le Médiateur fédéral

rapport annuel '07

Editeurs resp. : Catherine De Bruecker & Guido Schuermans
Rue Ducale 43
1000 Bruxelles
email@mediateurfederal.be
www.mediateurfederal.be

2008 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 Médiateur fédéral couvrant l'année 2007.

Ce rapport annuel est le onzième du Médiateur fédéral. Depuis son instauration en 1997, plus de 39 000 citoyens ont saisi les médiateurs, ce qui représente environ 3 500 plaintes et demandes d'information par an.

Si nous faisons abstraction des premières années d'activité et que nous nous limitons aux cinq dernières, nous atteignons une moyenne de l'ordre de 4 700 dossiers par an. L'année 2007 influence cette moyenne significativement à la hausse étant donné que durant celle-ci, nous avons reçu pour la première fois plus de 5 000 plaintes et demandes d'information.

La campagne d'information que nous avons menée en 2007 auprès des communes et des CPAS, des ambassades et des consulats belges ainsi qu'auprès des institutions pénitentiaires – soutenue par la publication d'encarts dans la presse écrite – n'est certainement pas étrangère à cette situation.

Nous continuons à nous investir afin de faire connaître plus largement notre institution auprès du grand public et qu'ainsi les citoyens trouvent de plus en plus facilement l'accès au Médiateur fédéral. Il s'agit d'une condition essentielle au bon fonctionnement du service et surtout à l'efficacité de son intervention.

Le Médiateur fédéral ayant fêté ses dix années d'existence le 1er janvier 2007, nous avons ajouté un supplément intitulé : 10 années de propositions et de suggestions. Chaque année, si les recommandations générales formulées par les médiateurs fédéraux reçoivent une attention toute spéciale, il ne faut pas oublier que toute une série de choses, peut-être moins visibles, sont accomplies sur le terrain. Sur la base du traitement des plaintes des citoyens, en étroite et fructueuse collaboration avec les administrations, des mesures sont prises en vue de l'amélioration permanente de la qualité du service ainsi que de la relation citoyen-administration.

Pour le reste, la structure du rapport annuel est inchangée.

Dans l'introduction, nous rendons compte du fonctionnement et de la gestion du Médiateur fédéral, en y incluant notamment les modifications intervenues en 2007 dans l'organisation de l'institution. Dans la deuxième partie, nous publions les statistiques générales et les graphiques : nombre de plaintes reçues, recevabilité, évaluation, résultat obtenu, délai de traitement, … Dans la troisième partie, nous analysons les plaintes traitées selon le même schéma que l'an passé : les problèmes constatés sont abordés par thèmes et illustrés par des exemples clairs issus de la pratique. La quatrième partie concerne les données chiffrées ventilées par administration et la cinquième partie regroupe les recommandations : les recommandations générales destinées au Parlement d'une part et les recommandations officielles adressées directement aux administrations en 2007 d'autre part.

Au sein du Médiateur fédéral, le travail de l'ombudsman est avant tout un travail d'équipe. Nous remercions tous nos collaborateurs, chacun d'eux sur leur propre terrain, pour leur dévouement, leur flexibilité et leur motivation.

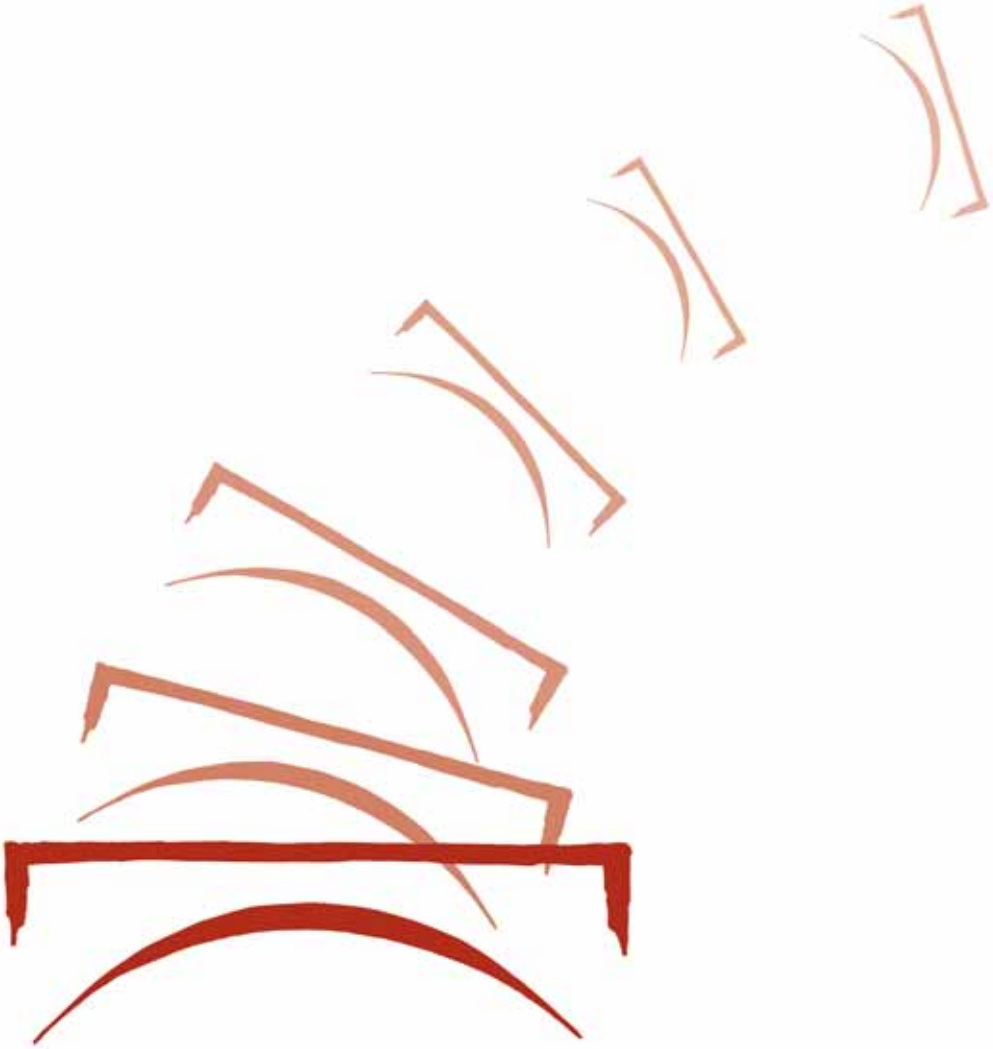
Nous vous souhaitons une agréable lecture de ce rapport et sommes à votre disposition pour le présenter et le commenter devant la commission des Pétitions.

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.

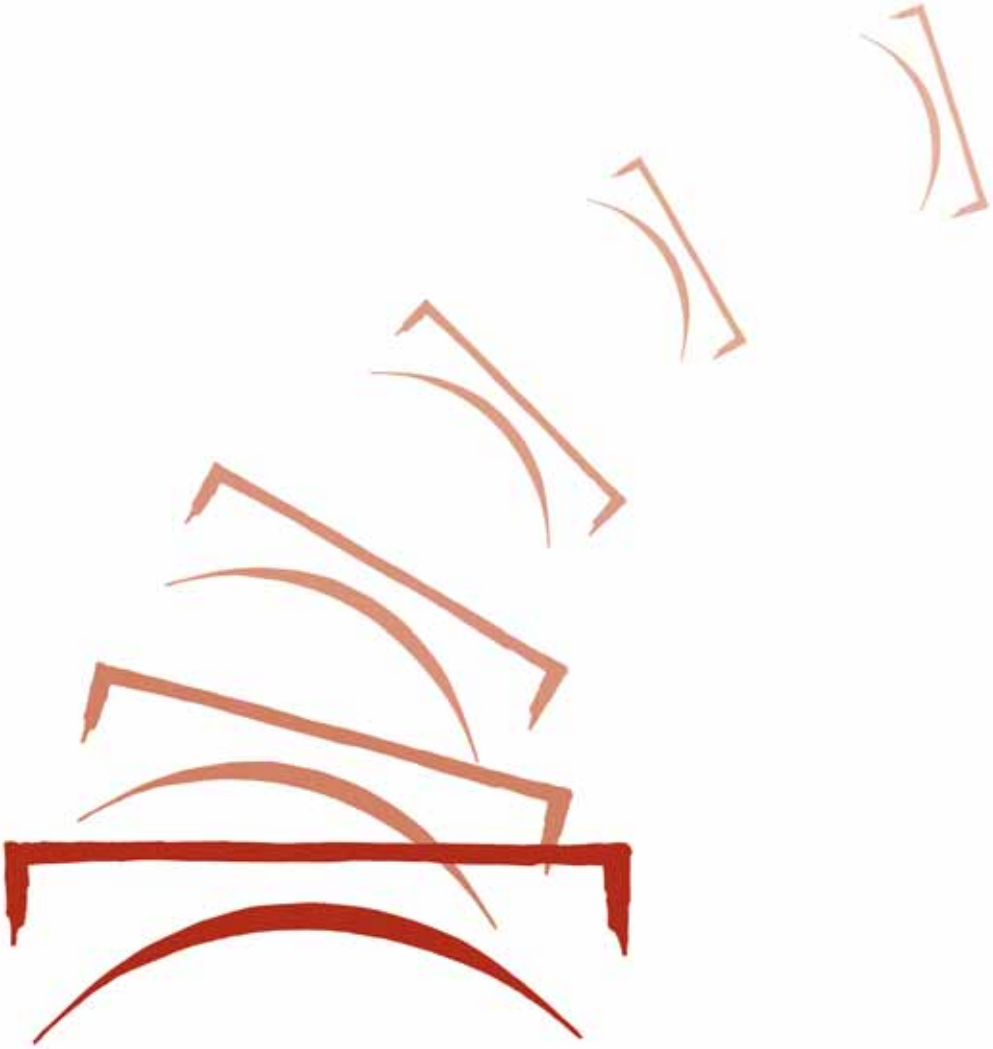
Les médiateurs fédéraux,

Guido Schuermans *Catherine De Bruecker*

I. Introduction 7
II. Chiffres généraux 19
III. Analyse des plaintes traitées 35
IV. Chiffres par administration 117
V. Recommandations 141
VI. Dix ans de propositions et de suggestions 151
Annexes 187



I.
Introduction



Ecouter – Rapprocher - Améliorer

Le Médiateur fédéral est une institution indépendante qui intervient gratuitement au service des citoyens, personnes physiques ou morales, pour les aider à résoudre leurs litiges avec les services administratifs fédéraux. Il examine les réclamations qui lui sont soumises de manière impartiale, en vérifiant si le service qui fait l'objet de la plainte a respecté non seulement la réglementation mais également les principes qui doivent normalement guider la bonne conduite administrative.

Lorsque la réclamation apparaît justifiée, il tente de convaincre l'administration d'apporter les corrections nécessaires. A cette fin, il dispose d'un large pouvoir de recommandation et peut ainsi contribuer à l'amélioration des pratiques administratives et de la réglementation.

Depuis sa création, en 1997, ce sont ainsi plus de 39 000 citoyens que le Médiateur fédéral a essayé d'aider, 91 recommandations officielles qui ont été adressées à l'administration et 56 recommandations générales qui ont été présentées au Parlement.

A la suite de notre désignation par la Chambre des représentants en 2005, nous avons replacé le citoyen au centre des actions du Médiateur fédéral, ainsi qu'exposé dans notre déclaration de mission.

En tant qu'institution indépendante, le Médiateur fédéral s'efforce :

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

Cette déclaration de mission constitue toujours le fil conducteur de notre action, axée sur la qualité, l'effectivité et l'efficience.

1. Le fonctionnement du service

Accessibilité

L'accessibilité va étroitement de pair avec la notoriété et la proximité. Un service de médiation externe comme le Médiateur fédéral ne peut travailler efficacement que s'il bénéficie d'une vaste notoriété et

est joignable par quiconque en a besoin. Au cours de l'année écoulée, nous avons donc poursuivi nos efforts pour accroître la notoriété du service et sa proximité.

Le Médiateur fédéral vous écoute…

Nous avons poursuivi cette année la campagne d'information échelonnée que nous avions annoncée dans notre Rapport annuel 2006[1].

Des dépliants d'information ainsi que des affiches « le Médiateur fédéral vous écoute… » présentent les missions de l'institution dans un langage accessible à tous et explicitent les conditions à l'introduction d'une plainte. Dans un premier temps, ces dépliants ont été diffusés à grande échelle[2] dans toutes les communes et tous les CPAS du pays, les ambassades et consulats belges à l'étranger, ainsi que les établissements pénitentiaires, avec la demande expresse de les mettre à la disposition du public.

A l'automne 2007, nous avons publié des annonces dans la presse écrite (Métro, Télé Moustique, Ciné-Télé-Revue, Humo, Dag Allemaal). Ces annonces renvoyaient explicitement aux dépliants mis à la disposition du public auprès des administrations communales et des CPAS.

Cette campagne relativement modeste a apparemment porté ses fruits. Les communes et les CPAS ont demandé et demandent encore des envois supplémentaires et le Médiateur fédéral a ouvert en 2007 environ 700 dossiers de plus qu'en 2006. Cela représente une augmentation de l'ordre de 16 %.

Côté francophone, la campagne d'information du Médiateur fédéral s'est également illustrée au travers de la « **semaine de la médiation** ». Celle-ci a eu lieu du 3 au 6 octobre 2007 sous le slogan 'Le Médiateur à votre écoute'. De concert avec la médiatrice de la Communauté française et le médiateur de la Région wallonne, la médiatrice fédérale s'est rendue dans différentes villes wallonnes et à Bruxelles à bord d'un bus anglais afin de se rapprocher du citoyen et de lui garantir ainsi l'accès à l'information.

Pendant quatre jours, passant par Liège, Charleroi, Mons, Namur, Nivelles et Bruxelles, les trois médiateurs et leurs collaborateurs se sont tenus à la disposition du citoyen pour répondre à ses questions sur la médiation et enregistrer ses réclamations. Une documentation explicitant les compétences et les moyens d'actions des trois services était distribuée au public. La présence à certaines étapes du médiateur de la Ville de Charleroi et du médiateur pour les Pensions est encore venue enrichir cette collaboration.

---

1 *Rapport annuel 2006*, pp. 9 et s.

2 Par paquets de 100 ou 150 exemplaires en fonction de la population des communes.

A Liège, les trois médiateurs ont participé en direct du bus à l'émission « Appelez, on est là ! » sur VivaCité, au cours de laquelle ils ont répondu pendant une heure et demie aux questions des auditeurs.

Permanences locales

La semaine de la médiation organisée en Belgique francophone avait également pour objectif de rappeler l'existence des permanences locales, organisées depuis cinq ans par les trois médiateurs parlementaires dans un souci de simplification administrative et de proximité.[3] Concrètement, auprès de ce « guichet commun », le citoyen peut introduire oralement une réclamation contre une décision administrative de l'État fédéral, de la Région wallonne ou de la Communauté française, certain que celle-ci sera automatiquement traitée par le médiateur compétent.

En 2007, le succès des permanences locales s'est clairement renforcé, démontrant qu'une fois mieux connues, elles répondent à un vrai besoin du citoyen. Ainsi le nombre de plaintes introduites cette année auprès des permanences locales a plus que triplé.

[3] Ces permanences se tiennent actuellement une à deux fois par mois à Liège, Namur, Mons, Charleroi et Marche-en-Famenne.

Cette augmentation s'est surtout démontrée à Liège, où des relations fructueuses avec le secteur associatif local et le barreau ont permis de mieux asseoir la connaissance du rôle et des moyens d'action du service auprès de ces intermédiaires, susceptibles d'orienter le citoyen vers la médiation.

Côté néerlandophone, depuis mars 2007, le Médiateur fédéral et le Médiateur flamand tiennent mensuellement des permanences communes dans les locaux des ombudsmans installés dans les chefs-lieux des provinces flamandes d'Anvers, Bruges, Gand et Louvain. A Hasselt, la permanence commune se tient dans la Bibliothèque provinciale.

Pour accroître l'efficacité des permanences, celles-ci se tiennent dorénavant sur rendez-vous chez les ombudsmans locaux. Des déplacements inutiles sont ainsi évités. En dix mois, les collaborateurs du Médiateur fédéral ont reçu 87 plaignants dans les permanences en Flandre, contre 50 sur une période de douze mois l'année dernière dans les anciens locaux. En chiffres absolus ce n'est pas une avancée spectaculaire mais proportionnellement cela représente néanmoins une augmentation de 75 %. Le nouvel élan tant espéré s'est donc concrétisé et il est certainement dû en grande partie à l'investissement de nos collègues locaux qui assurent la promotion et le bon déroulement de ces permanences.

Réflexion sur la bonne conduite administrative au sein de l'Union européenne

Le Réseau des médiateurs de l'Europe regroupe les médiateurs nationaux et régionaux des pays membres de l'Union européenne, ainsi que depuis 2005 ceux des pays candidats à l'adhésion, soit plus de 90 bureaux répartis dans 31 pays. Ce réseau constitue un mécanisme utile de coopération pour le traitement des plaintes des citoyens de l'Union européenne relatives à l'application du droit communautaire.

