans ce cadre le contrat d'administration de la CAPAC du 11 juillet 2003[68] visant l'amélioration de l'accueil téléphonique[69], le traitement des appels et de la correspondance et l'accueil personnalisé dans les différents bureaux de paiement ("le projet 15"). Un groupe de travail a été mis en place afin, d'une part, d'effectuer le suivi du plan d'action visant à optimaliser l'accueil et, d'autre part, de prendre des mesures pour améliorer l'accessibilité à court terme et introduire une série d'améliorations structurelles à long terme.

---

68 *M.B.*, 6 novembre 2003.

69 CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 100.

C. Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)

Le rapport annuel[70] précédent du Collège abordait amplement la problématique de la retenue sur les pensions des cotisations AMI. Cette retenue a, dans certains cas, comme conséquence que le montant brut (après retenue) de la pension passe sous le plancher réglementaire (en-dessous duquel aucune retenue ne doit être effectuée). Les mesures prises par le ministre en vue de remédier à cette problématique impliquèrent une nouvelle répartition des tâches entre l'INAMI et l'Office national des Pensions (ONP). Suite au transfert de compétences à l'ONP, les questions ou observations relatives à la retenue AMI doivent être adressées à l'Office national des Pensions à dater du premier janvier 2005. En conséquence, le Collège a transmis au Service de médiation Pensions, compétent en la matière, les nouvelles demandes concernant cette problématique.

[70] CMF, *Rapport annuel 2004*, pp. 101-102.

5.2. *Les parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP*

5.2.1. *Données chiffrées*

Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF / SPP	**Plaintes 2005**	**Plaintes années antérieures**	**Nombre total de plaintes**	**% du total**	**Bonne administration**	**Bonne administration après intervention**	**Consensus**	***Responsabilité indéterminable***	***Clôturés par manque d'information***	***Sans appréciation***	**Nombre d'évaluations**
Régie des bâtiments	5	3	**8**	33,3%	1	1				*1*	**3**
Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)		1	**1**	4,2%							
La Poste	1	3	**4**	16,7%	1	1				*1*	**3**
Belgacom	3		**3**	12,5%							
Fonds de participation	3	2	**5**	20,8%	1		1		*1*	*1*	**4**
Banque nationale	1		**1**	4,2%					*1*		**1**
Institut pour l'égalité des femmes et des hommes	1		**1**	4,2%						*1*	**1**
Autres		1	**1**	4,2%				*1*			**1**
TOTAL	**14**	**10**	**24**		3	2	1	*1*	*2*	*4*	**13**
dont réclamations de fonctionnaires	*5*	*5*	***10***	41,7%							

Langue	**Nombre 2005**
Néerlandais	7
Français	7
TOTAL	**14**

Critères d'évaluation	**Nombre**
Gestion consciencieuse	1
Information active et passive	1
TOTAL	**2**

5.2.2. Introduction / Contacts avec le secrétaire d'Etat

Le Collège a rencontré en décembre 2005 le Secrétaire d'Etat aux Entreprises publiques, adjoint au Ministre du Budget. Cet entretien porta notamment sur les compétences respectives du Collège des médiateurs fédéraux et des services de médiation spécifiques instaurés dans certaines entreprises publiques, tels le Service de médiation Télécommunications ou les Services de médiation de La Poste et de la SNCB. Ainsi, lorsqu'un service de médiation spécifique existe, les médiateurs fédéraux ne sont pas compétents pour traiter les réclamations émanant des usagers. Ils examineront par contre les éventuelles réclamations formulées par les fonctionnaires en service au sein de ces entreprises publiques.

5.2.3. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

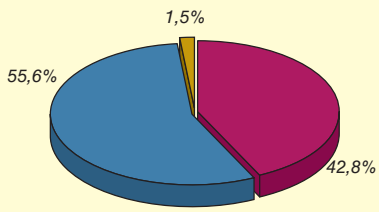
Les réclamations dont le Collège fut saisi à l'encontre de ces parastataux et entreprises publiques ne soulevèrent pas de problèmes particuliers.

6. Les organismes privés chargés d'un service public

6.1. Données chiffrées

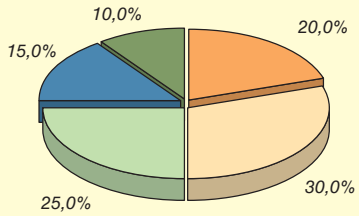
Organismes privés chargés d'un service public	Plaintes 2005	Plaintes années antérieures	Nombre total de plaintes	% du total	Bonne administration	Bonne administration après intervention	Consensus	Responsabilité partagée	Mal-administration	*Responsabilité indéterminable*	*Clôturés par manque d'information*	*Sans appréciation*	Nombre d'évaluations
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)	8	5	**13**	7,6%	3	1	1		1	*1*	*1*	*2*	**10**
Assureurs privés accidents du travail	2	1	**3**	1,8%	1	1							**2**
Caisses d'allocations familiales	19	4	**23**	13,5%	9	1	1			*2*	*2*		**15**
Caisses d'assurances sociales	37	10	**47**	27,6%	13	5	3		2		*3*	*2*	**28**
Mutualités	50	12	**62**	36,5%	18	6	4	2	1	*1*	*4*	*7*	**43**
Centres d'examens	1		**1**	0,6%								*1*	**1**
Centres de contrôle technique	4	1	**5**	2,9%	1		1						**2**
Guichets d'entreprises	1	1	**2**									*1*	**1**
Ordre(s) des avocats		1	**1**	0,6%									**0**
Autres	11	2	**13**	7,6%	1		1			*1*	*2*		**5**
TOTAL	**133**	**37**	**170**		46	14	11	2	4	*5*	*12*	*13*	**107**

Organismes privés chargés d'un service public
Plaintes recevables par langue



	Nombre 2005
Néerlandais	57
Français	74
Allemand/autres	2
TOTAL	133

Organismes privés chargés d'un service public
Application des critères d'évaluation



	Nombre	%
Délai raisonnable	4	20,0%
Gestion consciencieuse	6	30,0%
Information active et passive	5	25,0%
Application conforme des règles de droit	3	15,0%
Raisonnable (év. exigence de proportionnalité)	2	10,0%
TOTAL	20	

6.2. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Les réclamations dont le Collège fut saisi à l'encontre des organismes privés chargés d'un service public ne soulevèrent pas de problèmes particuliers.

7. Les plaintes de fonctionnaires

7.1. Analyse thématique des principales problématiques et réclamations

Assistance en justice et responsabilité des membres du personnel de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)

Un collaborateur de l'AFSCA avait fait l'objet d'une instruction judiciaire suite à une de ses interventions en qualité de fonctionnaire-vétérinaire. Après que la Chambre du conseil ait prononcé un non-lieu à son encontre, il demanda à son administration le remboursement des frais qu'il avait engagés dans le cadre de sa défense. Il appuyait sa demande sur un article paru dans une revue d'information destinée au personnel de l'AFSCA, dans lequel l'administration s'engageait, selon lui, au remboursement de l'ensemble des frais de défense liés à de telles procédures. Son administration n'avait cependant accepté de rembourser qu'une partie des frais qu'il avait supportés. Interrogée par le Collège, l'administration indiqua que l'article paru dans la revue interne ne visait que les frais de défense *stricto sensu*. Or, les frais supplémentaires dont le plaignant demandait le remboursement ne rentraient pas dans cette catégorie.

Le Collège constata que l'information diffusée dans la revue interne de l'AFSCA était peu précise et susceptible d'interprétations diverses. Afin d'éviter des contestations similaires pour l'avenir, il suggéra à l'administration de rédiger et de porter à la connaissance des membres du personnel une note de service précisant quels frais de défense seraient susceptibles de faire l'objet d'un remboursement. L'AFSCA se rallia à cette suggestion et transmit quelques mois plus tard au Collège une copie de la note intitulée "*Assistance en justice & responsabilité des membres du personnel de l'Agence*". Cette note précisait notamment les frais pouvant être pris en charge par l'administration.

7.2. Conclusions et recommandations

Le Collège a adressé le 24 mars 2005 une recommandation officielle au Ministre des Finances ainsi qu'au SPF Finances dans le cadre d'une réclamation introduite par un fonctionnaire de ce département désigné comme officier de liaison avec le SGAP/CPI (Coopération policière internationale).

Le Collège recommanda à l'administration de verser à l'intéressé une indemnité plus élevée, telle que prévue dans l'arrêté ministériel[71] déterminant le montant des indemnités qui lui étaient dues. L'administration ne suivit pas la recommandation du Collège. Le Collège recommanda par ailleurs au ministre compétent de modifier la date d'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel concerné afin qu'il soit tenu compte du fait que l'intéressé exerçait déjà la fonction d'officier de liaison depuis plusieurs années. Le ministre indiqua également qu'il ne pouvait suivre la recommandation du Collège.

N'obtenant pas de réponse à sa demande d'informations dans le dossier d'un ancien agent du Centre d'étude de l'énergie nucléaire, le Collège a adressé le 24 juin 2005 une recommandation officielle au Ministre de l'Energie.

Le Collège a adressé le 15 septembre 2005 une recommandation officielle au SPF Finances dans le cadre d'une réclamation introduite par trois fonctionnaires de ce département qui n'avaient pas obtenu la promotion par avancement barémique à laquelle ils estimaient avoir droit.

En l'espèce, l'administration dont ces agents relèvent (l'AFER) n'avait établi qu'en mars 2004 une note constatant qu'ils remplissaient depuis le 1er octobre 2002 les conditions d'octroi de la promotion par avancement barémique concernée. Il s'agissait de conditions d'ancienneté et de quotas, déterminées par le cadre organique du SPF. Cette note proposait dès lors de leur accorder ladite promotion à partir d'octobre 2002. Le service d'encadrement Personnel & Organisation du SPF Finances avait cependant refusé l'octroi de cette promotion au motif que, depuis janvier 2003, le cadre organique du SPF Finances avait été remplacé par un plan de personnel et que ledit plan ne prévoyait pas ces promotions. Le Collège recommanda au SPF Finances d'accorder à ces agents la promotion par avancement barémique en question. Le SPF ne suivit pas la recommandation du Collège.

---

71 Arrêté ministériel du 8 mai 2001 *fixant le régime d'indemnisation des membres de l'Administration des douanes et accises exerçant les fonctions d'officiers de liaison auprès de l'Office européen de police et du Service général d'appui policier, M.B.*, 15 juin 2001.

8. Demandes d'information et plaintes relatives aux politiques gouvernementales

Afin de donner un aperçu le plus complet possible de l'analyse des dossiers, la partie II du rapport annuel du Collège des médiateurs fédéraux comprendra désormais un bref chapitre consacré, d'une part, aux demandes d'information et, d'autre part, aux plaintes relatives aux politiques gouvernementales.

8.1. Demandes d'information

Environ un plaignant sur quatre souhaite seulement être informé et/ou orienté vers les administrations compétentes pour traiter son problème. La complexité des structures de l'Etat, l'introduction tâtonnante de nouvelles mesures, l'absence de visibilité de certains fonctionnaires d'information, la surestimation des possibilités d'intervention des pouvoirs publics, la perception de la fonction d'ombudsman comme point d'information pour le citoyen dans le besoin, sont autant de facteurs qui expliquent que le médiateur est fréquemment sollicité. La facilité avec laquelle le Collège peut être joint, tant par l'utilisation du formulaire de plainte électronique que par courriel, explique également que de nombreuses demandes de ce type sont rédigées avec peu de soin.

La loi du 29 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux limite explicitement les missions du Collège au traitement des plaintes introduites auprès de son Office - pour autant que le plaignant ait accompli les démarches préalables auprès de l'administration concernée. Néanmoins, le Collège considère le suivi de ces demandes d'information et/ou de conseil, pas toujours clairement exprimées, comme faisant partie intégrante de sa mission. Ainsi, le Collège apporte un grand soin à la rédaction de réponses au contenu fiable et en même temps créatives destinées en premier lieu à guider le citoyen vers les instances les mieux placées pour la résolution de son problème.

Dans chacune de ses réponses, le Collège veille à fournir une information à propos des tâches principales du médiateur. Les demandes relatives à la fiscalité et à l'énergie se trouvent en tête de la liste des questions souvent posées. Ainsi, en 2005, le Collège eut plus de 500 contacts, souvent téléphoniques, avec les citoyens à propos de questions fiscales. Néanmoins, depuis la création au sein du SPF Finances d'un *call center* chargé de traiter les questions fiscales simples, le Collège a pu constater une diminution évidente

du nombre de questions fiscales qui lui ont été posées. La libéralisation continue du marché de l'énergie entraîna en 2005 un nombre significatif de demandes de citoyens concernant des problématiques liées à l'énergie. Il n'est pas toujours facile d'orienter ces personnes vers les organes compétents pour l'analyse de leurs demandes. Cependant, la création au sein du SPF Economie d'un service d'information sur l'énergie avec un numéro gratuit constitue un début de solution.

8.2. Plaintes relatives aux politiques gouvernementales

Les nouvelles mesures du gouvernement ont, à maintes reprises, fait l'objet de plaintes des citoyens. Il s'agissait, le plus souvent, du mécontentement de citoyens qui n'entraient pas en ligne de compte pour une mesure déterminée ou qui craignaient de ne pas pouvoir bénéficier de cette mesure. La vitesse à laquelle les plaignants manifestent leur désaccord est remarquable. Ainsi, le jour même où la décision d'accorder une intervention sur le gaz propane entra en vigueur, cette mesure fit l'objet d'une plainte. Celle-ci était motivée par la considération que le gouvernement - par l'introduction d'une mesure pour une période de référence passée - n'avait pas permis aux citoyens d'ajuster leur comportement d'acheteur à cette mesure.

Des mesures ressenties comme contraires aux intentions politiques affichées furent également l'objet de plaintes de citoyens. Ainsi, la taxe de circulation supplémentaire sur le LPG fut plus d'une fois qualifiée de contraire à la volonté du gouvernement de promouvoir les énergies non polluantes.

A plusieurs reprises, des plaignants ont émis des suggestions destinées aux responsables politiques. Le Collège des médiateurs fédéraux n'étant pas compétent pour examiner des plaintes concernant la politique menée par le gouvernement, il proposa la plupart du temps à ces plaignants d'adresser directement leurs plaintes au ministre compétent. Pour obtenir des informations sur le contenu précis et la réalisation des mesures du gouvernement, le Collège renvoya les plaignants vers les services d'informations des différents services publics fédéraux.

III.
Recommandations

III. RECOMMANDATIONS

Formuler des recommandations en se basant sur les constatations faites à l'occasion de l'examen des réclamations relatives au fonctionnement des autorités fédérales, est une des missions assignées explicitement aux médiateurs fédéraux par l'article 1er, 3°, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux (ci-après « la Loi »).

Ces recommandations peuvent être de deux ordres.

a) *Les recommandations « officielles »* : 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[72].

b) *Les recommandations « générales »* : l'article 15, alinéa 1er, 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.

Soucieuse d'assurer un suivi dynamique des rapports de la commission des Pétitions sur les recommandations du Collège des médiateurs fédéraux, la Chambre des représentants a créé en 2003 la fonction d'« ombudspromoteur »[73] au sein de chaque commission permanente.

En mai 2005, la commission des Pétitions a décidé d'examiner dorénavant les recommandations générales du Collège des médiateurs fédéraux par thème correspondant aux attributions des différentes commissions permanentes, en y associant les membres de la commission permanente concernée. Les médiateurs sont invités à venir expliciter leurs recommandations prioritaires. L'ombudspromoteur concerné par la matière est chargé de relayer la teneur de la discussion dans sa commission permanente et rédigera si nécessaire une proposition de loi ou de résolution, cosignée par les membres de la commission des Pétitions. Il sera alors chargé de suivre l'examen de la proposition au sein de sa commission permanente. Selon cette procédure, la commission des Pétitions

---

72 Ces recommandations sont abordées dans la partie II du présent rapport sous le chapitre de l'autorité administrative qu'elles concernent. Une liste récapitulative des recommandations formulées en 2005 est par ailleurs reprise pp. 134-135.

73 Article 38, du Règlement de la Chambre des représentants.

s'est réunie à quatre reprises en juin et juillet 2005 pour examiner les recommandations désignées comme prioritaires par nos prédécesseurs, relatives à la Justice, à l'Intérieur et transversales.

Lors de notre entrée en fonction, nous avons voulu dresser l'état des recommandations générales formulées par nos prédécesseurs. Il est repris sous forme de tableau en annexe[74].

Dans ce bilan, nous avons choisi de distinguer 3 catégories de recommandations générales : les recommandations transversales, qui concernent l'ensemble des autorités administratives fédérales; les recommandations thématiques, qui concernent un département ou une autorité en particulier et enfin, les recommandations consacrées par nos prédécesseurs à l'institution elle-même (formulées pour l'essentiel en 1997 et 1999).

Concernant ces dernières, nous avons indiqué à la commission des Pétitions que nous ne souhaitions plus les inclure dans le cadre du suivi des recommandations générales telles que visées à l'article 15 de la Loi. Sans mettre en cause l'intérêt des questions que certaines d'entre elles soulèvent concernant les compétences et les moyens d'action du Collège des médiateurs fédéraux, nous considérons en effet qu'elles ne relèvent pas de sa mission de recommandation telle que prévue par l'article 1er de la Loi. Ces questions ont par contre pleinement leur place dans le cadre de l'exposé des difficultés que les médiateurs rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions et qui fera désormais l'objet d'un développement distinct dans le rapport annuel.