Les médiateurs nationaux des Etats membres se réunissent tous les deux ans dans le cadre d'un séminaire organisé conjointement par le Médiateur européen et un médiateur national. Cette rencontre contribue activement à l'échange d'informations sur le droit communautaire et à la promotion de bonnes pratiques.

Nous avons participé cette année, avec nos collègues européens, au 6e Séminaire des ombudsmans nationaux des pays membres de l'Union européenne et des pays candidats à l'adhésion qui s'est tenu à Strasbourg sur le thème 'Réfléchir à la bonne conduite administrative au sein de l'Union européenne'[4].

A l'issue du séminaire, le réseau a publié une déclaration afin de mieux faire connaître la dimension communautaire du travail des médiateurs et de préciser les services qu'ils offrent aux citoyens, entreprises et associations qui leur adressent des plaintes concernant des questions relevant du droit de l'Union européenne.

[4] Des informations sur ce séminaire sont disponibles sur le site http://www.ombudsman.europa.eu.

Ce sont en effet les médiateurs nationaux et régionaux compétents qui sont chargés de traiter les plaintes dirigées contre les autorités publiques d'un Etat membre, *y compris les plaintes concernant une question relevant du droit de l'Union européenne*. Le Médiateur européen traite quant à lui les plaintes dirigées contre les institutions et organes de l'Union européenne.

Cette déclaration précise un certain nombre de normes de qualité sur lesquelles l'ensemble des membres du réseau se rejoignent afin d'offrir un service optimal au public : courtoisie, transparence, motivation des décisions ou avis, information du public, accessibilité, rapidité de traitement, efficacité, attention soutenue au respect des droits fondamentaux.

Par ailleurs, les médiateurs nationaux et régionaux du réseau peuvent désormais demander au Médiateur européen des réponses écrites à des questions relatives au droit de l'Union européenne et à son interprétation, y compris des questions soulevées lors du traitement de cas particuliers.

Le Médiateur européen, un partenaire

Dans le prolongement du séminaire de Strasbourg, nous avons accueilli fin novembre le Médiateur européen, Monsieur Nikiforos Diamandouros, pour une visite officielle de trois jours. A cette occasion, nous avons été reçus par le Président de la Chambre des représentants et son vice-président.

De g. à dr. : C. De Bruecker, H. Van Rompuy, N. Diamandouros, H. De Croo, G. Schuermans

Le Médiateur européen a tenu un exposé lors d'une réunion commune du Comité d'avis fédéral chargé de Questions européennes et de la commission des Pétitions de la Chambre, et a participé, en notre présence, à un échange de vues avec les membres des commissions réunies[5].

A l'invitation du premier président et du président de la Cour de cassation, un déjeuner de travail s'est tenu à la Cour en présence des premier président et présidents du Conseil d'Etat et de la Cour constitutionnelle.

Monsieur Diamandouros a pris part à l'assemblée générale de la CPMO[6] où il a pu partager son expérience avec les médiateurs régionaux, communaux et sectoriels de notre pays sur le thème de « la promotion de la transparence et de la responsabilité de l'administration publique ». Il a ensuite été reçu avec l'ensemble des membres de la CPMO par le Gouverneur de la province de Namur.

Accompagné des médiateurs fédéraux, il a également eu l'occasion d'être invité comme orateur au cours de contentieux administratif du Professeur Michel Leroy à l'Université Libre de Bruxelles ainsi qu'au cours du Professeur Marleen Brans sur la 'Relation citoyen-administration' à la Katholieke Universiteit Leuven.

Des réunions de travail ont eu lieu respectivement avec la Ministre de la Justice et le Ministre des Affaires étrangères.

Sa visite s'est terminée par un échange de vues avec le personnel du Médiateur fédéral.

Colloque 'La médiation et les étrangers'

En partenariat avec le Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (CRIO) et l'éditeur La Charte, le Médiateur fédéral et le Médiateur flamand ont organisé le 9 octobre 2007 une journée d'étude sur le thème 'La médiation et les étrangers'.

Ce colloque s'adressait aux médiateurs, ombudsmans et leurs collaborateurs, aux fonctionnaires (spécialement ceux qui appliquent le droit des étrangers), aux professeurs d'universités et à leurs assistants, aux parlementaires, bourgmestres et secrétaires communaux, aux avocats, aux organisations non gouvernementales (ONG) et services sociaux ainsi qu'à toute personne intéressée à la problématique du droit des étrangers et/ou à la fonction d'ombudsman.

5 Doc 52 0520/001

6 Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans. (www.ombudsman.be)

❖ Programme

Matinée

- Président: Bernard HUBEAU, Médiateur flamand
- Accueil: Marleen VANDERPOORTEN, Président du Parlement flamand
- Introduction: Bernard HUBEAU, Médiateur flamand
- Evolutions récentes en matière de droit des étrangers, Jean-Yves CARLIER, Université Catholique de Louvain
- L'intervention du Médiateur fédéral au contentieux des étrangers : typologie des plaintes et effets du travail de l'ombudsman, Catherine DE BRUECKER, Médiatrice fédérale
- L'Office des Etrangers et le Médiateur fédéral, Freddy ROOSEMONT, Directeur général de l'Office des Etrangers
- Le point de vue du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, Jozef DE WITTE, Directeur, Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
- D'une approche consciencieuse des étrangers. L'opinion du Médiateur national des Pays-Bas, Alex BRENNINKMEIJER, Médiateur national des Pays-Bas

Après-midi

- Président: Philippe DE BRUYCKER, Université Libre de Bruxelles
- Annotations pour une nouvelle politique en matière d'étrangers. Court séjour, regroupement familial, autorisation de séjour au motif de circonstances exceptionnelles, Bob BRIJS, Avocat
- L'accessibilité aux dispositions pour minorités ethniques. Développements, politique et instruments, Piet JANSSEN, Collaborateur, Vlaams Minderhedencentrum
- Débat avec :
  - Rafael RIBO, Sindic de Greuges de Catalunya, Médiateur de la Catalogne
  - Catherine DE BRUECKER, Médiatrice fédérale
  - Guido SCHUERMANS, Médiateur fédéral
  - Rita PASSEMIERS, Médiatrice de la Ville de Gand et du CPAS
  - Annick GOEMINNE, Commission européenne – DG Justice, Liberté, Sécurité, Unité Immigration et Asile
  - Paul PATAER, Ligue des Droits de l'Homme / Vluchtelingenwerk Vlaanderen
  - Christine FLAMAND, Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés – Délégation régionale pour les pays du Benelux et les Institutions européennes
- Conclusions générales, Prof. Robert ANDERSEN, Premier Président du Conseil d'Etat

❖ Conclusions

Nous notons dans les conclusions du Professeur Robert ANDERSEN que celui-ci ne voit pas d'objection à admettre que la médiation puisse se poursuivre parallèlement à la procédure sur recours juridictionnel ou administratif organisé et même — pourquoi pas — que le juge ou l'autorité administrative statuant sur recours organisé puissent surseoir à statuer en attendant le résultat de la médiation. Il a par ailleurs relevé la pluralité d'intervenants qui, sous l'une ou l'autre forme, relaient les plaintes des étrangers, ce qui n'est pas sans entraîner certaines ambiguïtés quant à leur rôle respectif. A cet égard, il a souligné que, comme l'indiquait l'exposé oral du directeur du Centre pour l'égalité des chances et

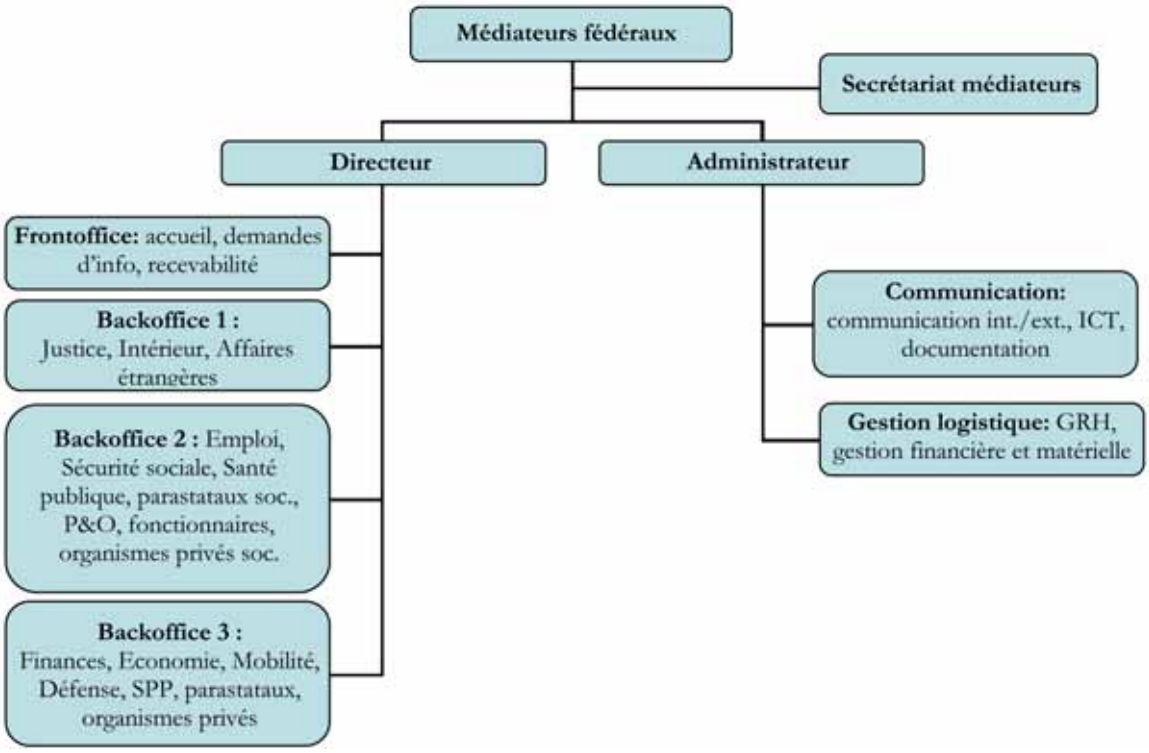
la lutte contre le racisme, le rôle du Centre dans le domaine des étrangers ne peut être confondu avec celui d'un médiateur ; à la différence de celui-ci, il n'est aucunement un tiers tenu à l'impartialité et à la neutralité ; il est tout au contraire engagé aux côtés de l'étranger. Si les missions de ces deux institutions sont différentes, ceci n'exclut par contre nullement qu'il y ait entre les deux des contacts réguliers et des synergies souhaitables.

Les actes de cette journée seront publiés début 2008.

2. La gestion de l'institution

La structure de l'organisation

Afin d'optimaliser la qualité de nos prestations, nous avons procédé en mai 2007 à une réorganisation de nos structures internes. Il s'agissait de rencontrer les besoins croissants en matière d'accueil et de communication d'une part, et de tenir compte des évolutions survenues dans la nature et le volume des plaintes d'autre part.



L'organigramme tel qu'il se présente après restructuration contient deux nouveautés : les sections Frontoffice et Communication. Le Frontoffice assure le premier contact avec le citoyen qui s'adresse au Médiateur fédéral : il vérifie la recevabilité matérielle des dossiers entrants, traite les demandes d'infor-

mation et renvoie autant que possible les plaintes qui ne concernent pas le Médiateur fédéral à l'instance compétente. Grâce à la centralisation de ces tâches, une attention particulière peut être accordée à une approche qualitative et uniforme du premier contact avec le requérant.

Les trois Backoffices traitent les plaintes qui relèvent de leurs champs d'action respectifs. La section Communication soutient et met en œuvre la politique de communication des médiateurs fédéraux.

La mise en place de la nouvelle structure alla de pair avec l'affectation de quatre auditeurs-coordinateurs à la tête des trois sections opérationnelles (les "Backoffices") d'une part et de la nouvelle section Communication d'autre part. La nouvelle structure n'a eu aucune incidence sur l'effectif global de l'institution.

La gestion du personnel et les effectifs

Au 1er janvier 2008, l'institution compte 43 collaborateurs répartis sur 4 niveaux comme repris dans le tableau ci-après.

Niveau	Rôle linguistique		Sexe		Statut juridique		Total des effectifs en ETP[7]	Total du cadre organique
	N	F	M	F	Statutaire	Contractuel		
A	13	13	13	13	19(a)	7(b)	26	24
B	7	5	4	8	8	4(c)	12	12 (+2)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
D (d)	1	2	0	3	0	3	2,5	(2,5 ETP)
Total	*22*	*21*	*19*	*24*	*27*	*16*	*42,5*	*38 (+4,5)*

(a) dont 5 chargés de mission avec un mandat temporaire (administrateur et 4 auditeurs-coordinateurs).
(b) recrutement de 2 attachés contractuels en remplacement temporaire d'un statutaire en disponibilité pour maladie, d'une interruption de carrière à temps plein et d'une interruption de carrière à mi-temps consécutives à un congé de maternité.
(c) dont 1 assistant néerlandophone préposé au Frontoffice, article 4 du cadre organique (besoin urgent et temporaire). Recrutement d'un employé d'accueil francophone contractuel en février 2008.
(d) personnel d'entretien, assimilé au niveau D, article 4 du cadre organique: 3 collaborateurs (2,5 ETP).

Le nombre total des effectifs en ETP a augmenté d'une demi-unité par rapport au 1er janvier 2007.

Les procédures de recrutement externes organisées en collaboration avec Selor ont permis de pourvoir 5 postes statutaires de chargés de missions, dont 1 administrateur (N) et 4 auditeurs-coordinateurs (2F et 2N). La procédure de recrutement d'un directeur n'a pas livré de lauréat et sera relancée en 2008.

En matière de formation continue, il est fait régulièrement appel à l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA) afin d'offrir aux collaborateurs la possibilité d'améliorer leurs compétences administratives, d'optimaliser leur efficacité personnelle ou encore de développer leurs compétences managériales. Par ailleurs, les collaborateurs participent régulièrement à des journées d'étude ou à des formations externes relatives à leurs domaines de compétence (droit des étrangers, droit social, droit fiscal, gestion publique, communication, …).

[7] Equivalent temps plein.

Gestion financière et budgétaire

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

Les chiffres budgétaires de base 2006-2008 sont repris dans le tableau suivant :

Année budgétaire	Comptes 2006	Ajustement du budget[8] 2007	Budget 2008
Dépenses	3 371 009,46	3 900 000,00	4 093 360,00
Financement	3 714 371,40	3 900 000,00	4 093 360,00
dotation	*3 427 000,00*	*3 547 000,00*	*3 852 000,00*
bonis reportés	*271 679,08*	*353 000,00*	*235 000,00*
autres recettes	*15 692,32*		
Solde	343 361,94		

La rubrique "comptes 2006" mentionne le montant des dépenses réelles, alors que les rubriques "budget 2007" et "budget 2008" affichent le total des crédits (de dépenses) alloués par la Chambre. Ces crédits sont financés par la dotation proprement dite (soit le montant annuel figurant au budget général des dépenses de l'Etat fédéral), les bonis reportés des années antérieures ainsi que les autres recettes.

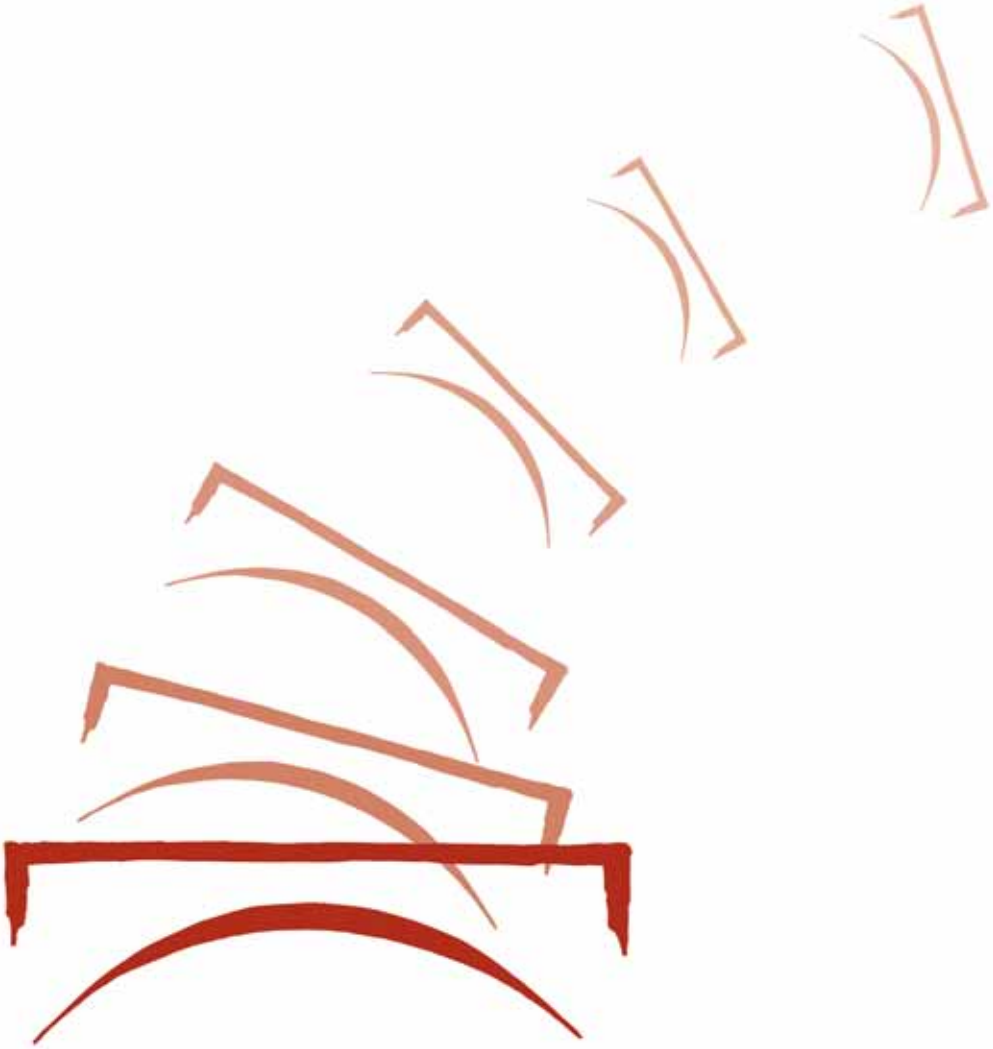
Gestion matérielle

Comme annoncé dans le rapport annuel précédent, nous avons pris en location à partir du 1er avril 2007 l'immeuble adjacent sis rue Ducale 45 afin de remédier au manque d'espace. Toutefois, en raison de travaux de réfection effectués par le propriétaire, ce bâtiment n'a finalement pu être occupé que deux mois plus tard. L'occupation et l'aménagement de ce volume supplémentaire, ainsi que la mise en adéquation des deux bâtiments en matière de télécommunication et de sécurité ont requis des efforts tout particuliers.

Le maintien d'une infrastructure informatique performante reste une préoccupation majeure. Aussi a-t-on veillé à renouveler l'ensemble des photocopieuses et imprimantes en 2007. La prise en location du bâtiment adjacent a par ailleurs impliqué une extension du réseau existant et permis une meilleure localisation des servers.

[8] Les comptes 2007 seront contrôlés par la Cour des comptes et arrêtés par la Chambre des représentants dans le courant de l'année 2008.

II.
Chiffres généraux



1. Introduction

Le lecteur trouvera dans cette partie une série de données statistiques générales donnant une vue d'ensemble du nombre, de la langue, du moyen de communication utilisé, de l'état de traitement, de la recevabilité, de l'évaluation ainsi que de la durée de traitement des dossiers. Les données statistiques concernant les différentes administrations fédérales se trouvent dans la partie IV[9].

La période considérée dans ce Rapport annuel 2007 couvre l'année civile. Les chiffres repris dans cette partie rendent compte de la situation des dossiers au 31 décembre 2007.

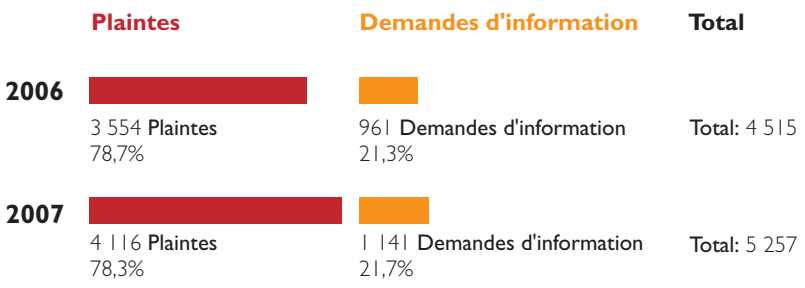
Pour donner un aperçu correct des dossiers introduits durant l'exercice 2007, les tableaux et graphiques ne reprennent que les nouveaux dossiers de cet exercice – à moins que cela ne soit clairement indiqué autrement – pour éviter que les dossiers des années précédentes, encore en traitement en 2007, soient de nouveau comptabilisés dans les chiffres. Les dossiers introduits au cours des années précédentes sont encore signalés globalement dans le commentaire et explicitement repris dans certaines graphiques, afin d'illustrer la charge globale de travail par année d'exercice.

Dans la mesure du possible, les chiffres généraux comparent l'évolution entre les années 2006 et 2007. Toutefois, les statistiques du présent rapport annuel sont pour la première fois établies sur la base de la méthode d'évaluation publiée dans le Rapport annuel 2006[10]. Une comparaison parfaite avec l'exercice 2006, au cours duquel une méthode différente a été appliquée, n'est donc pas possible pour certaines données (évaluation des plaintes clôturées, application des critères d'évaluation et résultat de l'intervention du Médiateur fédéral).

2. Statistiques générales

2.1. Nouveaux dossiers

Nouveaux dossiers : évolution 2006 – 2007



9 pp. 117 et s.

10 *Rapport annuel 2006*, pp. 17 et s.

Pour l'exercice 2007, le nombre total de nouveaux dossiers s'élève à 5 257, dont 1 141 demandes d'information (contre 4 515 nouveaux dossiers en 2006 dont 961 demandes d'information). C'est le nombre de nouveaux dossiers le plus élevé enregistré depuis la création du Médiateur fédéral il y a onze ans. Notons que l'augmentation significative du nombre de dossiers en 2007 par rapport à 2006 (+16,4 %) ne modifie pas la proportion entre plaintes et demandes d'information (78/22).

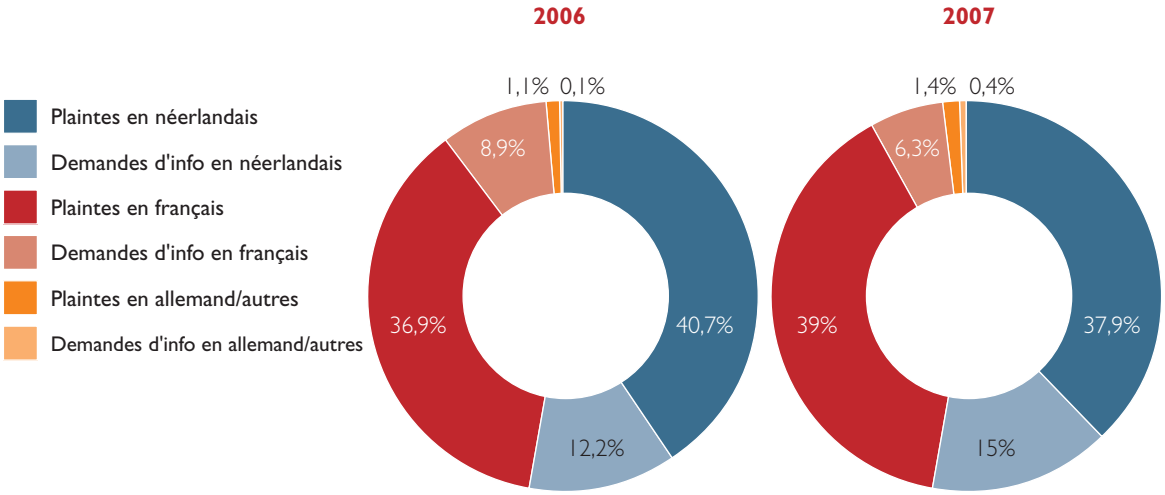
A côté des plaintes et des demandes d'information, le Médiateur fédéral reçoit de nombreuses demandes de renseignements par téléphone qui ne sont pas comptabilisées comme des dossiers, les réponses étant fournies immédiatement par le Frontoffice.

Les réponses aux demandes d'information écrites ou téléphoniques représentent une partie non négligeable de la charge de travail. En effet, le Médiateur fédéral tente malgré tout d'aider les personnes qui ne formulent pas de plainte mais qui demandent une information.

Sur une période de onze ans, le Médiateur fédéral a enregistré 39 916 dossiers dont 31 413 plaintes.

2.2. Nouveaux dossiers par langue

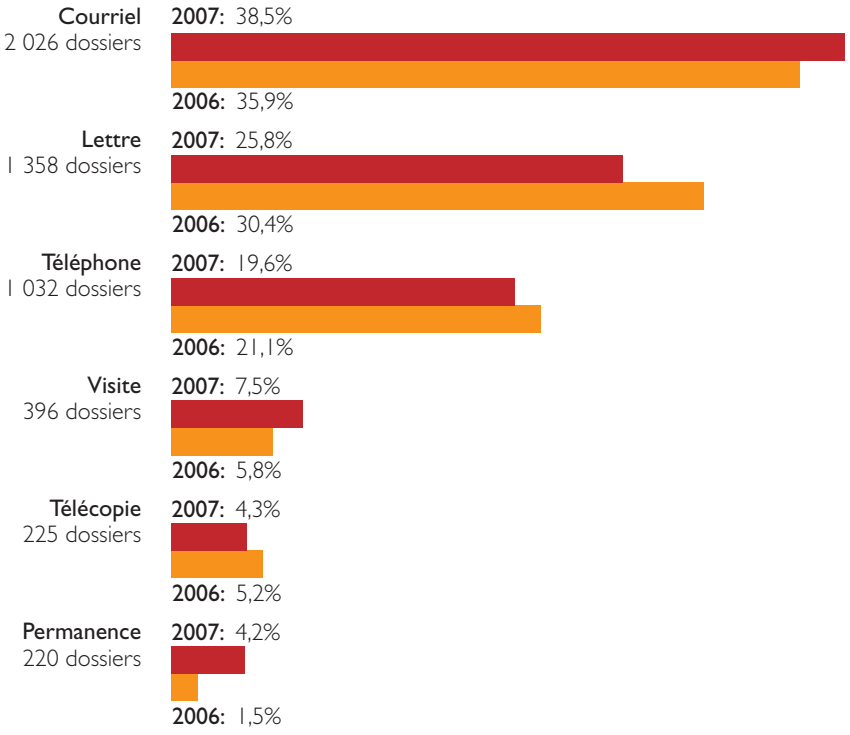
Nouveaux dossiers par langue : évolution 2006-2007



2.3. Nouveaux dossiers par moyen de communication

Le moyen de communication indique comment une plainte ou une demande d'information a été introduite. L'exercice 2007 confirme la prédominance de la voie électronique (par courriel ou sur le site du Médiateur fédéral) sur le courrier ordinaire pour l'introduction des dossiers.

Nouveaux dossiers par moyen de communication



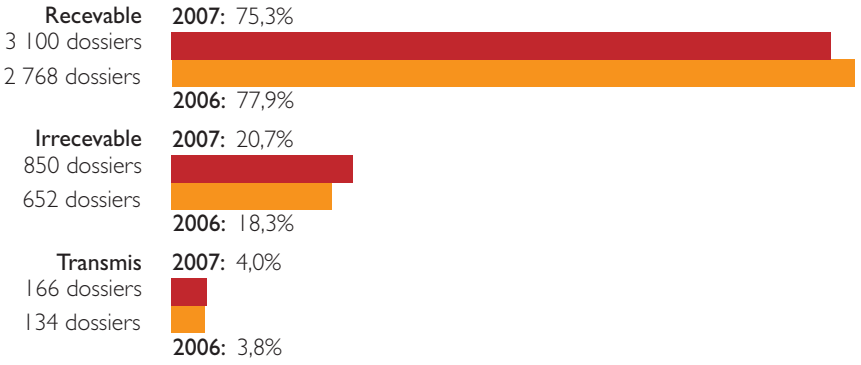
Nous attirons l'attention du lecteur sur l'augmentation, par rapport à l'année 2006, du nombre de dossiers introduits auprès des permanences locales, tant en chiffres absolus qu'en pourcentages alors que dans le même temps, le nombre de nouveaux dossiers augmente de 16,4 %. Côté francophone, les dossiers introduits lors de 'La semaine de la médiation' sont repris dans les dossiers introduits auprès des permanences. En Flandre, nous avons débuté depuis 2007 une collaboration avec les médiateurs locaux.

2.4. Recevabilité des nouvelles plaintes

Les dossiers irrecevables ou transmis représentent une partie non négligeable de la charge de travail. Très souvent en effet, la décision de déclarer un dossier irrecevable ou de le transmettre à un autre service de médiation ne peut être prise qu'après un examen approfondi.

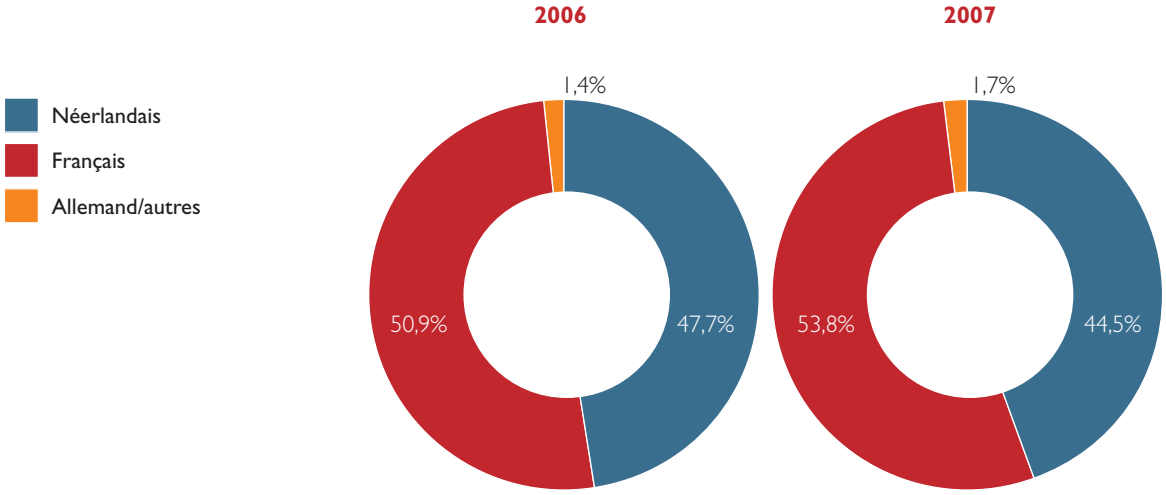
Sur les 4 116 nouvelles plaintes, 850 étaient irrecevables et 166 plaintes ont été transmises à un autre service de médiation. Les 3 100 plaintes restantes ont été déclarées recevables.

Recevabilité des nouvelles plaintes



2.5. Nouvelles plaintes recevables par langue

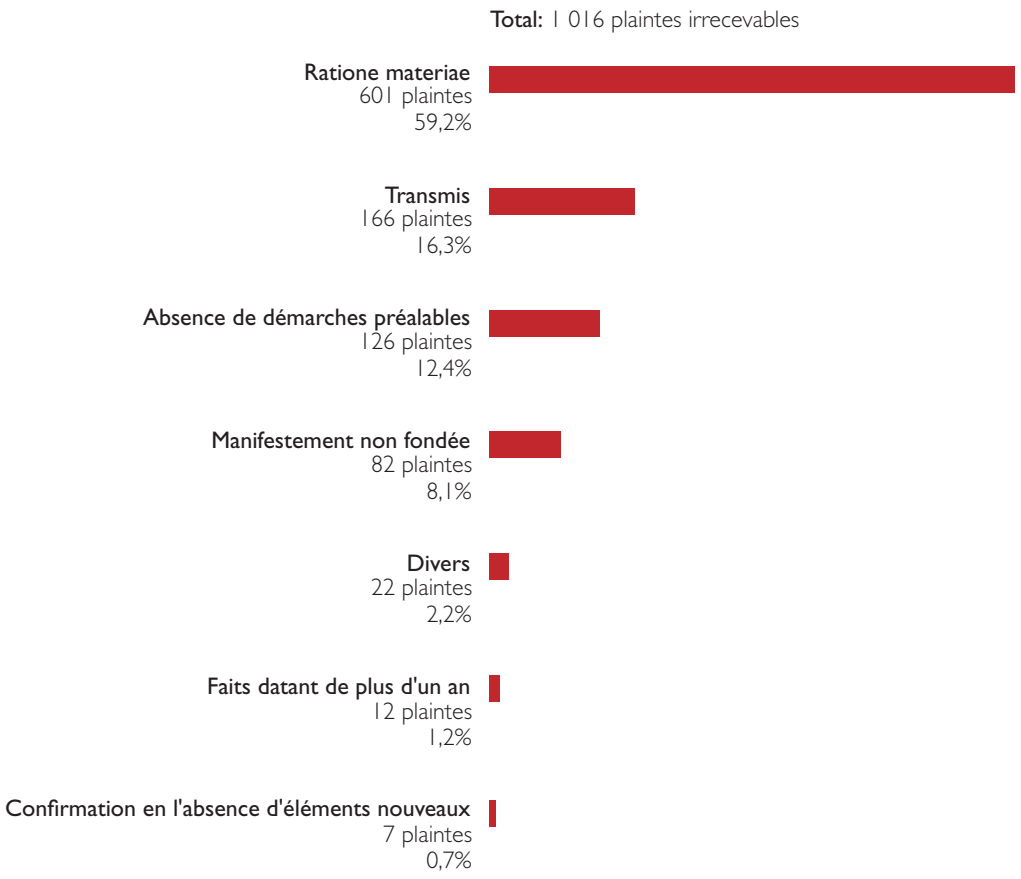
Nouvelles plaintes recevables par langue : évolution 2006-2007



2.6. Répartition des plaintes irrecevables

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

Répartition des plaintes irrecevables



2.7. Dossiers transmis

Lorsque la plainte a trait à une autorité administrative fédérale, régionale, communautaire ou locale qui dispose de son propre médiateur en vertu d'une disposition légale, elle est transmise sans délai ni formalités et enregistrée comme un transmis dans les statistiques. Les plaintes ayant trait à d'autres instances sont déclarées irrecevables (même si le dossier est envoyé à un service de réclamation ou de médiation).