Si l'on excepte les recommandations qui avaient trait à l'institution elle-même, l'examen du suivi réservé aux recommandations générales formulées par nos prédécesseurs est en définitive plutôt encourageant.

Sur 44 recommandations générales, 20 étaient clôturées parce que le problème qu'elles dénonçaient avait été rencontré.[75] Si cet aboutissement n'est pas toujours le résultat d'une initiative parlementaire, ces recommandations auront en tout cas contribué au débat qui a permis d'aboutir à une solution. En témoignent les discussions qui leur ont été consacrées en commission des Pétitions et les nombreuses questions parlementaires qui les ont relayées. Les recommandations générales des médiateurs ne sont en effet pas tou-

---

74 CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 149-153.

75 Sept étaient devenues sans objet ou avaient été reprises dans une autre recommandation et trois avaient été clôturées par nos prédécesseurs en 2005.

jours destinées à être transposées en initiative législative. Lorsqu'elles peuvent l'être, c'est parfois le gouvernement qui prend l'initiative de les intégrer dans un projet de loi.

14 recommandations sont encore en cours. Nous en donnons les derniers développements ci-après. Parmi celles-ci, 6 des 7 recommandations considérées comme prioritaires par nos prédécesseurs ont été discutées en commission des Pétitions dans le cadre de la nouvelle méthode de travail mise en place en 2005.

1. Recommandations générales

1.1. Recommandations générales 2005

Cette année, nous ne formulons pas de nouvelles recommandations générales. Entrés en fonction le 8 novembre 2005, nous n'avons disposé que de sept semaines pour prendre connaissance des réclamations traitées au cours de l'exercice qui auraient pu donner lieu à une recommandation. Ce délai n'était pas suffisant pour permettre un dialogue constructif avec les administrations concernées. Nous considérons en effet qu'il serait contre-productif de formuler une recommandation dans la précipitation, sans avoir soumis au préalable les constatations qui la sous-tendent à une discussion approfondie avec l'administration et son ministre. Loin de mettre en cause l'indépendance des médiateurs, cette démarche constitue non seulement une indispensable marque de respect pour le travail et l'expertise de l'Administration, mais doit aussi permettre de renforcer la crédibilité des recommandations en vérifiant au préalable leurs effets possibles, parfois insoupçonnés, afin de les affiner.

1.2. Suivi réservé en 2005 aux recommandations générales des exercices antérieurs

1.2.1. Recommandations transversales

RG 99/02 : la constitution d'une commission *ad hoc* **destinée à suivre l'exécution de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs.**

Suite aux efforts consentis par les administrations concernées (le SPF Affaires étrangères, DG Affaires consulaires ; le SPF Finances, Administration de la Documentation patrimoniale -secteur Cadas-

tre-, AFER et Administration du recouvrement ; le SPF Intérieur, Office des étrangers ; le SPF Sécurité sociale, DG Indépendants) et à l'amélioration de la motivation là où le Collège avait relayé des motivations lacunaires, les problématiques diverses qui se trouvaient à la base de cette recommandation sont résolues ou le seront prochainement.

RG 99/05 : l'adoption de mesures pour mieux faire connaître au grand public l'existence et les missions des fonctionnaires d'information.

Dans le cadre de la réforme Copernic, des fonctionnaires de communication ont été institués au sein de l'administration fédérale (COMMnetkern) pour promouvoir la communication tant interne qu'externe. Le COMMnetkern a fait état de son projet de numéro vert unique pour l'ensemble de l'administration fédérale. Le Parlement a interrogé le Ministre de la Fonction publique sur ledit projet[76]. D'après les renseignements obtenus auprès de la Chancellerie du Premier Ministre, le suivi du projet y est assuré dans le cadre du développement du centre de contact fédéral. Le projet se trouvait encore au stade de la réflexion au moment de mettre le présent rapport annuel sous presse.

RG 99/06 : l'obligation pesant sur le citoyen de produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer par elle- même.

Les médiateurs fédéraux avaient rencontré en 2004 le Secrétaire d'Etat à la simplification administrative pour lequel cette problématique constitue une priorité[77] ; son objectif était de mettre en oeuvre un système de sorte que les Services publics fédéraux ne réclament plus aux administrés les données ou les attestations les concernant qui sont déjà enregistrées ou dont leur administration communale dispose déjà. Il y a lieu de rappeler que la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale et la Banque-Carrefour des Entreprises œuvrent déjà en ce sens, respectivement en matière sociale et en matière économique.

Cette recommandation a été abordée en commission des Pétitions en juillet 2005. Dans sa note déposée à la commission des Pétitions en juillet 2005, le Secrétaire d'Etat à la simplification administrative a indiqué que l'Agence pour la Simplification administrative (ASA)

---

76 *Compte rendu intégral*, Chambre des représentants, session ordinaire 2005-2006, Question n° 6791 (Bex), CRIV51 Com. 615, pp. 5-7.

77 Voy. la *Note de politique générale concernant la simplification administrative* du 26 novembre 2003 et le site www.sav.fgov.be.

a initié des projets pilotes dans un certain nombre de services et a également prévu un screening global des SPF concernant leur accès au Registre national.

La commission de l'Intérieur et des Affaires administratives du Sénat examine actuellement une proposition de loi qui prévoit que l'administration demandera au citoyen de communiquer des données pour autant qu'aucune autre administration ne dispose déjà de ces données[78].

Dans la lignée de cette recommandation, il y a lieu de relever le projet de « dossier fiscal unique » porté par le Secrétaire d'Etat à la Modernisation des Finances, que le Collège a rencontré : il s'agira d'un document informatique reprenant toutes les données fiscales d'un contribuable. Ce document pourra être consulté par les agents autorisés des différents services concernés du SPF Finances, évitant par là que l'administration fiscale ne demande plusieurs fois la même information au contribuable. Cette consultation se fera dans le respect de la protection de la vie privée. Interrogé par une députée fédérale à cet égard, le Secrétaire d'Etat à la Modernisation des Finances a indiqué que ledit projet avait été approuvé par le Gouvernement et était en cours de réalisation[79].

Dans le cadre du suivi de cette recommandation, il y a lieu de relever également l'adaptation du système informatique de SELOR afin qu'il soit notamment possible de conserver dans un *dossier unique* toutes les données utiles concernant un candidat. C'est ainsi que, depuis 2004, le principe du *dossier unique* est devenu une réalité pour les sélections organisées dans le cadre du *Marché interne* (mobilité) ainsi que pour les sélections d'agents contractuels. Il est dorénavant possible de compléter un *curriculum vitae* (CV) dans le cadre d'une inscription en ligne et de joindre à ce CV électronique un CV personnalisé ainsi qu'une copie de son ou de ses diplômes. Dans le courant de l'année 2005, tous les services publics fédéraux, parastataux et établissements scientifiques désireux de recruter de nouveaux collaborateurs contractuels ou via le *Marché interne* ont obtenu un accès direct à cette banque de données d'inscriptions en ligne.

---

78 Proposition de loi *visant à améliorer la relation du citoyen et de l'administration* (Cornil), *Doc. Parl.*, Sénat, session extraordinaire 2003, art. 12, 11 juillet 2003, 3-67/1.

79 *Compte rendu intégral*, Chambre des représentants, session ordinaire 2005-2006, Question n° 8131 (Govaerts), CRIV51 Com. 706, pp. 5-8.

RG 98/02 : l'importance de la délivrance aux administrés, sous l'une ou l'autre forme, d'un accusé de réception des documents qu'ils ont fait parvenir à l'administration.

Trois propositions de loi allant dans le sens de la recommandation ont été envoyées respectivement en commission de l'Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique de la Chambre[80] et en commission de l'Intérieur et des Affaires administratives du Sénat[81]. En juillet 2005, la commission des Pétitions a décidé d'interroger le Ministre de l'Intérieur par l'intermédiaire de l'ombuds-promoteur compétent quant au suivi qui pourrait être réservé à cette recommandation.

En matière fiscale, l'accusé de réception est entre-temps devenu obligatoire en cas de réclamation contre l'impôt ainsi qu'en cas de demande de dégrèvement d'office[82].

RG 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.

Cette recommandation a été abordée en commission des Pétitions en juillet 2005 en présence d'un représentant du Ministre de la Fonction publique. A cette occasion, le représentant du ministre a indiqué les initiatives prises par le ministre à la suite d'une réunion de travail qu'il a eue avec le Secrétaire d'Etat à la Simplification administrative. Il s'agit de la mise en place d'un groupe de travail avec les ministres du gouvernement fédéral concernés et l'examen de la possibilité d'associer les autres niveaux de pouvoirs à la réflexion.

---

80 Proposition de loi *générale d'administration* (Leterme et Vandeurzen), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2003-2004, 26 novembre 2003, n° 51 0496/001 ; Proposition de loi *modifiant la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration en vue d'améliorer la relation entre les administrés et les autorités administratives fédérales* (Van Gool et Frédéric), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2003-2004, 19 mars 2004, n° 51 0937/001.

81 Proposition de loi *visant à améliorer la relation du citoyen et de l'administration* (Cornil), *Doc. Parl.*, Sénat, session extraordinaire 2003, art. 12, 11 juillet 2003, 3-67/1.

82 RG 03/03 ; CMF, *Rapport annuel 2003*, pp. 149 et s.

1.2.2. Recommandations thématiques

RG 03/01 : le délai de traitement des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers.

Cette recommandation a été discutée en commission des Pétitions le 15 juin 2005 en présence d'un représentant du Vice-premier Ministre et Ministre de l'Intérieur[83]. Tant le délai de traitement des demandes d'autorisation de séjour, des demandes en révision que des demandes de renouvellement des titres de séjour a été évoqué.

Au regard du nombre de plaintes enregistrées en 2005 concernant le délai de traitement des demandes d'autorisation de séjour qui relèvent de la compétence du bureau « Article 9, alinéa 3 – humanitaire », l'analyse structurelle initiée en 2004, qui conduisit à l'ouverture d'un dossier de principe, garde son actualité.

Concernant les demandes de prorogation et/ou renouvellement des titres de séjour, l'Office des étrangers informa le Collège début 2006 des raisons pour lesquelles il est en difficulté dans la gestion de ce type de demandes et des mesures à prendre[84].

RG 03/02 : dysfonctionnements à la Direction générale Personnes handicapées[85].

Le Collège des médiateurs fédéraux constata pendant l'exercice écoulé une nette amélioration du fonctionnement de la Direction générale Personnes handicapées. Grâce aux différents projets d'amélioration mis en place par l'administration, la diminution des délais de traitement déjà constatée en 2004 a pu être confirmée. Ainsi, le projet *Communit-e*[86], permettant au personnel communal d'avoir une liaison directe aux banques de données de la Direction générale, a été étendu à toutes les communes en octobre 2005. Les demandes sont transmises électroniquement et enregistrées en temps réel. Les données d'identification de la personne handicapée et sa composition de ménage sont extraites en même temps du Registre national. L'administration communale reçoit immédiatement en retour la preuve de l'enregistrement de la demande, ainsi que les différents formulaires précomplétés à remettre à la personne handicapée. Ce nouveau système, qui coexistera dans un

---

83 Document parlementaire à paraître.

84 CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 57-58.

85 CMF, *Rapport annuel 2005*, pp. 89-90.

86 Ce projet a été sacré meilleur projet fédéral par le « E-Gov Awards 2005 » d'Agoria et a également été sélectionné pour le « eEurope Award ».

premier temps avec l'ancienne procédure et deviendra obligatoire pour toutes les communes vers la mi-2006, permet de gagner plusieurs semaines dans le traitement des dossiers.

Par ailleurs, le Collège des médiateurs fédéraux avait formulé en 2001 une recommandation officielle[87] concernant le délai de traitement par les Contrôles des Contributions directes des demandes d'enquêtes sur les revenus qui leur étaient adressées par la Direction générale Personnes handicapées ou l'Office national des Pensions. Fin 2005, la Direction générale indiqua aux médiateurs fédéraux que le Conseil des ministres avait approuvé le 22 avril 2005 le rapport du groupe de travail « Modernisation de la gestion de la sécurité sociale » et avait marqué son accord sur la constitution de groupes de travail chargés notamment d'organiser un échange de données entre le SPF Finances et le réseau de la sécurité sociale. La Direction générale Personnes handicapées pourrait dès lors à terme accéder aux données figurant dans les avertissements-extraits de rôle et dans le cadastre des biens immobiliers. Cet échange de données fait partie des projets prioritaires de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale pour l'exercice 2006.

Parmi les quinze projets d'amélioration concernant plus spécifiquement les expertises médicales, le plan *Medic-e* devrait permettre un nouveau gain de temps puisqu'il vise à terme l'échange électronique des données médicales entre les médecins traitants et les médecins de la Direction générale Personnes handicapées.

Grâce au *Contact Center*, devenu pleinement opérationnel en février 2005, l'accessibilité des services s'est également améliorée. En effet, le *Contact Center* dont l'installation avait été initiée en 2004, centralise depuis février 2005 tous les appels téléphoniques et a déjà fait l'objet d'un renfort de personnel ainsi que de plusieurs adaptations visant à répondre aux problèmes de fonctionnement constatés lors de sa mise en service. Le *Contact Center* devrait dès février 2006 prendre en charge la réponse aux courriers écrits. Le Collège salue également la parution par voie électronique d'un bulletin mensuel comprenant des informations très utiles pour les usagers. Le site internet de la Direction générale (www.handicap.fgov.be) a par ailleurs été entièrement remanié et est devenu plus convivial.

Le Collège des médiateurs fédéraux procède dès lors à la clôture de cette recommandation générale, celle-ci ayant été rencontrée.

---

87 RO 01/04 ; CMF, *Rapport annuel 2001*, pp. 91 et 130.

RG 03/03 : le recours contre l'impôt.

Le Collège recommandait certains aménagements des modalités d'introduction de la réclamation auprès du Directeur régional des Contributions directes. Les rapports annuels précédents du Collège et l'expérience quotidienne démontrent en effet que l'administration fiscale peut faire preuve d'un formalisme excessif dans l'appréciation de la recevabilité d'une réclamation contre l'impôt qui met à mal le principe de perception du juste impôt.

1. Prorogation du délai de réclamation
La réforme de la procédure fiscale adoptée en 1999 a réduit à trois mois à compter de la date d'envoi de l'avertissement-extrait de rôle le délai de recours pour contester l'impôt. Les plaintes que le Collège reçoit montrent que ce délai est manifestement trop court. Tous les contribuables qui reçoivent leur avertissement-extrait de rôle n'ont pas la possibilité de le vérifier immédiatement et de réagir conformément aux règles de procédure. Le calcul de l'impôt et les règles de procédure mentionnées sur l'avertissement-extrait de rôle paraissent souvent tellement compliquées qu'une explication doit être demandée à des spécialistes ou à l'administration elle-même. La vérification du calcul de l'impôt prend de cette manière tellement de temps que le contribuable perd de vue le délai de réclamation.

A titre d'exemple, citons le cas d'un contribuable qui, en méconnaissance de cause, avait omis de répartir les intérêts de son emprunt hypothécaire sous deux rubriques distinctes de la déclaration. Lorsqu'il constata son erreur, le délai de réclamation de trois mois était déjà expiré. La Direction régionale des Contributions décida que sa requête en dégrèvement était irrecevable puisque la réclamation était introduite en dehors du délai imparti. Le Collège des médiateurs fédéraux connaît de nombreuses plaintes dont il ressort que les réclamants, satisfaits de constater un remboursement d'impôts sur leur avertissement-extrait de rôle, ne vérifient pas le calcul de l'imposition et passent ainsi à côté d'un remboursement complémentaire.

Le Collège maintient sa recommandation relative à un allongement substantiel du délai de recours au profit du contribuable.

2. Notions d'écrit et de signature – date certaine
En vertu de l'article 366 du CIR92, le redevable ne peut se pourvoir en réclamation que par écrit. Actuellement, la notion d'*écrit* est interprétée de manière très restrictive par les directions régionales, à l'exclusion des moyens d'écriture modernes, en particulier de la télécopie. Par ailleurs, s'appuyant sur la jurisprudence de la Cour

de cassation, les directions régionales de l'administration fiscale estiment que la signature apposée sur une télécopie n'est pas valable car elle ne constitue pas une signature en original. Le Collège des médiateurs fédéraux a dès lors recommandé en 2003 de modifier le CIR92 de manière à élargir les notions *d'écrit* et de *signature.*

En outre, les contribuables envoient souvent leur réclamation le dernier jour du délai dans lequel cette réclamation doit être introduite. Or, l'administration ne tient pas compte de la date d'envoi de la réclamation mais bien de la date de sa réception auprès de la direction régionale compétente. Les réclamations doivent être introduites dans un délai de trois mois. Le contribuable ne maîtrise cependant pas la date de la réception de sa réclamation.

Afin d'assouplir le formalisme de la procédure, une nouvelle disposition dans le Code des Impôts sur les Revenus 92 devrait permettre au contribuable d'introduire valablement sa réclamation soit par lettre recommandée (la date du cachet de la poste sur le récépissé faisant foi), par télécopie (date de récépissé de la télécopie) ou par courriel (date de l'envoi du courriel), soit en la déposant au siège de la direction régionale compétente contre remise d'un accusé de réception.

3. Accusé de réception

La loi-programme du 27 décembre 2004 (Moniteur belge du 31 décembre 2004) a introduit dans le CIR92 l'article 376 *quater* qui prescrit que, tant pour la réclamation que pour une requête en dégrèvement d'office, un accusé de réception doit être envoyé au contribuable. Le législateur rencontre ainsi partiellement la recommandation formulée en 2003 par le Collège.