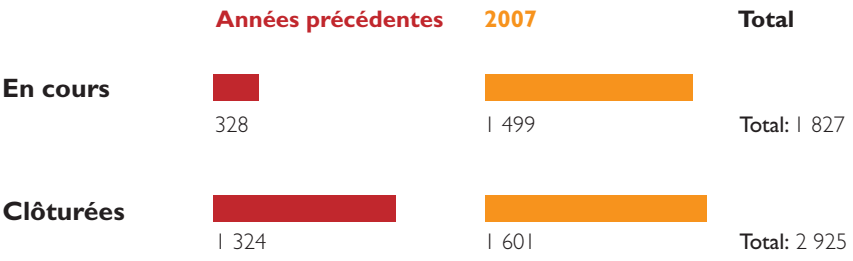
Destinataires des transmis

	2007	%
Médiateur flamand	38	22,9%
Service de médiation Pensions	35	21,1%
Service de médiation pour les Télécommunications	32	19,3%
Conseil supérieur de la Justice	18	10,8%
Service de Médiation pour le Secteur Postal	11	6,6%
Services de médiation locaux	10	6,0%
Service de médiation auprès de la SNCB	10	6,0%
Médiateur de la Région wallonne	6	3,6%
Service de médiation de la Communauté française	5	3,0%
Comité P	1	0,6%
	166	

2.8. Etat de traitement des plaintes recevables au 31 décembre 2007

Au 31 décembre 2006, il restait 1 784 dossiers à traiter (introduits en 2006 et lors des exercices précédents). En 2007, 132 de ces dossiers ont été déclarés irrecevables ou transmis. Sur les 1 652 plaintes recevables restantes des exercices antérieurs, 1 324 plaintes ont été clôturées en 2007 tandis que 328 restent en cours de traitement au 31 décembre 2007. Sur les 3 100 plaintes recevables introduites en 2007, il en reste 1 499 en cours de traitement au 31 décembre 2007. Le nombre total de plaintes recevables encore à traiter a légèrement augmenté de 1 784 au 31 décembre 2006 à 1 827 au 31 décembre 2007 (1 499 + 328).

Etat des plaintes recevables au 31.12.2007



Une plainte recevable est clôturée lorsque le résultat a été communiqué au plaignant (2 828) ou que l'examen de la réclamation a été suspendu (recours judiciaire ou recours administratif organisé : 97).

2.9. Nouvelles plaintes recevables par administration : évolution 2006-2007

Les tableaux suivants donnent l'évolution sur 2006 et 2007 de la répartition par administration du nombre de nouvelles plaintes recevables. Une distinction est opérée entre les « *plaintes de fonctionnaires* » et les autres plaintes. Les premières concernent des plaintes formulées par des fonctionnaires contre leur propre (précédente, actuelle ou future) administration et qui concernent un service d'encadrement ou du personnel (service de soutien) voire éventuellement un service opérationnel (p. ex. une plainte contre le supérieur hiérarchique direct), dans la mesure où la relation agent-administration ne fait pas partie de l'activité de base de ce service opérationnel. Les données par administration, reprises dans la partie IV, ne reprennent pas les plaintes de fonctionnaires.

Nouvelles plaintes recevables par administration (sans les plaintes de fonctionnaires)

	2007	2006
Chancellerie du Premier Ministre	3	1
Personnel et Organisation	29	37
Technologie de l'Information et de la Communication	0	2
Justice	87	81
Intérieur	1 294	1 182
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	82	79
Défense	5	6
Finances	731	606
Emploi, Travail et Concertation sociale (sans les parastataux sociaux)	14	16
Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)	143	140
Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	40	42
Economie, PME, Classes moyennes et Energie	19	30
Mobilité et Transports	116	79
Services publics de programmation	1	0
Parastataux sociaux	257	270
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF/SPP	12	12
Organismes privés chargés d'un service public	204	139
Autres	41	17
	3 078	**2 739**

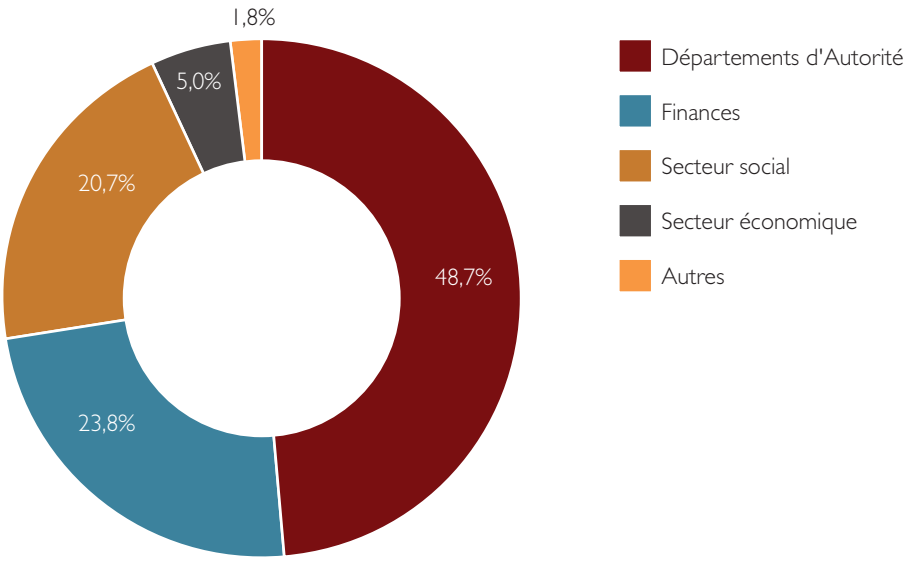
Nouvelles plaintes de fonctionnaires recevables par administration.

	2007	2006
Personnel et Organisation	1	1
Justice	11	12
Intérieur	7	5
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	3	5
Défense	5	3
Finances	32	28
Sécurité sociale (sans les parastataux sociaux)	1	1
Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement	2	3
Economie, PME, Classes moyennes et Energie	6	1
Mobilité et Transports	1	1
Services publics de programmation	3	1
Parastataux sociaux	12	4
Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF/SPP	11	9
	95	**74**

Comme plusieurs autorités administratives peuvent être concernées par une même plainte, le nombre total de plaintes par administration est plus élevé que le nombre de plaintes recevables (3 078 + 95 = 3 173 autorités concernées, pour 3 100 nouvelles plaintes recevables en 2007).

2.10. Nouvelles plaintes recevables par secteur

Nouvelles plaintes recevables par secteur (sans les plaintes de fonctionnaires)



2.11. Evaluation des plaintes clôturées

La nouvelle méthode d'évaluation a été appliquée pour la première fois à l'exercice 2007. A la clôture du dossier, le Médiateur fédéral indique si une plainte est fondée ou non, à la lumière des 15 normes de bonne conduite administrative.

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

1. fondée : une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative n'ont pas été respectées ;

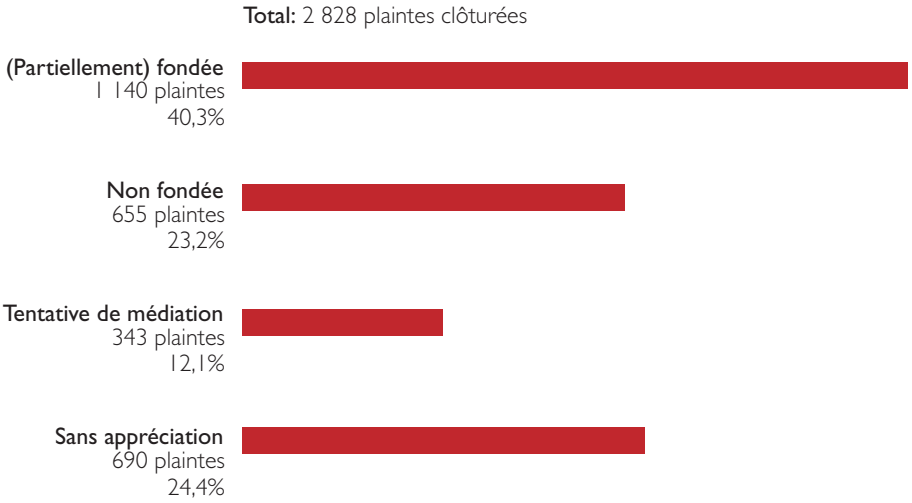
2. non fondée : les normes de bonne conduite administrative ont été respectées ;

3. partiellement fondée :
   trois situations sont visées :
   - la plainte comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale et dont tous ne sont pas fondés. Si, par contre, il y a un objet principal à la réclamation, l'évaluation de la plainte se fait en fonction de cet objet principal ;
   - les situations dans lesquelles il y a une responsabilité partagée entre le plaignant et l'administration ;
   - la plainte dont il ressort que les principes matériels ont été respectés (p. ex. le plaignant n'as pas droit à l'allocation à laquelle il prétend) mais qui laisse apparaître que des principes de procédure n'ont pas été respectés (p. ex. un plaignant mal accueilli ou mal informé) ;

4. sans appréciation :
   quatre hypothèses distinctes sont visées :
   - la tentative de médiation : elle intervient dans le cadre de plaintes dont on ne peut *a priori* dire si elles sont fondées ou non (action dans la marge d'appréciation de l'administration) ou dans lesquelles un résultat peut être rapidement obtenu sans qu'il ne soit encore efficace de rechercher la responsabilité du problème résolu ;
   - l'impossibilité de se prononcer sur le caractère fondé ou non de la plainte ;
   - l'absence de réponse du plaignant aux demandes d'information du Médiateur fédéral ;
   - la réclamation devenue sans objet : le plaignant signale au Médiateur fédéral que son intervention n'est plus nécessaire ou le problème a été résolu avant l'intervention du Médiateur fédéral.

Le graphique suivant donne un aperçu global de l'évaluation des 2 828 plaintes clôturées en 2007 (sans les suspensions). Les plaintes de fonctionnaires sont comprises dans ces chiffres. L'application de la nouvelle méthode d'évaluation ne permet pas une comparaison avec l'exercice 2006 au cours duquel une méthode différente a été appliquée. À partir de l'exercice 2008, la comparaison sera de nouveau effectuée avec l'exercice précédent.

Evaluation des plaintes clôturées



2.12. Application des normes de bonne conduite administrative

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des normes de bonne conduite administrative retenues dans les 1 140 plaintes clôturées en 2007 avec l'évaluation « *fondée* » ou « *partiellement fondée* ». Plusieurs normes peuvent être violées dans un seul et même dossier et la norme de 'coordination efficace' est en principe accompagnée d'une autre norme de bonne conduite. Ceci explique que le nombre total de normes violées (1 287) est plus élevé que celui de dossiers clôturés (1 140).

Les exercices 2006 et 2007 sont comparés. Le tableau reprend la nouvelle norme de bonne conduite administrative 'coordination efficace' qui n'était pas encore appliquée en 2006. Le critère 'information active et passive', en usage en 2006, a été scindé en 2007 ('information active' et 'information passive').

Normes de bonne conduite administrative

Normes	2007	% 2007	2006	% 2006
Délai raisonnable	742	57,7%	932	66,6%
Information passive	106	8,2%	101	7,2%
Information active	31	2,4%		
Gestion consciencieuse	129	10,0%	149	10,7%
Application conforme des règles de droit	79	6,1%	68	4,9%
Coordination efficace	43	3,3%		
Raisonnable et proportionnalité	38	3,0%	19	1,4%
Accès approprié	32	2,5%	23	1,6%
Confiance légitime	29	2,3%	7	0,5%
Sécurité juridique	24	1,9%	11	0,8%
Motivation adéquate	22	1,7%	16	1,1%
Courtoisie	6	0,5%	1	0,1%
Egalité	5	0,4%	71	5,1%
Droit d'être entendu	1	0,1%	0	0,0%
Impartialité	0	0,0%	1	0,1%
	1 287		**1 399**	

La part importante prise par le principe du délai raisonnable dans les normes de bonne conduite administrative retenues s'explique en grande partie par la durée de traitement des demandes de régularisation de séjour auprès de l'Office des étrangers.

2.13. Résultat de l'intervention du Médiateur fédéral

Dans la nouvelle méthode d'évaluation appliquée pour la première fois à l'exercice 2007, le Médiateur fédéral rend compte, une fois le bien-fondé de la plainte évalué, du résultat obtenu à la suite de son intervention :

a) lorsque la plainte est fondée ou partiellement fondée :
   - correction
   - correction partielle
   - correction refusée
   - correction impossible (il n'est matériellement pas ou plus possible de modifier la situation existante).

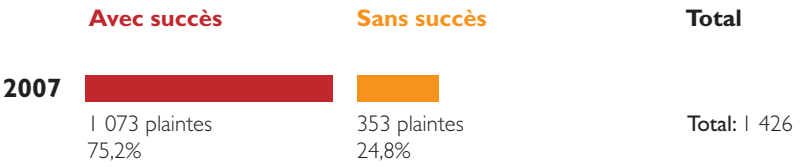
b) lorsqu'il a effectué une tentative de médiation :
   - aboutie
   - non aboutie.

Lorsque l'examen du bien-fondé de la plainte a démontré que celle-ci était fondée ou partiellement fondée, elle sera considérée comme clôturée 'avec succès' lorsqu'il y a eu une correction ou une correction partielle. Il en va de même lorsqu'une tentative de médiation a abouti. En effet, dans ce dernier cas aussi le problème a été résolu de manière positive.

Par contre, il n'y a pas eu de solution au problème lorsque, la plainte étant fondée ou partiellement fondée, la correction est refusée ou lorsqu'une tentative de médiation n'a pas abouti.

Lorsque la correction est impossible, l'intervention du Médiateur fédéral n'aurait pas pu permettre de trouver une solution satisfaisant le plaignant. Cette évaluation n'entre dès lors pas en ligne de compte pour mesurer le résultat de l'intervention du Médiateur fédéral.

Résultat de l'intervention du Médiateur fédéral



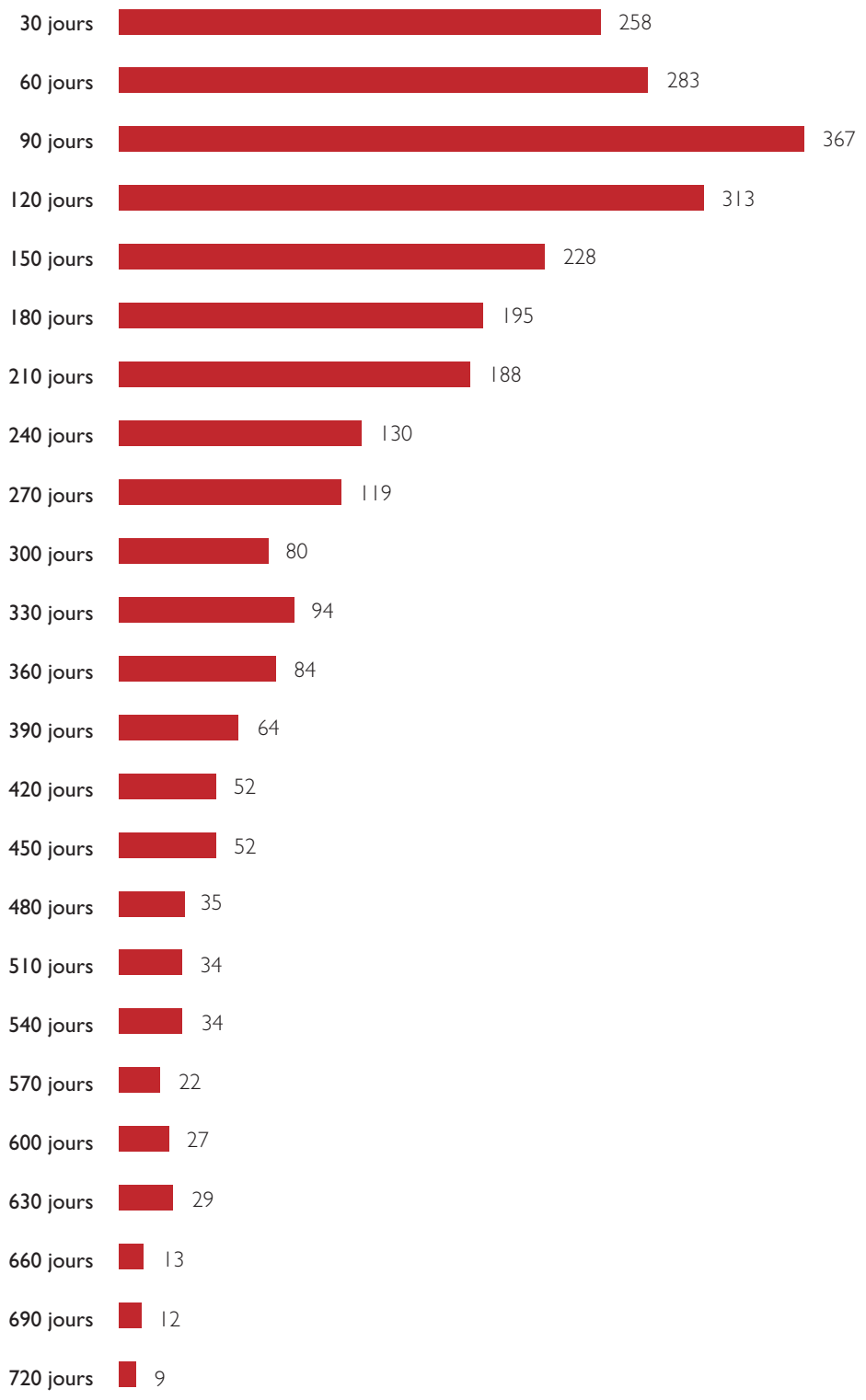
Le nombre de dossiers sans succès s'explique en grande partie par l'issue réservée aux plaintes relatives au délai de traitement des demandes de régularisation de séjour par l'Office des étrangers. Une liste reprenant les dossiers introduits auprès du Médiateur fédéral, et pour lesquels le délai raisonnable de traitement était expiré, est transmise régulièrement à l'Office des étrangers. En l'absence de réponse de sa part dans les quinze jours ouvrables de l'envoi de cette liste, les dossiers ont été clôturés comme « (*partiellement) fondés – correction refusée*». La part de 'correction refusée' est donc presque exclusivement attribuable à l'Office des étrangers.