Le Collège regrette que la loi ne détermine pas le délai pour l'envoi d'un accusé de réception. Il est pourtant évident que l'envoi obligatoire d'un accusé de réception perd de son utilité si cet accusé n'est pas envoyé dans un délai raisonnable, par exemple dans les dix jours ouvrables. Une circulaire pourrait peut-être offrir une solution, dans l'attente d'une éventuelle modification de la disposition légale.

4. Renvoi interne

Sur la base de la loi-programme 2004, une réclamation introduite auprès d'un autre directeur régional que celui qui est mentionné sur l'avertissement-extrait de rôle est considérée comme recevable. L'administration a aussi l'obligation légale de transmettre d'office les réclamations au directeur territorialement compétent.

Entre-temps, l'administration a publié dans la circulaire du 13 décembre 2005 une série de modèles d'accusés de réception qui indiquent si la réclamation est recevable ou si elle doit être intro-

duite auprès d'un autre service. La même circulaire prévoit que quand une réclamation est introduite auprès d'un fonctionnaire autre qu'un directeur régional des contributions directes (d'après la réglementation actuelle, cette réclamation ne serait pas recevable), le service qui la reçoit doit la renvoyer immédiatement au contribuable en mentionnant l'adresse et les coordonnées du directeur régional compétent.

RG 03/04 : le règlement collectif de dettes.

En 2003, le Collège des médiateurs fédéraux formulait une recommandation générale invitant à prendre une initiative législative visant à permettre aux receveurs fiscaux d'octroyer une remise d'impôt en principal dans le cadre de la phase amiable du règlement collectif de dettes.

La loi du 13 décembre 2005 portant des dispositions diverses relatives au délai, à la requête contradictoire et au règlement collectif de dettes autorise la remise des dettes fiscales dans le cadre de la phase amiable du règlement collectif de dettes.

Cette loi ayant entièrement rencontré la recommandation générale, les médiateurs fédéraux la clôturent.

RG 02/01 : le statut des cohabitants en droit des étrangers.

Lors de la discussion en commission des Pétitions le 15 juin 2005, le représentant du Vice-premier Ministre et Ministre de l'Intérieur indiqua que le statut des cohabitants serait inséré dans la loi du 15 décembre 1980.

L'Office des étrangers précisa en octobre 2005 qu'à l'occasion de la transposition de la directive 2003/86/CE du 22 septembre 2003 relative au regroupement familial, le statut des cohabitants en droit des étrangers serait réglé.

En réponse à une question orale[88], le Ministre de l'Intérieur a indiqué début 2006 que l'avant-projet de loi à cet égard avait été approuvé en Conseil des ministres et transmis pour avis au Conseil d'Etat. Il prévoit un droit au regroupement familial pour les partenaires non mariés issus de pays tiers. Une disposition identique sera reprise dans l'avant-projet de loi transposant la directive 2004/38 concernant les citoyens de l'Union européenne.

---

[88] *Compte rendu intégral*, Chambre des représentants, session ordinaire 2005-2006, Question n°9919 (Lanjri) - *Les permis de séjour dans le cadre d'une relation durable*, 51 Com. 828, pp. 3-4.

RG 02/02 : adoption d'une base légale en matière de légalisation et d'avocats de confiance.

Suite à l'adoption du nouveau Code de droit international privé, une circulaire du 2 mai 2005 relative à la légalisation de documents par les postes diplomatiques et consulaires belges est entrée en vigueur le 15 mai 2005. Celle-ci a pour objet de rappeler que, conformément à l'article 30 du code précité, la légalisation « *n'atteste que la véracité de la signature, la qualité en laquelle le signataire de l'acte a agi et, le cas échéant, l'identité du sceau ou timbre dont l'acte est revêtu* ». Il n'appartient donc pas aux postes diplomatiques ou consulaires belges de refuser de légaliser un acte pour d'autres motifs que ceux énumérés dans cette définition. Il leur appartient par contre, s'ils constatent que le document à légaliser présente un défaut au niveau de la forme ou du contenu, d'en avertir les autorités qui auront ultérieurement à connaître de ce document dans notre pays (fonctionnaire communal de l'état civil, Office des étrangers, …) en le mentionnant sur celui-ci. Ainsi avisées, les autorités auront la possibilité, si elles l'estiment nécessaire, de demander au poste diplomatique ou consulaire belge - par l'intermédiaire du SPF Affaires étrangères - qu'une enquête approfondie soit effectuée concernant le document, même préalablement légalisé. Cette enquête pourra être menée par l'avocat de confiance du poste. Le fait qu'un document soit légalisé est donc une condition nécessaire mais pas suffisante pour qu'il soit accepté en Belgique. Cette recommandation demeure toutefois d'actualité en ce que la nouvelle circulaire maintient la possibilité de recours à la procédure de l'avocat de confiance sans qu'aucune disposition légale ou réglementaire ne vienne encadrer cette pratique.

RG 02/03: le piège fiscal du chômage.

Dans son Rapport annuel 2002, le Collège mentionnait que les chômeurs complets indemnisés de 50 ans et plus étaient dissuadés sur le plan fiscal de suivre une formation dès lors qu'ils percevaient à cette fin une indemnité de la part des offices régionaux de l'emploi. Cette indemnité forfaitaire peut en effet avoir pour conséquence qu'ils ne bénéficient plus de l'exonération fiscale de fait pour les revenus de remplacement.

Le 25 mai 2004, une proposition de loi a été introduite afin d'exonérer cette indemnité de toute imposition[89]. Cette proposition est actuellement à l'examen au Parlement.

RG 02/05 : l'application de la Charte de l'assuré social à certaines institutions de sécurité sociale.

Après avoir dans un premier temps indiqué à la Chambre qu'il partageait l'analyse du Collège des médiateurs fédéraux concernant l'application de la Charte de l'assuré social aux institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) n'accordant pas de prestations sociales[90] (ONSS, ONSSAPL, INASTI et BCSS) et qu'il envisageait de préciser le texte légal en ce sens, le Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique a finalement indiqué aux médiateurs fédéraux qu'il avait revu sa position sur base d'un avis du Collège des IPSS. Ce dernier estimait que les missions des IPSS susvisées n'entraient pas dans le champ d'application de la Charte et que toute modification du texte en ce sens supposerait des moyens budgétaires supplémentaires.

RG 01/01 : une meilleure transparence et une plus grande sécurité juridique dans l'application par l'Office des étrangers de la loi du 15 décembre 1980 et de son arrêté d'exécution.

Cette recommandation générale est restée en l'état.

RG 00/01 : la déclaration de mariage.

Cette recommandation générale est restée en l'état[91].

RG 00/02 : la procédure de changement de nom et de prénoms / consentement de l'épouse au changement de nom de l'enfant adultérin *a patre.*

Le 20 octobre 2005, la Chambre des représentants a voté la proposition de loi modifiant des dispositions du Code civil relatives à l'établissement de la filiation et aux effets de celle-ci dont l'article

---

89 Proposition de loi *modifiant l'article 38 du Code des impôts sur les revenus 1992 en vue d'éliminer le piège fiscal à l'emploi pour les chômeurs qui suivent une formation* (Van Gool, Baeke, Storms, Burgeon, Dieu, De Clercq, Van der Maelen, Lenssen, Claes), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2003-2004, 25 mai 2004, pendant, n° 51 1158/001.

90 CMF, *Rapport annuel 2004*, p. 119.

91 *Compte rendu intégral*, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, Question n°6847 (Nagy) – *Les documents à remettre lors de la déclaration de mariage*, 51 Com. 605, pp. 4-6.

16 rencontre la recommandation formulée par les médiateurs[92]. Le Sénat a évoqué le projet de loi le 9 novembre 2005[93]. Le texte a été envoyé à la commission de la Justice.

RG 99/07 : l'adoption internationale.

La loi du 24 avril 2003 réformant l'adoption est entrée en vigueur le 1er septembre 2005. La RG 99/07 est dès lors rencontrée.

RG 99/13: le manque de transparence de l'Ordre des médecins.

Plusieurs propositions de loi relatives à la réforme de l'Ordre des médecins sont pendantes, aussi bien à la Chambre qu'au Sénat. Dans certaines d'entre elles, la recommandation est suivie en ce sens qu'il y est prévu explicitement que le patient qui introduit une plainte auprès de l'Ordre contre un médecin doit avoir le droit de connaître le résultat de la procédure disciplinaire[94].

---

92 Projet de loi *modifiant des dispositions du Code civil relatives à l'établissement de la filiation et aux effets de celle-ci*, *Doc. parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2005-2006, 20 octobre 2005, 51 0597/34.

93 Projet de loi *modifiant des dispositions du Code civil relatives à l'établissement de la filiation et aux effets de celle-ci*, *Doc. parl.*, Sénat, session ordinaire 2005-2006, 9 novembre 2005, 3-1402.