L'application de la nouvelle méthode d'évaluation ne permet pas une comparaison pertinente avec l'exercice 2006, au cours duquel une méthode différente a été appliquée. Selon cette méthode antérieure, les évaluations « bonne administration après intervention » et « consensus » indiquaient une intervention avec succès du Médiateur fédéral tandis que l'évaluation « mal-administration » indiquait l'absence de succès. Sur 1 716 plaintes prises en compte pour 2006, 1 364 (79,5 %) avaient été clôturées avec succès tandis que 352 (20,5 %) n'avaient pu l'être.

2.14. Durée de traitement des plaintes recevables clôturées

Le graphique suivant donne – par période de 30 jours calendrier – les données relatives à la durée de traitement des plaintes recevables clôturées en 2007. 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 2007



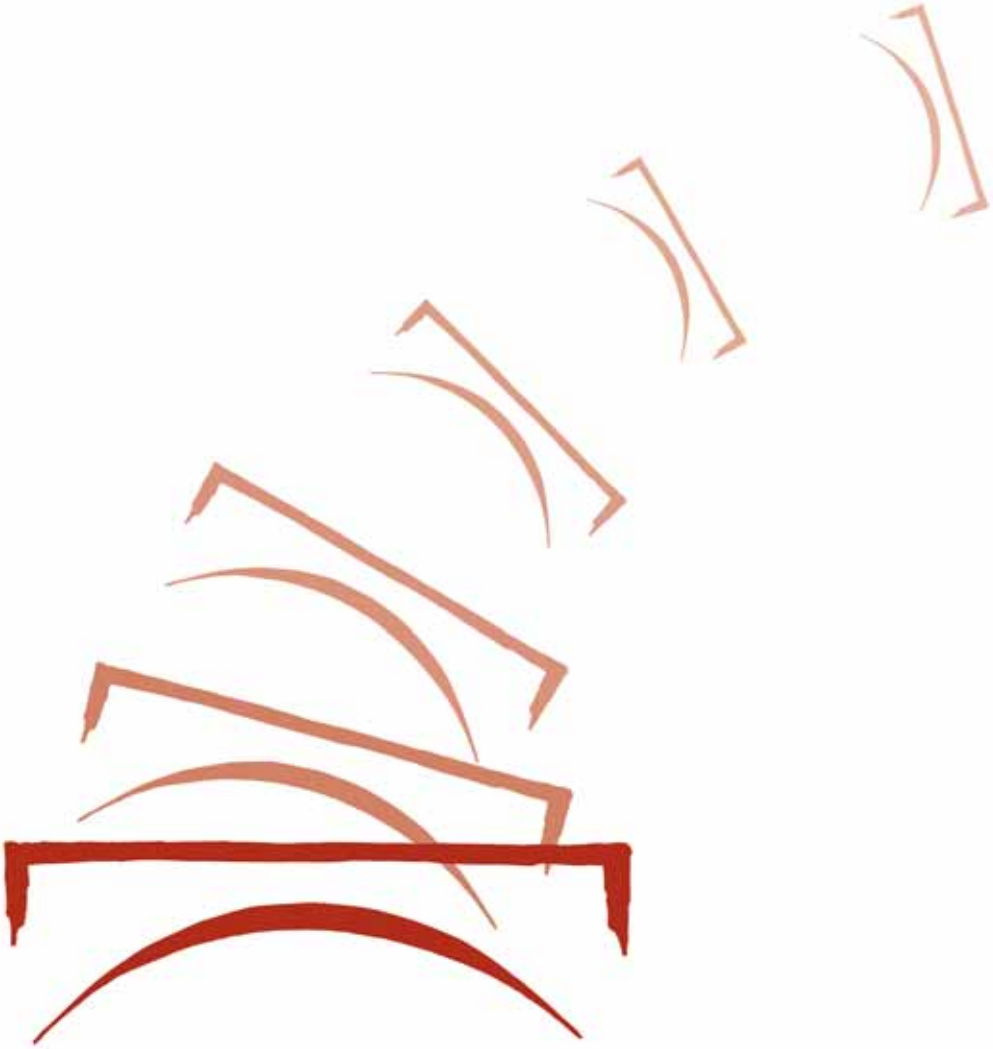
Il ressort de ces données que, sur ces 2 828 plaintes, 1 644 (58,1 %) ont été clôturées dans les 6 mois (contre 1 317 plaintes ou 44,2 % en 2006). 695 plaintes (24,6 %) ont été clôturées dans l'année (822 plaintes ou 27,5 % en 2006), 271 autres plaintes (9,6 %) dans les 18 mois (383 plaintes ou 12,8 % en 2006) et enfin 112 plaintes (4 %) dans les 2 ans (256 plaintes ou 8,6 % en 2006). Enfin, pour 106 plaintes (3,7 %), plus de 720 jours de traitement ont été nécessaires avant de pouvoir les clôturer (205 plaintes ou 6,9 % en 2006).

La proportion des dossiers clôturés dans l'année a augmenté (82,7 % par rapport à 71,7 % en 2006). Le sommet de la courbe se situe désormais à 90 jours, avec 32,1 % des dossiers clôturés dans ce délai, alors qu'en 2006, la pointe se situait à 120 jours. Les efforts de rattrapage menés en 2006 ont permis de réduire le nombre de dossiers les plus anciens (plus de deux ans).

Plusieurs raisons peuvent être à l'origine d'un 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 Médiateur fédéral, plaignants comme administrations, durant l'instruction du dossier.

Depuis l'exercice 2006, un dossier est considéré comme clôturé lorsque le résultat de l'intervention du Médiateur fédéral a été communiqué au plaignant. Auparavant, c'était la date de clôture du dossier vis-à-vis de l'administration qui était prise en compte, laquelle n'intervenait parfois qu'après la solution du problème structurel alors que le problème individuel était déjà résolu depuis longtemps. L'accent est désormais mis sur la solution de la plainte individuelle, même si la recherche d'améliorations structurelles se poursuit.

III.
Analyse des plaintes traitées



Introduction

Dans cette partie du rapport annuel, les plaintes que nous avons traitées en 2007 sont abordées, comme l'année dernière, selon leur contenu. Nous joignons en annexe un index permettant de retrouver les différentes administrations mentionnées dans ce rapport[11].

Les thèmes suivants sont développés :

1. L'administration en mouvement
2. L'administration à l'origine d'un préjudice
3. Les droits fondamentaux
4. Etre proactif, une nécessité
5. L'application de la réglementation
6. Lorsque divers services de médiation collaborent
7. Plaintes à l'encontre des choix politiques du Gouvernement, plaintes irrecevables et demandes d'information.

L'ensemble est illustré par des exemples clairs issus du traitement des plaintes.

Les noms mentionnés dans les exemples sont fictifs.

[11] pp. 213-214.

I. L'administration en mouvement

Partant de l'examen des plaintes concernant le fonctionnement des services administratifs fédéraux dont il est saisi, le Médiateur fédéral peut, en fonction du mécontentement qu'il constate, encourager l'amélioration de la qualité du service rendu par l'administration.

Les attentes du citoyen quant à la qualité du service administratif évoluent à mesure que la vie en société change, ce qui influe à son tour sur la définition de la bonne administration au regard des normes de bonne conduite administrative.

Les plaintes reflètent cette évolution et se traduisent notamment par de nouvelles attentes du citoyen, la demande d'une plus grande simplification administrative. L'augmentation du coût de la vie provoque également des changements.

En parallèle, l'administration électronique est en plein développement. Les exigences que le citoyen pose à ce développement ont également suscité des plaintes.

Enfin, l'évolution de la jurisprudence et de la doctrine vient parfois en renfort de l'intervention du Médiateur fédéral dans la recherche d'une amélioration de la qualité du service public.

La société change

❖ Les attentes du citoyen

Le citoyen moderne attend de l'autorité qu'elle justifie son action, fait valoir ses droits, *ne se laisse pas faire*…

Jusqu'où peuvent aller les exigences d'un citoyen envers l'autorité ?

*Les services du Recouvrement du **SPF Finances** face à un citoyen redevable de l'impôt*

Forts des expériences auxquelles nous avons été confrontés, nous avons proposé aux services centraux du SPF Finances un ensemble de mesures visant à améliorer la qualité du service aux contribuables.

Tenant compte de ces observations, le SPF a adressé, en août 2007, à ses services du Recouvrement et de Taxation une circulaire relative à l'optimalisation du service au citoyen.

- Prévenir des mesures de recouvrement inutiles

Il apparaît parfois clairement que des erreurs ont été commises lors de l'établissement de l'imposition. Ces erreurs peuvent facilement être corrigées *par rôle*. Le service de Taxation peut ainsi rapidement établir d'initiative une nouvelle imposition correcte sans qu'une réclamation formelle doive être introduite. La première imposition existe cependant toujours, ce qui entraîne parfois des mesures de recouvrement inutiles pour des impôts qui, après correction, disparaissent totalement ou pour une part importante. Bien qu'il sache qu'il récupérera avec certitude le montant qu'il a payé en trop, le citoyen en ressent un vif mécontentement.

Une meilleure collaboration entre les services de Taxation et du Recouvrement doit permettre de prévenir ces mesures de recouvrement inutiles.

Dorénavant, lorsqu'un service de Taxation ou du Recouvrement a connaissance en premier d'un enrôlement erroné, il contacte immédiatement l'autre service du Recouvrement ou de Taxation concerné afin de s'assurer qu'il sera dûment tenu compte de la rectification, pour autant bien sûr que le service de Taxation l'ait confirmée. Aux yeux du citoyen, le SPF Finances forme un tout. Il fait rarement la distinction entre le service de Taxation et le service du Recouvrement.

L'administration doit apporter sans tarder la solution au désagrément dont elle est responsable, ce qui ne peut, reconnaît le SPF Finances, que renforcer le sens civique.

Madame Courtois est redevable pour l'exercice d'imposition 2007 d'un impôt de 1 541,00 euros. Elle adresse une lettre à son service de Taxation indiquant qu'elle est persuadée qu'il y a eu une erreur dans l'établissement de son imposition. Elle est en effet étudiante et ne comprend pas d'où vient un montant si élevé. Sa première demande semble ne pas parvenir à son service de Taxation et, avant que sa deuxième lettre ne soit traitée, un huissier de justice a déjà pratiqué une saisie conservatoire sur ses biens. Le service du Recouvrement n'était pas informé que Madame Courtois avait contesté l'imposition. Afin d'éviter la saisie et dans l'attente du résultat de l'examen de sa demande, Madame Courtois commence à payer sa dette d'impôt.

De même, lorsqu'une réclamation formelle est introduite contre l'établissement de l'impôt, le service de Taxation en informe immédiatement son homologue du Recouvrement, lui indique sa date de réception ainsi que le montant de l'incontestablement dû[12] (dès qu'il est connu).

- Fournir un décompte détaillé des dettes fiscales

Les contribuables redevables de plusieurs dettes d'impôts n'ont parfois plus une vue exacte de leur situation fiscale.

Dans certains cas, ils suivent un plan d'apurement, des intérêts s'ajoutent, des remboursements sont imputés, le pécule de vacances est retenu, …

[12] En d'autres termes, il s'agit du montant que le contribuable doit acquitter sur la base des revenus qu'il a déclarés ou sur la base du dernier impôt définitivemeent dû.

Nous constatons que de nos jours, le contribuable, de bonne ou de mauvaise foi, met plus souvent en doute les mesures de recouvrement initiées à son encontre.

Lorsque le contribuable demande un relevé détaillé de ses dettes d'impôts, il va de soi pour le SPF Finances que les services du Recouvrement doivent y répondre. Tout comme dans un environnement commercial, le citoyen-contribuable a le droit d'obtenir un aperçu de son *bilan fiscal*.

Le SPF Finances insiste auprès des services de Taxation et du Recouvrement afin qu'ils accordent toute l'attention voulue à ces points dans l'exercice quotidien de leurs missions.

Un receveur notifie à Monsieur Nandrin une saisie sur l'héritage auquel il a droit. Monsieur Nandrin contacte le Médiateur fédéral parce qu'il ne comprend pas la raison de cette saisie et estime également ne pas avoir obtenu du receveur une réponse satisfaisante. Après examen du dossier, il apparaît que Monsieur Nandrin est redevable de dettes d'impôts dans cinq bureaux de Recette différents. Certaines dettes sont déjà vieilles de dix ans. Des documents que les services du Recouvrement ont transmis au Médiateur fédéral, il ressort que Monsieur Nandrin a été informé à plusieurs reprises au fil des ans de l'existence de ces dettes ainsi que de l'état de sa situation. Malgré cela, il continue à contester ces dettes d'impôts et invoque la prescription. Il demande aux bureaux de Recette d'apporter la preuve que ses dettes ne sont pas prescrites. Les bureaux de Recette lui fournissent les documents nécessaires…

*Le citoyen n'accepte pas que **Selor** le radie d'une réserve de recrutement sans une explication claire*

Le lauréat d'un examen de recrutement organisé par SELOR ne peut refuser indéfiniment les postes qui lui sont proposés (sans épreuve complémentaire).

Dans une lettre d'accompagnement, Selor informe les lauréats de la réglementation en vigeur[13].

« Les emplois proposés peuvent faire l'objet ou non d'une épreuve complémentaire. Ne pas montrer de l'intérêt pour une fonction ne faisant pas l'objet d'une épreuve complémentaire est considéré comme un refus. Vous pouvez, dans une même réserve, refuser à trois reprises un emploi sans épreuve complémentaire. Lorsque vous atteignez ce nombre de refus, vous êtes radié avec effet immédiat de cette réserve. Il n'y pas de sanction en cas de refus d'un emploi comportant une épreuve complémentaire » (traduction libre).

Ce texte est à double sens. La phrase "Vous pouvez dans une même réserve refuser au total à trois reprises un emploi proposé sans épreuve complémentaire ", laisse supposer qu'un candidat peut refuser à trois reprises une offre d'emploi (sans épreuve complémentaire) sans encourir de sanction. C'est seulement dans la phrase suivante qu'est précisé qu'un troisième refus entraîne automatiquement la radiation de la réserve.

[13] Article 11, §2, de l'arrêté royal du 11 avril 2005 portant diverses dispositions en matière de sélection de personnel statutaire.

En décembre 2007, Selor nous a informés qu'il avait adapté la formulation dans la lettre d'accompagnement libellée à présent comme suit (traduction libre) : « les offres d'emploi peuvent être avec ou sans épreuve complémentaire. Vous pouvez refuser une offre sans épreuve complémentaire. Au troisième refus, vous êtes radié de la réserve. Il n'y a aucune sanction en cas de refus d'une offre avec épreuve complémentaire ».

*L'**Office National de l'Emploi (ONEM)** constate que le citoyen est attentif au respect de sa vie privée*

Pour toute demande d'information introduite au moyen du site internet de l'ONEM, il fallait nécessairement remplir la rubrique NISS[14].

Nous avons reçu plusieurs plaintes à ce propos.

Au moyen du NISS, l'ONEM peut établir directement un lien avec le dossier du demandeur et ainsi lui fournir une réponse adaptée à sa situation concrète sans perte de temps supplémentaire.

Exiger ainsi du demandeur de révéler son identité au moyen du NISS ne semblait cependant pas toujours pertinent et pouvait impliquer dans certains cas une violation de la vie privée, outre le fait de présenter un obstacle à l'accessibilité.