94 Proposition de loi *créant l'Ordre des médecins, le Collège disciplinaire pour la santé et le Conseil supérieur pour l'éthique et la déontologie de la santé* (Gerkens), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session extraordinaire 2003, 2 juillet 2003, 51 0045.
Proposition de loi *portant création d'un Conseil supérieur de l'éthique et de la déontologie des soins de santé* (De Meyer, Peeters, Detiège), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session extraordinaire 2003, 2 septembre 2003, 51 0187.
Proposition de loi *modifiant l'arrêté royal n°79 du 10 novembre 1967 relatif à l'Ordre des médecins* (Bacquelaine), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session extraordinaire 2003, 5 septembre 2003, 51 0191.
Proposition de loi *créant l'Ordre des médecins* (Vandeurzen), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2003-2004, 10 novembre 2003, 51 0424.
Proposition de loi *créant un Ordre des médecins francophones et germanophones et un Ordre des médecins flamands* (Bourgeois), *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2003-2004, 23 avril 2004, 51 1045.
Proposition de loi *créant un Ordre des médecins* (Vankrunkelsven), *Doc. Parl.*, Sénat, session ordinaire 2003-2004, 3 décembre 2003, 3-373/1.
Proposition de loi *créant l'Ordre des médecins,* (De Schamphelaere), *Doc. Parl.*, Sénat, session ordinaire 2003-2004, 11 décembre 2003, 3-413/1.

2. Aperçu des recommandations officielles 2005[95]

RO 05/01 Finances, *Rapport annuel 2005*, pp. 78-79 (trois ans au lieu de trois mois)
RO 05/02 Finances, *Rapport annuel 2005*, pp. 79-80 (droits d'enregistrement – restitution)
RO 05/03 Finances, *Rapport annuel 2005*, p. 80 (les programmes de calcul pour la déclaration fiscale)
RO 05/04 Plaintes de fonctionnaires, *Rapport annuel 2005*, p. 114 (le régime d'indemnisation des membres de l'Administration des douanes et accises)
RO 05/05 Plaintes de fonctionnaires, *Rapport annuel 2005*, p. 114 (cadres linguistiques Centre d'Etude de l'Energie nucléaire)
RO 05/06 Plaintes de fonctionnaires, *Rapport annuel 2005*, p. 115 (promotion barémique Finances)

[95] Pour les recommandations officielles de 1997 à 2001, voy. CMF, *Rapport annuel 2001*, pp. 187-188. Pour celles de 2002, voy. CMF, *Rapport annuel 2002*, p. 132. Pour celles de 2003, voy. CMF, *Rapport annuel 2003*, p. 162 et pour celles de 2004, voy. CMF, *Rapport annuel 2004*, pp. 125-126.

Annexes

Annexe I - Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, telle que modifiée par la loi du 11 février 2004[96]

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 1er.

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.

---

96 *M.B.*, 29 mars 2004.

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 1 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 médiateurs, 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;
5° un emploi rémunéré dans les services publics visés à l'article 1er, 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 1er, 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 1er 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 déterminant les modalités de traitement des réclamations. Il est approuvé par la Chambre des représentants et publié au Moniteur belge.

Art. 18. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service des médiateurs sont inscrits au budget des dotations. 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.

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 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 1er, 1° et 2°, 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 II - Questions parlementaires, avant-projets, projets et propositions de loi et liste des ombudspromoteurs

Nous ne mentionnons au point A ci-après que les questions parlementaires (écrites et orales) posées ou publiées en 2005 et se référant explicitement au Collège des médiateurs fédéraux ou à ses rapports annuels, de très nombreuses autres questions ayant été posées durant l'exercice écoulé sur les matières abordées dans les rapports du Collège mais sans que l'on puisse en déduire un lien avec eux. Quant au point B, seuls les projets et propositions de loi en rapport avec une recommandation générale du Collège ou la loi instaurant des médiateurs fédéraux y sont repris. Les questions et textes cités ci-après sont ceux qui ont pu être trouvés dans les publications parlementaires de la Chambre des représentants et du Sénat. Par souci d'exhaustivité, nous répétons notre appel aux parlementaires de communiquer systématiquement au Collège leurs questions et propositions en liaison avec ses rapports annuels. Les questions parlementaires sont mentionnées suivant l'ordre de présentation des départements concernés utilisé dans la partie II « Analyse des dossiers » du présent rapport annuel. Lorsque plusieurs questions ont été posées à un même ministre, celles-ci sont classées par ordre chronologique.

A. Questions parlementaires évoquant le Collège des médiateurs fédéraux ou ses rapports annuels

Ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 130 du 12 avril 2005 (Deseyn) - *« Selor. - Procédure de sélection de collaborateurs opérationnels pour le SPF Intérieur»*, *Bull.* B079 du 12 avril 2005, p. 13262.

Compte rendu intégral, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 6782 du 25 mai 2005 (Lanjri) - *« Les médiateurs fédéraux »*, 51 Com. 615, p. 1.

Compte rendu intégral, Chambre des représentants, session ordinaire 2005-2006, question n° 8186 du 19 octobre 2005 (Verherstraeten) - *« La reconnaissance de la formation de 'médiateur' destinée aux membres de la fonction publique »*, 51 Com. 714, p. 7.

Ministre des Affaires étrangères

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 222 du 9 mai 2005 (Goyvaerts) - « *Fonctionnement de l'ambassade belge à Kinshasa. - Plaintes* », *Bull.* B083 du 20 juin 2005, p. 14287.

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 256 du 14 juillet 2005 (Verhaert) - « *SPF. - Plaintes déposées auprès des ambassades et des consulats et de la direction générale des Affaires consulaires* », *Bull.* B090 du 29 août 2005, p. 15903.

Compte rendu intégral, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 8016 du 21 septembre 2005 (Boukourna) - « *Les étrangers libérés dans la zone de transit de l'aéroport de Zaventem et le communiqué de presse diffusé par plusieurs ONG* », 51 Com. 692, p. 47.

Ministre des Finances

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 571 du 23 décembre 2004 (Pieters) - « *Incitation non souhaitée de recours à des actes de renonciation. - Abandon des griefs dans le cadre d'une réclamation. - Droit de regard et droit d'être entendu. - Absence de décisions directoriales* », *Bull.* B063 du 31 janvier 2005, p. 10143.

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 794 du 18 mai 2005 (Van den Eynde) - « *Recommandation des médiateurs fédéraux. - Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus. - Dégrèvement d'office* », *Bull.* B083 du 20 juin 2005, p. 14159.

Compte rendu intégral, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 6958 du 31 mai 2005 (Chabot) - « *La légalité des récupérations d'indemnités, d'allocations et de traitements par le SPF Finances* », 51 Com. 622, p. 24.

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 870 du 30 juin 2005 (Borginon) - « *Acquisition d'une habitation modeste. - Droits d'enregistrement réduits. - Inscription au registre de la population* », *Bull.* B089 du 9 août 2005, p. 15649.

Compte rendu intégral, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 7654 du 6 juillet 2005 (Tommelein) - « *L'octroi de facilités de paiement* », 51 Com. 679, p. 8.

Ministre du Budget et des Entreprises publiques

Compte rendu intégral, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 6788 du 23 mai 2005 (Deseyn) - « *Le conflit entre le service fédéral de médiation et le service de médiation de La Poste*», 51 Com. 608, p. 14.

Secrétaire d'Etat à la Simplification administrative

Compte rendu intégral, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, question n° 6784 du 25 mai 2005 (Lanjri) - « *Les demandes d'informations que l'administration a déjà réclamées précédemment* », 51 Com. 615, p. 12.

B. Avant-projets, projets et propositions de loi en rapport avec une recommandation générale ou la loi instaurant des médiateurs fédéraux

Proposition de loi *modifiant la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux afin de supprimer la structure collégiale de l'institution* (Chastel, Malmendier), *Doc. Parl. 51K1612*, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, 17 février 2005, pendante.

Proposition de loi *modifiant la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux* (Lano), *Doc. Parl. 51K1712*, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, 15 avril 2005, pendante.

Proposition de loi *modifiant la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, afin d'assurer une protection légale aux fonctionnaires qui dénoncent des irrégularités* (Verherstraeten, Claes, Schryvers), *Doc. Parl. 51K1873*, Chambre des représentants, session ordinaire 2004-2005, 17 juin 2005, pendante.

Proposition de loi *modifiant la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, afin d'assurer une protection légale aux fonctionnaires qui dénoncent des irrégularités* (De Schamphelaere et consorts), *Doc. Parl. 3-1288/1*, Sénat, session ordinaire 2004-2005, 5 juillet 2005, pendante.

Proposition de loi *portant valorisation des quatre premières années d'inscription au barreau et des 10 premières années de notariat, en faveur des membres de la Cour des comptes, des membres des Comités permanents P & R et des médiateurs fédéraux* (Lano, Bogaert, Lalieux, Swennen, T'Sijen), *Doc. Parl. 51K2132*, Chambre des représentants, session ordinaire 2005-2006, 2 décembre 2005, pendante.