Madame Cassart travaille en tant que conseiller juridique dans un bureau de sélection. Afin de pouvoir traiter un de ses dossiers, elle doit disposer d'information au sujet d'un document de chômage. Elle essaie en vain de joindre l'ONEM par téléphone. Pour pouvoir poser sa question via le site internet, elle doit donner son identité. Elle ne peut poser sa question sans introduire son NISS. Madame Cassart trouve cela inadmissible.

L'ONEM a adapté son site internet. Les utilisateurs qui souhaitent poser une question d'ordre général sur le site internet peuvent dorénavant choisir de remplir ou non la rubrique NISS.

❖ Notre société actuelle appelle à une simplification administrative. Le **SPF Finances** s'y emploie

Lorsque le bénéficiaire d'un remboursement TVA décède, ses héritiers doivent produire un acte de notoriété pour recevoir ce montant. Ce document, délivré par un juge de paix ou un notaire, indique les ayants droit d'une succession.

Il s'agit évidemment d'une procédure très lourde pour le conjoint survivant ou les enfants du défunt lorsque le montant à leur rembourser est peu important.

[14] Le numéro d'identification de la sécurité sociale est identique à celui du Registre national.

En matière d'impôts directs, le SPF Finances a simplifié depuis longtemps la procédure en cas de décès pour le remboursement d'un solde d'impôt[15]. Les montants inférieurs à 2 500 euros sont remboursés au conjoint survivant sans autre formalité. Pour le remboursement aux héritiers réservataires, le plus souvent les enfants, une formule d'engagement suffit. Même pour les autres héritiers, en cas de remboursement d'impôts directs, la procédure a été simplifiée en fonction du montant à rembourser.

Suite au décès de son père, Madame Blavier, en qualité d'héritière, a droit à un remboursement de TVA pour la voiture de celui-ci. Afin de recevoir le remboursement de 428,28 euros, Madame Blavier doit se rendre auprès d'un juge de paix ou d'un notaire afin d'obtenir un acte de notoriété. Après l'épreuve qu'elle vient de vivre, elle trouve cette exigence exagérément formaliste et contacte le Médiateur fédéral.

Le Médiateur fédéral s'est référé à cette expérience pour étayer sa demande de simplification du remboursement TVA en pareille situation.

Le SPF Finances a réagi favorablement à cette demande et a simplifié la procédure de remboursement TVA en cas de décès, par analogie avec la procédure suivie en matière d'impôts directs.

❖ Le coût de la vie ne cesse d'augmenter

*L'**Office des étrangers (OE)** adapte le montant des revenus exigés pour prendre une personne à sa charge*

Les enfants de ressortissants belges ou de l'Union européenne ou de leur conjoint disposent du droit[16] de les rejoindre en Belgique s'ils sont âgés de moins de 21 ans. Ils ont un droit au regroupement familial. Lorsqu'ils ont dépassé l'âge de 21 ans, ils doivent prouver qu'ils sont à charge de la personne avec laquelle ils souhaitent le regroupement en Belgique. Les ascendants (parents, grands-parents et éventuellement arrière-grands-parents) doivent également être à leur charge s'ils veulent être réunis avec eux en Belgique.

La notion 'à charge' n'est pas davantage précisée dans la loi.

Monsieur et Madame El Messaoudi, devenus Belges depuis plusieurs années, souhaitent faire venir en Belgique leurs filles de 23 et 26 ans qui habitent encore au Maroc. Les filles sont encore à charge de leurs parents qui leurs envoient chaque mois de l'argent pour vivre.
L'Office des étrangers rejette la demande au motif que Monsieur El Messaoudi a un revenu mensuel de 1 604,89 euros et qu'il a déjà sa femme à charge. Il ne dispose donc pas des revenus nécessaires pour entretenir quatre personnes. Partant du montant de 408 euros par personne appliqué jusqu'ici par l'Office des étrangers, le Médiateur fédéral intervient. La différence entre 1 604,89 euros et 1 632 euros (4x408) est en effet minime… L'Office des étrangers signale que dans l'intervalle, le montant par personne à charge a été porté à 438,25 euros. La différence entre 1 753 et 1 604,89 est trop importante pour accepter la demande de Monsieur El Messaoudi.

15 Consultable sur le site http://fiscus.fgov.be/

16 Article 40 de la loi du 15 décembre 1980 concernant l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

Pour prétendre avoir une personne à sa charge, un revenu est évidemment nécessaire. L'Office des étrangers a lui-même établi un montant. En 2007, le montant exigé par personne à charge est passé de 408 euros à 438,25 euros par mois.

❖ Les limites de l'automatisation

Le 21 février 2003, le Législateur a institué le Service des créances alimentaires (SECAL) au sein du SPF Finances afin d'offrir une solution aux problèmes liés au non-paiement des pensions et créances alimentaires.

Depuis le 1er juin 2004, le Service des créances alimentaires recouvre, à la demande du créancier d'aliments, le montant de la pension alimentaire mensuelle et des arriérés au nom et pour le compte du créancier d'aliments. Si le débiteur de la pension alimentaire ne paie pas volontairement le SECAL, celui-ci peut passer à la phase de recouvrement forcé.

Depuis le 1er octobre 2005, ce Service accorde en outre des avances sur les pensions alimentaires restant dues.

Une grand nombre de plaintes que nous recevons au sujet du SECAL sont consécutives à des problèmes liés au système informatique qui assure l'envoi automatisé des rappels de paiement au débiteur d'aliments.

Sur la base de ces plaintes, nous tentons donc de contribuer à l'amélioration du fonctionnement du SECAL.

Ainsi, l'adresse d'expédition mentionnée sur les enveloppes contenant les invitations de paiement indiquait « Bruxelles » tandis que le débiteur devait contacter le service local du SECAL pour toute information complémentaire. Cette difficulté est à présent résolue. La mention « Bruxelles » ne figure en effet plus sur les enveloppes. Cette adaptation semble anodine mais la confusion possible entre les services à contacter n'est désormais plus de mise.

Nous avons également demandé au SECAL de consacrer plus d'attention à la lisibilité des courriers (mises en demeure, invitations à payer…) qui sont adressées aux débiteurs de façon automatisée. Par exemple, les lettres de rappels n'indiquaient pas qu'il

Monsieur Jean Verbeeck est divorcé. Ses trois filles résident chez son ex-épouse. Bien que le service local du SECAL reconnaisse le fait qu'il n'a plus aucune dette vis-à-vis du SECAL, il continue à sa grande surprise à recevoir des invitations à payer émanant des services centraux du SECAL. Dans le système informatique, sa dette n'est en effet pas ramenée à « zéro ». Le solde de la dette de Monsieur Verbeeck a été apuré par le biais de l'imputation d'une partie d'un remboursement d'impôt des personnes physiques. Vu la subsistance de cette « dette » dans le système informatique central du SECAL, le bureau local du SECAL a suggéré à Monsieur Verbeeck de contacter à l'avenir systématiquement son bureau local de Recette lors de chaque remboursement d'impôt. Pour l'exercice d'imposition 2007, Monsieur Verbeeck a de nouveau droit à un remboursement d'impôt. Etant donné que le problème informatique auprès du SECAL n'est toujours pas résolu, il s'attend à de nouvelles difficultés. Il souhaite que cette situation puisse être corrigée.

s'agissait de rappels, ce qui entraînait un certain nombre de malentendus… Ce problème est également résolu.

L'automatisation extrême a aussi pour conséquence qu'il ne peut être tenu compte des circonstances particulières d'un dossier.

Nous avons dès lors insisté sur la nécessité d'adapter les programmes informatiques de manière à éviter par exemple l'envoi automatisé d'invitations de paiement à un débiteur bénéficiant d'un règlement collectif de dettes ou l'envoi systématique de rappels de paiement dont les montants ne correspondent plus à la réalité…

Le SECAL n'ignore pas les problèmes liés à cette automatisation extrême. Les imperfections du système informatique actuel doivent encore être examinées plus avant de telle sorte qu'une solution à toutes ces difficultés intervienne le plus rapidement possible.

L'administration électronique

L'administration digitalise. De plus en plus d'informations sont disponibles sur les sites internet, dans les FAQ, … De plus en plus de transactions administratives sont désormais possibles via internet.

Forcément, le citoyen attend une mise à jour continue des informations disponibles sur internet, de même qu'il exige que les opérations via internet se déroulent impeccablement.

❖ Le **site portail fédéral** http://www.belgium.be

Au travers de ce site, l'autorité fédérale s'adresse aux citoyens, aux entreprises et aux fonctionnaires : *« L'information est organisée selon les besoins de l'utilisateur. Le site portail sera régulièrement enrichi d'informations actuelles et complété d'applications transactionnelles. »*

Les différents services publics fédéraux fournissent le contenu du site portail.

Selon le **SPF Emploi, Travail et Concertation sociale,** la mise à jour de l'information reprise sur le site portail aurait déjà suscité des problèmes auprès de certains SPF. La publication d'informations parfois trop générales, parfois trop détaillées, sur le site portail ainsi que la priorité souvent accordée à la mise à jour du site propre des SPF ont entraîné une rapide obsolescence de l'information reprise sur le site portail.

Le concept du site portail sera donc adapté. Il devrait davantage renvoyer vers les sites des SPF ou des parastataux afin d'éviter que des informations contradictoires ou obsolètes soient reprises sur le site portail.

Le site portail fédéral renseigne que « le système du crédit-temps permet aux employés d'interrompre leur carrière afin de débuter une activité d'indépendant tout en conservant leurs allocations d'interruption de carrière ». Forte de ces informations, Madame Vargas se rend à l'ONEM qui lui déclare que ce n'est pas le cas. Les allocations d'interruption de carrière peuvent seulement être cumulées avec les revenus d'une activité indépendante si cette activité a été déclarée au moment de la demande du crédit-temps à temps plein et si l'activité était déjà exercée depuis plus d'un an au moment où débute le crédit-temps à temps plein. L'information erronée présente sur le site portail fédéral provient du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Après l'expérience malheureuse de Madame Vargas, cette information a été immédiatement retirée du site portail.

❖ La déclaration fiscale introduite via **tax-on-web**

Permettre à chaque contribuable d'introduire sa déclaration fiscale via internet est un défi de taille. Les utilisateurs de cette application nous ont fait part des difficultés qu'ils ont rencontrées.

Dès lors qu'il est possible de remplir sa déclaration fiscale via internet, les contribuables pensent pouvoir le faire à n'importe quel moment

Deux problèmes sont apparus.

- Les derniers soirs précédant la date d'échéance pour introduire la déclaration fiscale, tax-on-web était difficilement accessible, voire inaccessible

Le **SPF Finances** nous a indiqué que tax-on-web serait évalué en septembre 2007. Dans cette perspective, nous l'avons donc informé du problème de surcharge de l'application internet durant les heures de pointe du soir.

Monsieur Hamblenne lit sur le site internet du SPF Finances que l'application tax-on-web est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le 29 juin 2007, il signale au Médiateur fédéral ne pas parvenir à introduire sa déclaration d'impôts en soirée à partir de son domicile. L'information reprise sur le site internet semble donc ne pas être correcte. Il est certain que ce n'est pas dû à son ordinateur. Finalement, il introduit sa déclaration en journée au départ de l'ordinateur de son lieu de travail.

- Compléter la déclaration fiscale via tax-on-web n'a été possible qu'à partir du 15 mai 2007

Lors de la réception de la version papier de leur déclaration fiscale, certains contribuables souhaitaient introduire immédiatement leur déclaration via tax-on-web. Cela n'était toutefois pas possible avant le 15 mai 2007 et ils devaient attendre jusqu'à cette date pour que l'application soit accessible au public.

Nous avons demandé au SPF Finances la raison pour laquelle cette application ne pouvait pas être disponible plus tôt.

Apparemment, le SPF Finances souhaitait que pour l'année 2007 tax-on-web soit déjà opérationnel avant que les déclarations papier ne soient envoyées. Ajuster les deux modes d'introduction de la déclaration fiscale a néanmoins représenté un enjeu de taille.

Dès qu'il reçoit par La Poste la version papier de sa déclaration fiscale, Monsieur Anciaux essaie de l'introduire via tax-on-web. Le 3 mai 2007, n'y parvenant pas, il contacte le SPF Finances. Il apprend qu'il n'est pas possible d'utiliser tax-on-web avant le 15 mai. Une conférence de presse présentant l'application devait encore avoir lieu…

Ce sont environ 5 800 000 déclarations qui sont annuellement envoyées. Cet envoi demande à lui seul un mois de travail.

Il faut tenir compte d'un délai d'introduction minimum d'un mois, que le SPF tente de contenir à un mois et demi.

En outre, tax-on-web a connu cette année une énorme avancée afin de rendre la déclaration électronique plus attrayante. Ainsi, en 2007, davantage de données ont été préalablement introduites par le fisc sur tax-on-web. Lorsque le contribuable accède à sa déclaration fiscale pour l'exercice d'imposition 2007 sur tax-on-web, il y trouve une série de données déjà encodées. Afin de pouvoir introduire ces données au préalable, le fisc devait naturellement déjà en disposer sous forme électronique, ce qui ne fut le cas qu'au 15 avril 2007. Une fois les données introduites, le fisc devait procéder à un test du système.

Le SPF Finances signale enfin qu'un nouveau site portail a été créé en 2007 : My Minfin. Cette application permet au citoyen de gérer et d'assurer le suivi de son dossier fiscal en ligne. Ce site permettra aussi à l'avenir au citoyen de choisir de ne plus recevoir la version papier de sa déclaration fiscale.

Cette dernière possibilité ne rencontre toutefois pas notre proposition au SPF Finances de permettre en 2008 et les années qui suivent, l'accès à tax-on-web avant même, ou au plus tard simultanément à l'envoi de la version papier des déclarations fiscales. Ce qui n'était pas le cas en 2007.

La perspective d'envoyer à l'avenir moins de versions papier des déclarations fiscales ne représente pas une solution dans la mesure où celle-ci dépend de facteurs trop incertains. Il n'y a en effet aucune certitude concernant le choix du contribuable de ne plus recevoir sa déclaration fiscale en version papier.

Nous sommes néanmoins conscients que permettre un accès plus rapide à tax-on-web dépend également d'impondérables dans la mesure où, pour introduire les données électroniques dans tax-on-web, le fisc doit naturellement en disposer. Or, ces données doivent être rassemblées et fournies par des tiers.

Il n'y a donc pas de solution évidente.

Après l'envoi électronique de sa déclaration fiscale, le contribuable n'a plus la possibilité d'y apporter de modification

Après avoir constaté que leur déclaration n'était pas remplie correctement, des contribuables eurent la surprise de constater qu'ils n'avaient plus la possibilité de la modifier eux-mêmes sur tax-on-web. Même lorsqu'ils voulurent communiquer les corrections à leur bureau de Taxation, il fut impossible de les encoder avant la mise en route du 'back-office' de l'application tax-on-web.

Les bureaux de Taxation ne purent pas traiter les déclarations avant septembre 2007, pas plus qu'y indiquer qu'elles devaient encore faire l'objet de modifications avant l'enrôlement de l'impôt. Les contribuables qui souhaitaient communiquer leurs modifications à leur bureau de Taxation avant le traitement de leur déclaration, le firent en vain. Il semblait impossible d'accéder aux déclarations électroniques !

Afin d'apporter une solution à ce problème pour l'exercice d'imposition 2008, le back-office sera plus rapidement accessible, ce qui permettra aux agents taxateurs d'indiquer qu'ils doivent encore apporter des modifications à une déclaration avant que l'imposition ne soit établie.

Les voix de la jurisprudence et de la doctrine

❖ L'**Office des étrangers** méconnaît la jurisprudence lorsqu'il notifie un ordre de quitter le territoire à des demandeurs d'asile déboutés alors qu'ils n'ont pas encore reçu de décision quant à leur demande d'autorisation de séjour

Seuls les ressortissants étrangers qui peuvent se prévaloir d'une procédure d'asile excessivement longue[17] ne reçoivent plus d'ordre de quitter le territoire de l'Office des étrangers à la suite de l'aboutissement négatif de leur demande d'asile, tant que leur demande d'autorisation de séjour n'a pas été examinée.

En revanche, tous les autres demandeurs d'asile déboutés se voient toujours notifier un ordre de quitter le territoire à la suite de l'issue de la procédure d'asile, même s'ils n'ont pas encore reçu de décision quant à leur demande d'autorisation de séjour.

Le Conseil d'Etat[18] fait la distinction selon que le ressortissant étranger a, ou non, introduit une demande d'autorisation de séjour avant la notification de l'ordre de quitter le territoire. Selon le Conseil d'Etat, le Ministre de l'Intérieur doit d'abord prendre une décision quant à la demande de séjour avant de prendre une mesure d'éloignement. S'il ne le fait pas, l'ordre de quitter le territoire ne répond pas aux arguments développés dans la demande d'autorisation de séjour. Le Conseil d'Etat annule dans ce cas l'ordre de quitter le territoire au motif que celui-ci n'est pas adéquatement motivé.