C. Liste des ombudspromoteurs

En vue de susciter une action législative plus dynamique à partir des rapports de la Commission des Pétitions sur les recommandations du Collège des médiateurs fédéraux, un ombudspromoteur est nommé au sein de chaque commission permanente de la Chambre en vertu de l'article 38 du Règlement de la Chambre des représentants :

- Commission de la Justice : Monsieur Jean-Pierre MALMENDIER ;
- Commission des Finances et du Budget : Monsieur Luc GUSTIN ;
- Commission de la Défense nationale : Madame Hilde VAUTMANS ;
- Commission de l'Economie, de la Politique scientifique, de l'Education, des Institutions scientifiques et culturelles nationales, des Classes moyennes et de l'Agriculture : Monsieur Georges LENSSEN ;
- Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques : Monsieur Philippe DE COENE ;
- Commission de la Santé publique, de l'Environnement et du Renouveau de la Société : Madame Magda DE MEYER ;
- Commission des Affaires intérieures, des Affaires générales et de la Fonction publique : Monsieur Dirk CLAES ;
- Commission des Affaires sociales : Madame Greet VAN GOOL ;
- Commission de Révision de la Constitution et de la Réforme des Institutions : Madame Alisson DE CLERCQ ;
- Commission des Relations extérieures : Madame Nathalie MUYLLE ;
- Commission chargée des Problèmes de droit commercial et économique : Madame Anne-Marie BAEKE.

Annexe III - Tableau des recommandations générales (RG) 1997-2004

RG	INTITULE	OBJET	ETAT	COMMENTAIRE	COMMISSION DES PETITIONS
Recommandations générales transversales					
97/06	le caractère tardif voire l'absence de réponses de l'administration aux courriers des citoyens (l'objet de cette RG est repris dans la RG 99/05 : CMF, RA 1999, p. 338 et RA 2000, p. 229)	transversale	Abandonnée	RG 99/05 en cours	
97/07	la transparence de l'administration (cette RG est à rapprocher de la RG 99/02 : CMF, RA 1999, p. 339 et RA 2000, p. 229)	transversale	Abandonnée	RG 99/02 clôturée	
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	Prioritaire		13/07/2005
97/14	l'importance du principe de la non rétroactivité des normes	transversale	Clôturée	Partiellement rencontrée en matière de cotisation de solidarité par l'AR du 21/10/98 suite à l'arrêt de la CA du 15/07/98 (CMF, RA 1999, pp. 300 et 340)	
97/17	l'instauration d'une fonction de médiateur au niveau communal et provincial	transversale	Sans objet	Cette matière ne ressortit plus au Fédéral depuis les accords dits de la Saint-Polycarpe : CMF, RA 2001, p. 186	
98/02	l'importance de la délivrance aux administrés, sous l'une ou l'autre forme, d'un accusé de réception des documents qu'ils ont fait parvenir à l'administration.	transversale	Prioritaire		13/07/2005
99/02	la constitution d'une commission ad hoc destinée à suivre l'exécution de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs	transversale	Clôturée	07/2005	05/2001 portée à l'ordre du jour de la CP du 29/06/05 puis du 13/07/05 mais enlevée dudit ordre du jour par CMF compte tenu de sa clôture
99/04	l'évaluation des besoins de certaines administrations en terme de personnel supplémentaire (cette RG a été prolongée par les RG 03/01 et 03/02 concernant respectivement l'Office des étrangers et la Direction générale des Prestations aux Personnes handicapées : CMR, RA 2003, pp. 156-157)	transversale	Abandonnée	RG 03/01 : prioritaire ; RG 03/02 : en voie de clôture	05/2001

RG	INTITULE	OBJET	ETAT	COMMENTAIRE	COMMISSION DES PETITIONS
99/05	l'adoption de mesures pour mieux faire connaître au grand public l'existence et les missions des fonctionnaires d'information	transversale	En cours		05/2001
99/06	l'obligation faite au citoyen de produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer par elle-même	transversale	Prioritaire		13/07/2005
Recommandations générales relatives au SPF Finances (Fin)					
97/08	l'absence de délai légal de traitement d'une réclamation par les directeurs régionaux	SPF Fin	Clôturée	RG rencontrée par lois des 15 et 23/03/1999 (CMF, RA 1999, p. 339)	
97/09	le mode de recouvrement dans le cas de conjoints séparés de fait	SPF Fin	Clôturée	RG rencontrée par modification législative 2001 et surséance indéfinie au recouvrement (CMF, RA 1999, p. 339)	
97/10	l'impôt sur des revenus non encore perçus	SPF Fin	Clôturée	Problème résolu (CMF, RA 1998, p. 270)	
99/08	problèmes survenant à l'occasion de l'évaluation d'un bien immobilier par l'administration fiscale	SPF Fin	En cours	partiellement rencontrée	
99/09	l'extension des possibilités de dégrèvement d'office	SPF Fin	Clôturée	RG rencontrée par la loi-programme du 27/12/2004 (CMF, RA 2004, p. 123)	
99/10	une formation spécifique pour les agents du recouvrement de l'administration fiscale	SPF Fin	Clôturée	Problème résolu (CMF, RA 2000, p. 226)	
00/03	une formation axée sur la communication et l'accueil pour l'ensemble des agents de l'administration fiscale	SPF Fin	Clôturée	RG rencontrée par l'administration (CMF, RA 2004, p. 120)	
00/04	le paiement de la taxe de circulation par domiciliation bancaire	SPF Fin	Clôturée	05/2005	
01/02	l'extension du champ d'application de l'article 143, 2°, du CIR92	SPF Fin	Clôturée	05/2005	
02/03	le piège fiscal du chômage	SPF Fin	En cours	proposition de loi (DOC 1158/001)	
02/04	saisies limitées sur compte bancaire	SPF Fin	Clôturée	RG rencontrée par la loi du 14/06/2004 (CMF, RA 2004, p. 118)	

RG	INTITULE	OBJET	ETAT	COMMENTAIRE	COMMISSION DES PETITIONS
03/03	le recours contre l'impôt	SPF Fin	Prioritaire		12/05/2004 - renvoi à l'ombudspromotor Finances
03/04	le règlement collectif de dettes	SPF Fin	En voie de clôture	RG rencontrée par la loi du 13/12/2005	
Recommandations générales relatives aux SPF Justice, Intérieur (Int) et Affaires étrangères (Aff étr)					
98/01	l'utilisation de critères secrets par l'administration fiscale ou, dans le cadre de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980, par l'Office des étrangers, contraire au principe de la transparence administrative et aux principes de la sécurité juridique et de la confiance légitime (le volet "étrangers" de cette RG fait l'objet de la RG 01/01 et son volet fiscal est lié à la RG 99/08 : CMF, RA 2001, p. 183)	SPF Int	Abandonnée	RG 99/08 : en cours ; RG 01/01 : en cours - suivi avec DG OE lors réunions semestrielles	
99/07	l'adoption internationale	SPF Justice	En voie de clôture	Rencontrée par la loi de réforme de l'adoption du 24/04/2003, telle que modifiée et entrée en vigueur le 01/09/2005	16/05/2002
00/01	la déclaration de mariage	SPF Justice	En cours		16/05/2002
00/02	la procédure de changement de nom et prénom	SPF Justice	En voie de clôture	RG rencontrée par le projet de loi adopté en séance plénière et transmis au Sénat (DOC 0597/034)	1/06/2005
01/01	une meilleure transparence et une plus grande sécurité juridique dans l'application par l'Office des étrangers de la loi du 15 décembre 1980 et de son arrêté d'exécution	SPF Int	En cours	Suivi avec DG OE lors de réunions semestrielles	16/04/2002
02/01	le statut des cohabitants en droit des étrangers	SPF Int	Prioritaire		1/06/2005
02/02	adoption d'une base légale en matière de légalisation et d'avocats de confiance	SPF Aff étr	Prioritaire	partiellement rencontrée (CMF, RA 2004, p. 118)	30/01/2004
03/01	le délai de traitement des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers	SPF Int	Prioritaire		15/06/2005
Recommandations générales relatives aux autres autorités administratives fédérales					
97/13	les longs délais de traitement des dossiers du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)	FFE	Clôturée	RG rencontrée par la loi du 26/06/2002 (CMF, RA 2002, p. 131)	