Le 19 janvier 2004, Madame Baloui introduit une demande d'asile. Le 3 novembre 2005, elle introduit auprès de l'Office des étrangers une demande d'autorisation de séjour. Lorsqu'elle apprend le 20 septembre 2006 que sa demande d'asile est définitivement rejetée, elle n'a pas encore reçu de décision relative à sa demande d'autorisation de séjour. Sa procédure d'asile a duré 2 ans et 8 mois.
Le 13 janvier 2007, à la suite du rejet de sa demande d'asile, elle se voit notifier un ordre de quitter le territoire. A ce moment, elle n'a toutefois toujours pas reçu de décision relative à sa demande d'autorisation de séjour.
Elle prend contact avec le Médiateur fédéral. L'Office des étrangers refuse cependant de procéder au retrait de l'ordre de quitter le territoire.

La Cour de Cassation[19] s'est également prononcée sur cette question. En omettant de préciser s'il avait été statué sur la demande d'autorisation de séjour du demandeur avant que lui fût notifié l'ordre de quitter le territoire, l'arrêt met la Cour dans l'impossibilité d'exercer sur cette décision le contrôle de légalité qui lui est confié.

---

17 En cas de longue procédure d'asile, les ressortissants étrangers peuvent obtenir une décision favorable quant à leur demande d'autorisation de séjour. L'Office des étrangers considère qu'il y a une longue procédure d'asile lorsqu'elle a duré trois ans pour les familles avec enfants scolarisés et quatre ans dans les autres cas.

18 C.E., nr. 162.257 du 1er septembre 2006 ; nr. 106.588 du 16 mai 2002 ; nr. 86.391 du 29 mars 2000 et nr. 65.557 du 20 mars 1997.

19 Cass., 23 août 2006: "*en omettant de préciser s'il avait été statué sur la demande d'autorisation de séjour du demandeur avant que lui fût notifié l'ordre de quitter le territoire, l'arrêt, qui, pour réformer l'ordonnance entreprise, contredit celle-ci en considérant que 'tant la mesure privative de liberté que la mesure d'éloignement du territoire (…) sont revêtues d'une motivation adéquate', met la Cour dans l'impossibilité d'exercer sur cette décision le contrôle de légalité qui lui est confié* (…)".

Le Médiateur fédéral a adressé l'an passé déjà une recommandation au SPF Intérieur lui demandant de toujours statuer sur la demande d'autorisation de séjour pendante avant de notifier un ordre de quitter le territoire[20].

Des plaintes que nous continuons à recevoir, il ressort que cette recommandation n'est pas encore appliquée.

Nous avons donc à nouveau renvoyé l'Office des étrangers à la jurisprudence du Conseil d'Etat, cette fois de 2007, qui confirme notre recommandation[21]. Dans son arrêt numéro 844 du 19 juillet 2007, le Conseil du Contentieux des Etrangers (C.C.E.) renvoie à la jurisprudence pléthorique du Conseil d'Etat pour soutenir le recours d'un étranger contre l'ordre de quitter le territoire qui lui est signifié avant que sa demande d'autorisation de séjour ne soit traitée.

Nous considérons les plaintes relatives à cette problématique comme fondées, dans la mesure où elles emportent une violation des principes du raisonnable et de la gestion conscienceuse.

En sus, dans certains cas, nous sommes d'avis que l'Office des étrangers, en signifiant un ordre de quitter le territoire avant même de traiter la demande d'autorisation de séjour viole l'article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'homme et des Libertés fondamentales (CEDH) qui stipule :

« 1. Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance.

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

❖ Grâce à l'évolution de la jurisprudence, l'**administration générale de la Documentation patrimoniale** du **SPF Finances** a pris des mesures pour renforcer la qualité du service au citoyen

Compte tenu du long délai de traitement que nécessite une demande de restitution des droits d'enregistrement par les bureaux de l'Enregistrement, les requérants s'informent régulièrement de leur droit à obtenir des intérêts sur le montant qu'ils ont dû si longtemps attendre.

20 *Rapport annuel 2006*, pp. 82-83 et p. 174.
21 C. E., nr. 169.855 du 5 avril 2007 et nr. 170.996 du 10 mai 2007.

La réglementation en matière de droits d'enregistrement[22] se réfère au droit civil[23] pour l'octroi d'intérêts. Ceci signifie qu'une sommation de payer est nécessaire pour faire courir les intérêts.

La discussion avec l'administration portait sur la forme de la sommation de payer.

Les services centraux de l'Enregistrement renvoyaient au texte de l'exposé des motifs d'un arrêté du 7 octobre 1942 pour interpréter la sommation de payer telle que définie dans le Code civil de manière restrictive, dans le sens où seule la signification d'un exploit d'huissier était satisfaisante. Ils renvoyaient également aux travaux préparatoires d'une loi du 1er mai 1913 sur le crédit des petits commerçants et artisans et sur les intérêts moratoires.

Les sources de référence de l'administration n'étaient pas vraiment récentes et quelque peu « obsolètes ».

Face à cette doctrine traditionnelle (dont l'application a presque disparu), apparaît une doctrine moderne selon laquelle une lettre recommandée suffit certainement à la mise en demeure. Tous les ouvrages juridiques récents défendent la « doctrine moderne ». Une certaine jurisprudence[24] indique même qu'en soi, la demande de restitution des droits (d'enregistrement) vaut sommation et, par conséquent, fait courir des intérêts …

Le 11 septembre 2003, Madame Wansart introduit par acte notarié une demande de remboursement de droits d'enregistrement. Quatre mois plus tard, elle met en demeure par lettre recommandée le bureau de l'Enregistrement de traiter sa demande. Le 10 février 2004, elle reçoit une décision de remboursement sans que des intérêts ne lui soient accordés. Madame Wansart, juriste de formation, entame une discussion avec l'administration. La réglementation en matière de droits d'enregistrement renvoie expressément au droit commun pour l'attribution d'intérêts. Une lettre recommandée vaut en l'occurrence mise en demeure. Bien que Madame Wansart reconnaisse avoir obtenu le remboursement dans un délai raisonnable, elle n'est cependant pas d'accord avec le point de vue de l'administration selon lequel seul un exploit d'huissier de justice vaut mise en demeure. Trois ans plus tard, l'administration changera finalement de point de vue et acceptera une lettre recommandée comme sommation de payer.

Nous considérons ce dernier point de vue néanmoins extrême. L'administration doit à tout le moins avoir la possibilité d'examiner la demande de restitution.

Exiger un exploit d'huissier pour faire courir des intérêts en matière de droits d'enregistrement est cependant trop formaliste et dépassé. Cette procédure engendre des frais inutiles – mais pas insignifiants -, intimide le contribuable et le prive ainsi d'un possible recours contre le délai parfois déraisonnablement long que le traitement d'une demande de restitution peut prendre.

Les services centraux de l'Enregistrement nous ont communiqué fin 2007 avoir décidé, compte tenu de l'évolution de la jurisprudence, d'accepter désormais qu'une lettre recommandée vaille sommation. Les intérêts pourront ainsi être accordés si le délai de traitement est déraisonnable.

---

22 Article 223 du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe : "Les intérêts moratoires sur les sommes à recouvrer ou à restituer sont dus au taux et selon les règles fixés en matière civile."

23 Article 1153 du Code civil : "… Ils sont dus à partir du jour de la sommation de payer, excepté dans le cas où la loi les fait courir de plein droit …"

24 Trib. Anvers, 1er mars 2004 ainsi que Bruxelles 27 avril 2001.

Le traitement d'une demande de restitution des droits d'enregistrement n'est pas toujours aisé. La réglementation est complexe et évolue sans cesse. De même, le traitement de tels dossiers nécessite l'intervention de plusieurs administrations. Nous considérons dès lors que le délai de huit mois maximum avancé par l'administration est un délai raisonnable pour le traitement complet de ces demandes. Ce délai de huit mois correspond du reste au délai que la Charte pour une administration à l'écoute des usagers impose dans le traitement de dossiers complexes.

2. L'administration à l'origine d'un préjudice

Quand l'administration crée-t-elle un préjudice ? Lorsque le manque de soin apporté au traitement d'un dossier influe sur la situation individuelle d'un citoyen ou encore lorsque celui-ci doit subir les conséquences d'une erreur ou d'une négligence de l'administration. C'est alors qu'il s'adresse au Médiateur fédéral.

Nous ne nous limiterons délibérément pas au principe de gestion consciencieuse. En effet, cette norme est parfois – y compris dans la définition que nous lui donnons habituellement – limitée à l'obligation pour l'administration de tenir compte de tous les éléments pertinents dans sa prise de décision.

Dans l'analyse des dossiers de ce chapitre, nous partons du principe qu'agir consciencieusement a un contenu plus large. L'exigence d' 'être consciencieux' revêt un rôle central[25]. Cela englobe également le respect d'autres normes de bonne conduite administrative.

Etre consciencieux signifie aussi informer correctement, décider dans un délai raisonnable, … Ainsi une information approximative ou une décision rendue trop tard constituent des négligences qui peuvent à leur tour provoquer un préjudice.

Nous mettons l'accent sur les possibilités de réparer une erreur ou une action négligente, que celle-ci et les dégâts consécutifs soient provoqués par une action de l'administration ou par son silence…

L'action de l'administration cause un dommage

❖ … mais la faute ou l'erreur peut être rectifiée

*L'**Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)** a donné suite à notre demande de rembourser des attestations de soins commandées erronément.*

À la suite d'une imprécision sur le formulaire de commande d'attestations de soins, un certain nombre de médecins ont commandé par erreur des mauvaises attestations de soins.

Un médecin avait demandé que sa commande soit rectifiée, ce qui lui avait été refusé. Il devait passer une nouvelle commande pour obtenir les attestations correctes et en supporter le coût.

[25] I. OPDEBEEK et M. VAN DAMME, *Beginselen van behoorlijk bestuur*, Bruges, la Charte, 2006, p. 102, nr. 141.

L'INAMI a finalement reconnu qu'il y avait effectivement une imprécision sur ses formulaires et accepté de rembourser le médecin du montant payé pour la commande erronée.

L'INAMI a, dans l'intervalle, adapté le formulaire de commande en y précisant les différents choix possibles afin de prévenir d'autres erreurs.

*La **Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV)** du **SPF Mobilité et Transports** annule des radiations effectuées à tort, en sollicitant toutefois la collaboration de l'intéressé...*

Il arrive que la DIV procède à tort à la radiation de plaques minéralogiques en raison du fonctionnement défectueux du lecteur électronique de plaques.

Toutes les plaques d'immatriculation renvoyées à la DIV sont placées dans un appareil de lecture optique afin de les radier. La machine lit les caractères de la plaque et transfère ces données à la banque de données de la DIV. Le numéro de plaque est automatiquement radié du répertoire des véhicules inscrits. Après la radiation, la plaque est automatiquement détruite. Cette procédure ne laisse donc en principe aucune place à l'erreur humaine.

Les plaques illisibles et incorrectes, de même que les reproductions, sont rejetées par la machine pour être ensuite contrôlées manuellement par le personnel de la DIV.

La procédure semble toutefois ne pas être infaillible. Des plaques d'immatriculation sont parfois radiées alors qu'elles sont encore en circulation et qu'aucune demande de radiation n'a été introduite.

A l'occasion du traitement d'une plainte, la DIV nous a informés que la radiation erronée était intervenue entre le 27 avril et le 8 mai 2007, une période au cours de laquelle la machine avait procédé à tort à plusieurs radiations. Cette défectuosité a ensuite été corrigée.

Dans un autre dossier plus ancien, la radiation n'avait toutefois pas eu lieu durant cette période.

Un examen plus approfondi de la machine semblait donc nécessaire.

En outre, la DIV accepte d'annuler les radiations effectuées à tort uniquement sur production d'une attestation délivrée par la police qui confirme que le détenteur est toujours en possession de la plaque d'immatriculation officielle. Cette démarche supplémentaire est forcément mal ressentie par le citoyen.

Dans les situations que nous avons examinées, la DIV a progressivement accepté de rectifier l'erreur sur production d'une déclaration sur l'honneur, signée par le titulaire de la plaque minéralogique. Nous avons demandé à la DIV d'offrir directement cette possibilité en pareil cas.

La DIV pourrait surtout vérifier elle-même si une radiation a été effectuée à tort ou à raison lorsque l'intéressé l'informe d'une erreur. L'intervention du préjudicié deviendrait alors superflue. Nous lui avons également demandé d'examiner cette possibilité.

Par ailleurs, la raison pour laquelle la rectification prend plusieurs mois n'est pas claire. Compte tenu de ce délai, la radiation de la plaque sort tous ses effets et l'intéressé risque de ne plus pouvoir utiliser réglementairement son véhicule durant toute cette période …

Les dossiers individuels introduits auprès du Médiateur fédéral ont heureusement trouvé une solution.

Les conséquences d'une telle radiation peuvent en effet être lourdes pour le citoyen qui a un besoin quotidien de l'usage de son véhicule. Cette radiation entraîne également d'importantes complications administratives.

Nous estimons indispensable de procéder à une vérification approfondie du système existant. Fin 2007, nous en avons débuté l'examen.

Madame De Coster, âgée de 81 ans, se remet d'une opération au dos lorsqu'elle reçoit fin juillet 2006 une lettre de la DIV lui signalant que son numéro de plaque, qui a été renvoyée à la DIV, est radié du registre central des véhicules. Elle n'a cependant jamais renvoyé sa plaque à la DIV !
Après avoir vainement tenté de joindre le service par téléphone, le fils de Madame De Coster envoie un fax à la DIV dans lequel il indique qu'il doit s'agir d'une erreur étant donné que la plaque est toujours sur la voiture. Le jour même, il reçoit un fax lui signalant qu'après vérification par la DIV, il semble bien que la plaque ait été renvoyée. Pour confirmer ses dires, Madame De Coster doit dès lors demander une attestation à la police prouvant que la plaque est toujours en sa possession. Son fils explique dans un e-mail à la DIV que sa maman, se remettant d'une opération au dos, ne peut se rendre à la police. Il demande que cette erreur administrative soit rectifiée sans autre démarche de sa part. Il reste ensuite sans nouvelles. Il suppose donc que le problème est résolu. Jusqu'en novembre, lorsque sa maman reçoit une lettre lui annonçant le remboursement de sa taxe de circulation. Madame De Coster est naturellement inquiète. Son fils contacte le Médiateur fédéral.
La DIV confirme qu'elle ne peut corriger l'erreur qu'en obtenant une attestation de la police. La police locale accepte de se rendre chez l'intéressée afin de faire les constatations et de lui délivrer l'attestation. En mars 2007, elle fait parvenir l'attestation à la DIV, de laquelle elle ne reçoit plus aucune nouvelle. En juin 2007, son fils contacte à nouveau le Médiateur fédéral. Le Contrôle technique refuse en effet d'examiner la voiture car elle… n'est plus inscrite.
Après enquête, il semble que la DIV n'ait jamais reçu l'attestation de la police. Le service précise cependant que si l'intéressée n'est plus en possession d'une copie de l'attestation, il suffit qu'elle fasse une déclaration sur l'honneur. Madame De Coster possède encore une copie de l'attestation qu'elle envoie à nouveau à la DIV ainsi qu'au Médiateur fédéral par mesure de sécurité. Fin septembre 2007, **après 14 mois**, *la DIV annule enfin la radiation de la plaque.*

❖ … mais la rectification de la faute ou de l'erreur intervient trop tard ou n'est plus possible …

*Le site internet du **SPF Affaires étrangères** fournit des informations concernant le délai de délivrance d'un passeport*

Le site internet donnait l'information suivante :
"*Après collecte de la demande les passeports sont livrés dans les 5 jours ouvrables à la commune ou à la province.*
Le délai de délivrance dépend donc de la fréquence des collectes qui ont lieu au moins deux fois par semaine. Votre commune peut vous fournir davantage d'information quant à la fréquence des collectes."

Sur la base de cette information, il arrivait que des citoyens introduisent leur demande un peu trop tard et doivent finalement recourir à une procédure accélérée plus coûteuse afin de pouvoir encore partir à temps en voyage.

Au moment de l'introduction de la demande, certaines communes indiquent en effet que la procédure ordinaire nécessite au moins 14 jours.

Les informations reprises sur le site du SPF Affaires étrangères et l'information délivrée par les communes semblaient à première vue ne pas correspondre.

Le SPF Affaires étrangères a accepté de clarifier l'information reprise sur son site. Il a néanmoins conservé la mention du délai de 5 jours, qui est le délai convenu entre le SPF Affaires étrangères et la firme privée chargée de la production des passeports. L'accent est davantage mis sur le fait que le citoyen doit contacter sa commune pour connaître le délai précis de délivrance du passeport.

Le 1er août 2006, Monsieur et Madame Delmotte introduisent une demande de passeport auprès de leur commune. Ils souhaitent partir le 14 août en Thaïlande. La commune leur signale que la procédure nécessitera certainement 14 jours et leur conseille donc par mesure de sécurité de suivre la procédure accélérée. Cette procédure leur coûtera 186 euros supplémentaires par passeport. Ils s'estiment victimes d'une information erronée. D'un côté, le site internet du SPF Affaires étrangères renseigne un délai de 5 jours ouvrables et une collecte au moins deux fois par semaine et, de l'autre côté, la commune parle de 14 jours. Monsieur et Madame Delmotte constatent qu'ils ne pourront récupérer les frais engagés.