RG	INTITULE	OBJET	ETAT	COMMENTAIRE	COMMISSION DES PETITIONS
97/15	la problématique de l'accueil extra-scolaire d'enfants de travailleurs salariés dans le cadre du FESC	ONAFTS	Clôturée	Problématique résolue (CMF, RA 1999, p. 340)	
97/16	la résorption de l'arriéré des dossiers traités par le Service des Victimes de la guerre	SPF Sécurité sociale	Clôturée	Problème rencontré par l'A.M. du 19/10/1998 (CMF, RA 1999, p. 340)	
97/18	l'exécution incorrecte par un CPAS d'une législation fédérale	SPP Intégration sociale	Clôturée	Problème rencontré par voie de circulaire (CMF, RA 1999, p. 341)	
97/19	le non-respect du principe de gestion consciencieuse par un ministre	Ministre de la Fonction publique	Clôturée	Problème résolu (CMF, RA 1998 ; p. 271)	
99/11	le blocage récurrent des dossiers d'enseignants à la pension	ONP + Adm Pensions	Sans objet	CMF plus compétent depuis 01/06/1999 (RA 99/1, p. 115)	
99/12	la valorisation du service militaire pour le calcul de la pension	ONP + Adm Pensions	Sans objet	CMF plus compétent depuis 01/06/1999 (RA 99/1, p. 115)	
99/13	le manque de transparence de l'Ordre des médecins	Ordre des médecins	En cours		
99/14	l'examen approfondi de la réglementation en matière d'échange de permis de conduire étrangers	SPF Mobilité et Transports	Clôturée	Problème résolu par la réglementation relative au permis de conduire (CMF, RA 2001, p. 182)	
00/05	la suppression de prise en compte des revenus de la personne avec laquelle une personne handicapée était établie en ménage après la séparation des personnes concernées	SPP Intégration sociale	Clôturée	Problème résolu par la réforme de la réglementation en matière d'allocations pour personnes handicapées (CMF, RA 2003, p. 155)	
01/03	la neutralisation de l'effet pervers de certains cumuls d'allocations sociales voire l'instauration d'une progressivité dans les cumuls d'allocations sociales	SPF Sécurité sociale - Emploi, Travail et Concertation sociale	Clôturée	Suite aux renseignements communiqués par le ministre des Affaires sociales en 2002 (CMF, RA 2002, p. 123)	
02/05	l'application de la Charte de l'assuré social à certaines institutions de sécurité sociale	SPF Sécurité sociale	En cours		
03/02	dysfonctionnements à la Direction générale des Prestations aux Personnes handicapées	SPF Sécurité sociale	En voie de clôture	RG rencontrée par l'administration	

RG	INTITULE	OBJET	ETAT	COMMENTAIRE	COMMISSION DES PETITIONS
Recommandations générales relatives au Collège des médiateurs fédéraux (CMF)					
97/01	la confusion créée par l'utilisation par la loi organique du Collège des médiateurs fédéraux du 22 mars 1995 des termes "médiateur" dans la version française et "ombudsman" dans la version néerlandaise, ces deux termes ne recouvrant pas les mêmes notions	CMF			
97/02	la reconnaissance du Collège des médiateurs fédéraux dans la Constitution	CMF			
97/03	l'instauration du Collège des médiateurs fédéraux comme instance de médiation de seconde ligne, complémentaire aux organes de première ligne (comme les services sectoriels de médiation ou les services de plaintes)	CMF			
97/04	la suspension des délais de recours juridictionnels durant la saisine du Collège	CMF	Prioritaire	Groupe de travail (GT) évaluation L. 22/3/1995, DOC 51 0571/001, p. 13	01/06/2005
97/05	la possibilité, pour le Collège des médiateurs fédéraux, de poser une question préjudicielle à la Cour d'arbitrage	CMF			
97/12	l'inscription du principe de recours par l'ombudsman parlementaire à l'équité dans la loi du 22 mars 1995 par une initiative législative	CMF		GT évaluation L. 22/3/1995, DOC 51 0571/001, p. 14	
97/20	la possibilité pour le Collège des médiateurs fédéraux de transmettre une réclamation dont il est saisi à la C.P.C.L.	CMF			
99/01	le renforcement des moyens du Collège des médiateurs fédéraux comme instrument de promotion et de protection des droits de l'homme	CMF			
99/03	le contrôle externe des actes administratifs et du fonctionnement des juridictions administratives	CMF			
99/15	la protection légale du terme "ombudsman"	CMF		GT évaluation L. 22/3/1995, DOC 51 0571/001, p. 10	
99/16	le dépôt du rapport annuel du Collège des médiateurs fédéraux à la Chambre au printemps plutôt qu'au mois d'octobre	CMF		RG rencontrée par l'art, 15 nouveau de la loi du 22/03/95 suite à sa modification par la loi du 05/02/01 (MB, 23/03/01)	

Annexe IV - Index des parlementaires cités

BACQUELAINE Daniel : p. 134
BAEKE Anne-Marie : p. 133, 148
BEX Stijn : p. 124
BOGAERT Hendrik : p. 147
BORGINON Alfons : p. 146
BOUKOURNA Mohammed : p. 146
BOURGEOIS Geert : p. 134
BURGEON Colette : p. 133
CHABOT Jacques : p. 146
CHASTEL Olivier : p. 147
CLAES Dirk : p. 133, 147, 148
CORNIL Jean : p. 125, 126
DE CLERCQ Alisson : p. 133, 148
DE COENE Philippe : p. 148
DE MEYER Magda : p. 134, 148
DE SCHAMPHELAERE Mia : p. 134, 147
DESEYN Roel : p. 145, 147
DIEU Camille : p. 133
FREDERIC André : p. 126
GERKENS Muriel : p. 134
GOVAERTS Marleen : p. 125
GOYVAERTS Hagen : p. 146
GUSTIN Luc : p. 148
LALIEUX Karine : p. 147
LANJRI Nahima : p. 131, 145, 147
LANO Pierre : p. 147
LENSSEN Georges : p. 133, 148
LETERME Yves : p. 126
MALMENDIER Jean-Pierre : p. 147, 148
MUYLLE Nathalie : p. 148
NAGY Marie : p. 133
PEETERS Jan : p. 134
PIETERS Trees : p. 146
SCHRYVERS Katrien : p. 147
STORMS Annelies : p. 133
SWENNEN Guy : p. 147
TOMMELEIN Bart : p. 146
T'SIJEN Koen : p. 147
TURTELBOOM Annemie : p. 95
VAN DEN EYNDE Francis : p. 146
VAN DER MAELEN Dirk : p. 133
VAN GOOL Greet : p. 126, 133, 148

VANDEURZEN Jo : p. 126, 134
VANKRUNKELSVEN Patrick : p. 134
VAUTMANS Hilde : p. 148
VERHAERT Hinga : p. 146
VERHERSTRAETEN Servais : p. 45, 145, 147

Annexe V - Relevé des mentions de certaines institutions

- Chambre des représentants : p. 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 45, 95, 121, 124, 125, 131, 133, 134, 145, 146, 147, 148
- Comité P : p. 28
- Conseil d'Etat : p. 13, 22, 82, 93, 131
- Conseil supérieur de la Justice : p. 12
- Cour d'arbitrage : p. 71, 72, 73, 78, 82, 92, 153
- Cour de cassation : p. 92, 130
- Cour des comptes : p. 14, 15, 92, 144, 147
- Sénat : p. 125, 126, 134, 145, 147, 151

TABLE DES MATIERES

Préface 3

I. CONSIDERATIONS GENERALES 9

1. Déclaration de mission 9

2. La gestion du Collège 13

II. ANALYSE DES DOSSIERS 21

1. Introduction 21

2. Statistiques générales 22

3. Les services publics fédéraux 37

3.1. SPF Chancellerie du Premier Ministre 37

3.2. SPF Personnel et Organisation 38

3.3. SPF Justice 42

3.4. SPF Intérieur 47

3.5. SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement 63

3.6. Ministère de la Défense 66

3.7. SPF Finances 67

3.8. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale 84

3.9. SPF Sécurité sociale 87

3.10. SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement 96

3.11. SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie 98

3.12. SPF Mobilité et Transports 101

4. Les services publics fédéraux de programmation 105

5. Les parastataux 106

5.1. Les parastataux sociaux 106

5.2. Les parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP 110

6. Les organismes privés chargés d'un service public 112

7. Les plaintes de fonctionnaires 113

8. Demandes d'information et plaintes relatives aux politiques gouvernementales 116

III. RECOMMANDATIONS 121

1. Recommandations générales 123

1.1. Recommandations générales 2005 123

1.2. Suivi réservé en 2005 aux recommandations générales des exercices antérieurs 123

2. Aperçu des recommandations officielles 2005 134

ANNEXES 137

Annexe I - Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, telle que modifiée par la loi du 11 février 2004 139

Annexe II - Questions parlementaires, avant-projets, projets et propositions de loi et liste des ombudspromoteurs 145

Annexe III - Tableau des recommandations générales (RG) 1997-2004 149

Annexe IV - Index des parlementaires cités 154

Annexe V - Relevé des mentions de certaines institutions 156

Dans un souci de respect de l'environnement, le Collège des médiateurs fédéraux a fait choix d'un papier sans chlore pour la réalisation de ce rapport annuel.