On trouve maintenant sur le site des Affaires étrangères l'information suivante :
"*Les passeports sont livrés dans les cinq jours ouvrables suivant la collecte de la demande de passeport par le centre de production. Le délai de délivrance dépend donc de la fréquence des collectes, qui se font au minimum deux fois par semaine.* **Il vous est recommandé de vous informer auprès de votre commune quant au délai de délivrance exact de votre passeport.**"

Etant donné que l'information qui se trouvait à l'origine sur le site du SPF indiquait déjà que le délai de délivrance dépendait de la fréquence de la collecte et renvoyait le citoyen vers sa commune pour plus de renseignements, le SPF Affaires étrangères ne pouvait être tenu pour responsable des malentendus survenus.

*Certains citoyens s'adressent au Médiateur fédéral avec la demande expresse d'examiner la possibilité d'obtenir des dommages et intérêts. Ainsi deux exemples concernant l'**Administration des Douanes et Accises** du **SPF Finances***

La règle de droit qui vient immédiatement à l'esprit est l'article 1382 du Code civil : *"Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer."*

La Cour de Cassation a décidé que le juge judiciaire est compétent pour juger le comportement fautif de l'autorité administrative dans le cadre d'une action en responsabilité civile[26].

Le Médiateur fédéral peut certes aussi jouer un rôle dans ce cas mais il ne peut évidemment délivrer un titre exécutoire[27] obligeant l'administration au paiement de dommages et intérêts. Il peut seulement proposer d'indemniser le citoyen pour le préjudice encouru.

Par essence, le traitement de tels dossiers ne diffère pas tant des autres. Le Médiateur fédéral examine dans un premier temps s'il y a vraiment eu négligence ou erreur de l'administration. La particularité d'une plainte en dédommagement est que l'erreur ou la négligence de l'administration ne peut pas être corrigée autrement que par l'octroi de dommages et intérêts.

Une autre particularité de ces dossiers tient à la nécessaire recherche du lien de causalité entre la faute et le dommage subi.

Dans aucun des deux dossiers présentés ci-après, le lien causal entre la faute et le dommage subi n'a pu être établi.

Le 11 août 2005, Madame Torres achète en Allemagne une voiture d'occasion qu'elle souhaite importer en Belgique sans être soumise à la TVA belge. Elle désire payer les 16 % de TVA en Allemagne et non les 21 % en Belgique. Pour cela, il faut que la voiture soit importée en Belgique six mois au moins après la première mise en circulation.
La voiture de Madame Torres a été mise en circulation le 24 mars 2005 et sera livrée en Belgique le 23 septembre 2005. Le 17 août 2005, six jours après son achat, Madame Torres demande par mail à un fonctionnaire des Douanes si elle peut considérer que les six mois équivalent à 180 jours. Le fonctionnaire le lui confirme ce qui rassure Madame Torres, étant donné qu'entre le 24 mars et le 23 septembre, 183 jours se sont écoulés.
Au moment de la livraison, le 23 septembre 2005, il apparaît toutefois qu'elle doit acquitter la TVA belge… L'information qu'elle a reçue semble être incorrecte. Les six mois dont question doivent être effectivement écoulés pour pouvoir bénéficier d'une dispense de TVA en Belgique. Ils ne peuvent donc être ramenés à 180 jours. Une livraison le 24 septembre 2005 lui aurait permis d'éviter la TVA belge. Madame Torres exige des dommages et intérêts.
L'administration estime que l'information erronée donnée à l'intéressée n'a joué aucun rôle dans le préjudice invoqué. Dans le contrat d'achat du 11 août 2005, la date de paiement et de livraison était déjà fixée au 23 septembre. Même sans cette information certes erronée, la livraison aurait de toute façon eu lieu le 23 septembre 2005. L'administration ne reconnaît pas de lien causal entre la faute et le préjudice encouru et refuse donc d'accorder des dommages et intérêts à Madame Torres.

26 Dans "l'arrêt Flandria" du 5 novembre 1920, la Cour de Cassation consacre le principe que tout droit civil donne lieu à protection judiciaire même lorsque sa violation est le fait d'une autorité administrative.

27 Des titres exécutoires sont des décisions judiciaires exécutoires, actes notariés et contraintes fiscales.

Dans ce premier exemple, il n'y avait pas de lien entre l'information erronée communiquée à la requérante par le fonctionnaire des Douanes et le dommage subi étant donné que cette information n'aurait rien pu changer à sa situation.

Dans le second cas, le dommage subi découlait du comportement même du requérant. Néanmoins, l'administration a reconnu avoir commis une faute en étant intervenue tardivement, ce qui nous amènera à la seconde partie de ce chapitre.

En avril 2002, Monsieur Thienpont achète un petit avion de tourisme aux Etats-Unis. Lors de l'importation en Belgique en mai 2002, il demande à l'administration des Douanes et Accises les documents nécessaires à l'inscription de l'avion ainsi que les formalités douanières à remplir. De juin 2002 à mars 2003, il demande en vain à obtenir les documents. Dans l'intervalle il n'acquitte pas la TVA due.
Finalement, Monsieur Thienpont décide de tout de même effectuer des vols avec son avion bien qu'il ne soit pas encore inscrit. Lors d'un vol retour en provenance d'Ibiza en juillet 2004, la douane française saisit son avion à l'aéroport de Cannes. Les formalités douanières à l'importation d'un avion dans l'Union européenne ne sont en effet toujours pas en ordre.
Monsieur Thienpont rentre en Belgique à bord d'une voiture de location. Après l'intervention de différents fonctionnaires du SPF Finances, la saisie de l'avion est levée deux jours plus tard et les documents d'inscription sont remis à Monsieur Thienpont. Il se rend à Cannes avec la voiture de location d'où il rejoint la Belgique à bord de son avion. Maintenant en possession des documents nécessaires, il peut satisfaire aux formalités douanières et également procéder, tardivement, à la déclaration de TVA.
Monsieur Thienpont demande à l'administration des Douanes le remboursement des frais d'utilisation de la voiture de location.
La Douane reconnaît avoir commis une faute en délivrant tardivement les documents exigés, mais juge toutefois que Monsieur Thienpont a considérablement aggravé son préjudice en décidant de tout de même voler avec un avion non inscrit. En sus, l'administration estime avoir déjà fait un geste en ne comptabilisant pas d'intérêts ou d'amendes pour paiement tardif de la TVA…

L'absence de décision peut également créer un préjudice

❖ Certains mécanismes existent pour compenser les conséquences d'une intervention ou d'une décision tardive

*Le **SPF Finances** accorde des intérêts moratoires à certaines conditions*[28]

En cas de remboursement tardif d'impôts (précomptes, versements anticipés, intérêts de retard, accroissement d'impôts et amendes administratives), le fisc accorde des intérêts moratoires au taux d'intérêt légal calculé par année civile.

[28] Articles 418 et 419 du Code des impôts sur les revenus 1992 (CIR92).

Lorsque le remboursement intervient au-delà du deuxième mois qui suit l'expiration du délai d'imposition légal, les intérêts moratoires sont dus à partir du jour qui suit l'expiration de ces deux mois.

Etant donné que la loi détermine les conditions auxquelles ces intérêts sont dus, ils sont accordés automatiquement sans qu'une demande expresse soit nécessaire.

Une décision de justice condamne le fisc au remboursement d'impôts que Monsieur De Nys a payé en trop pour l'exercice d'imposition 1984. Monsieur De Nys a également droit à des intérêts sur la somme de 7 075,72 euros dont il attend le remboursement depuis 1984. Le tribunal l'a d'ailleurs prévu dans son jugement. Bien que le calcul des intérêts ait demandé un certain temps, le fisc annonce à Monsieur De Nys qu'il recevra 13 685,29 euros d'intérêts.

La réglementation en matière d'allocations aux personnes handicapées[29] prévoit également que des intérêts doivent être payés de plein droit par la ***direction générale Personnes handicapées (DGPH)*** *lorsque le délai légal pour le traitement des demandes est dépassé*

Une mise en demeure n'est pas nécessaire. En pratique, la personne handicapée ne doit donc pas demander ces intérêts.

Nous avons reçu deux plaintes de personnes handicapées qui, par décision de justice, avaient obtenu la révision d'une décision négative. Les intérêts n'avaient initialement pas été octroyés étant donné que le tribunal n'avait pas condamné l'Etat belge au paiement de ceux-ci. Nous avons examiné la problématique.

A la suite de ces dossiers, nous avons adressé en 2006 une recommandation officielle au SPF Sécurité sociale lui demandant de verser d'office, sans qu'une demande ne soit nécessaire, des intérêts de retard lorsqu'une décision de justice réforme la décision accordant le droit aux allocations aux personnes handicapées.

En novembre 1999, Monsieur Louis introduit une demande d'allocation pour personne handicapée. En juin 2000, il reçoit une décision négative. En octobre 2003, le juge estime qu'il y a effectivement droit et, en mars 2004, Monsieur Louis reçoit une nouvelle décision lui reconnaissant le droit à l'allocation à partir du 1er décembre 1999. Le même mois, il reçoit 7 684,70 euros d'arriérés. Cependant, il ne reçoit pas d'intérêts étant donné que son avocat a omis d'en faire la demande dans le cadre de la procédure judiciaire. Monsieur Louis a pourtant droit à des intérêts. La nouvelle décision de mars 2004 porte en effet sur la demande de novembre 1999 et, entre novembre 1999 et mars 2004, le délai légal pour le traitement de la demande est manifestement dépassé.

Cette recommandation visait à garantir un traitement égal à tous les bénéficiaires et éviter que dans certains cas ceux-ci ne doivent entreprendre des démarches complémentaires.

Mi-2007, la Secrétaire d'Etat en charge de la Famille et des Personnes handicapées nous a indiqué avoir demandé à la direction générale Personnes handicapées d'appliquer notre recommandation.

[29] Article 13 de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière d'allocations aux personnes handicapées.

❖ Informer le citoyen de la raison de l'absence d'une décision peut atténuer le sentiment de préjudice. Illustration par un certain nombre de plaintes à l'encontre de l'**Office national des allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS)**

Les enfants âgés de 0 à 21 ans souffrant d'une insuffisance ou d'un handicap peuvent bénéficier d'un *supplément aux allocations familiales*.

Un enfant dont un des parents est malheureusement décédé peut bénéficier d'*allocations d'orphelin au taux majoré*.

Dans le régime des travailleurs salariés, tant le droit au supplément ou la majoration d'allocations familiales que le droit aux allocations d'orphelin au taux majoré dépendent de certaines conditions. La rencontre et le maintien de ces conditions doivent régulièrement être vérifiés.

Le service médical de la direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale vérifie que l'enfant entre en ligne de compte, d'un point de vue médical, pour bénéficier du supplément aux allocations familiales. Cette reconnaissance médicale est limitée dans le temps. Pour maintenir le droit au supplément d'allocations familiales, la caisse d'allocations familiales doit, au plus tard 150 jours avant l'expiration de la reconnaissance médicale, introduire une nouvelle demande auprès du SPF Sécurité sociale. Si la caisse n'introduit pas la demande en temps utile, le paiement du supplément aux allocations familiales risque d'être interrompu une fois que la reconnaissance médicale expire.

Dès que la caisse d'allocations familiales s'en rend compte, elle doit immédiatement – et en même temps qu'elle renouvelle la demande de reconnaissance médicale – en informer le bénéficiaire. Informé de la situation, celui-ci sera au moins partiellement rassuré.

Le droit aux allocations d'orphelin au taux majoré peut s'éteindre dans certains cas, ainsi lorsque le parent survivant se remarie ou forme un nouveau ménage. De même lorsque l'orphelin quitte le domicile familial, il ne bénéficie plus d'allocations d'orphelin au taux majoré.

En janvier 2007, Monsieur Degives, dont l'épouse est décédée depuis deux ans, ne perçoit plus les allocations d'orphelin au taux majoré pour ses deux fils, Robin et Dominique. Bien que son fils aîné, Robin, ait quitté le domicile familial en décembre 2006 – information que Monsieur Degives a transmise à l'ONAFTS –, son fils Dominique habite toujours avec lui. Monsieur Degives ne comprend donc pas pourquoi il ne perçoit plus d'allocations d'orphelin au taux majoré pour son fils Dominique. La décision de l'ONAFTS de suspendre le paiement des allocations d'orphelin au taux majoré pour les deux enfants est basée sur les informations reçues du CPAS. Selon le CPAS, les deux enfants ne feraient plus partie du ménage de Monsieur Degives. Compte tenu de ces informations, l'ONAFTS veut procéder au contrôle de la situation familiale avant de reprendre les paiements. Monsieur Degives ignore tout de cette situation. Lorsque le Médiateur fédéral lui apprend que le paiement des allocations n'est que temporairement suspendu, ainsi que la raison de cette suspension, il signale que le placement de Dominique par le Service d'aide à la jeunesse a effectivement été envisagé mais qu'il n'en est rien à l'heure actuelle.
A la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, le paiement de l'allocation d'orphelin au taux majoré est repris pour Dominique dans l'attente de la clôture de l'examen par l'ONAFTS.

Pendant la vérification de la situation familiale, la caisse d'allocations familiales peut suspendre le paiement des allocations d'orphelin au taux majoré mais doit en informer l'intéressé.

❖ Conséquence du long délai de traitement d'une réclamation contre le revenu cadastral (RC) par l'**administration générale de la Documentation patrimoniale** du **SPF Finances** : le précompte immobilier reste calculé durant toute cette période sur un RC probablement trop élevé

Afin d'éviter que le précompte immobilier calculé sur un RC trop élevé devienne définitif, le contribuable doit également introduire une réclamation contre ce précompte immobilier.

Lorsque le traitement de la réclamation contre un RC nécessite des années, le contribuable ne doit pas oublier d'introduire chaque année une réclamation contre le précompte immobilier.

Dans notre rapport annuel précédent, nous évoquions déjà la violation du délai raisonnable dans le traitement des réclamations ainsi que le manque de personnel invoqué par différents Contrôles du Cadastre.

Le SPF Finances avait confirmé ce problème et procédé au recrutement de personnel supplémentaire. Grâce à une réorganisation efficace, le traitement des réclamations ordinaires devait dorénavant avoir lieu dans un délai raisonnable. Par ailleurs, une cellule d'experts qualifiés chargés de la formation et de l'encadrement d'un nouveau groupe d'experts avait été mise en place pour le traitement des dossiers complexes.

En mars 2006, Monsieur Schalie introduit une réclamation contre le revenu cadastral attribué à sa maison. Il introduit également une réclamation contre le précompte immobilier relatif à l'exercice d'imposition 2006, calculé sur le montant du revenu cadastral qu'il conteste. Lorsqu'il reçoit l'avertissement-extrait de rôle du précompte immobilier relatif à l'exercice d'imposition 2007, il n'a encore reçu aucune information sur le traitement de sa réclamation contre son revenu cadastral à l'exception d'un accusé de réception. Il doit donc introduire à nouveau une réclamation contre l'avertissement-extrait de rôle du précompte immobilier. L'agent qui traite son dossier au Contrôle du Cadastre l'informe que sa réclamation sera traitée le 15 mai 2008...

Nous avons par conséquent mis un terme à notre intervention dans tous ces dossiers dans le courant de l'année 2007, à l'exception d'une réclamation.

Toutefois, l'information reçue en décembre 2007 de l'agent d'un Contrôle local du Cadastre local chargé du traitement de cette plainte indique que tout n'est pas réglé : *fin 2007, il était en train de traiter les réclamations introduites en 2002 et 2003*.

Une diminution du nombre de réclamations enregistrées par le Médiateur fédéral n'est donc pas nécessairement la preuve qu'un problème est résolu. Un examen complémentaire est en cours.

❖ Les conséquences d'un délai déraisonnable avant la prise de décision par l'**Office des étrangers (OE)**

Depuis sa première année d'activité, le Médiateur fédéral est saisi d'un nombre significatif de réclamations relatives au délai de traitement des demandes d'autorisation de séjour introduites sur le territoire belge pour des raisons humanitaires.

Fin 2006, le Médiateur fédéral a formulé une recommandation officielle à l'attention de l'Office des étrangers, avec copie au ministre de l'Intérieur, afin de l'inviter à traiter les demandes d'autorisation de séjour dans un délai raisonnable tel que défini dans la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, en rappelant qu'elle fixe un objectif à atteindre pour l'ensemble des administrations fédérales.[30]

Depuis notre dernier rapport annuel, le Service Régularisations humanitaires (SRH) a été considérablement renforcé par une cinquantaine d'effectifs temporaires. Cet effectif complémentaire est engagé exclusivement pour achever le traitement des demandes en cours introduites sur la base de l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980. L'effectif permanent se consacre en revanche aux nouvelles procédures fondées sur les articles 9*bis* et 9*ter* de la loi du 15 décembre 1980 telle que modifiée par la loi du 15 septembre 2006.

En mars 2006, le SRH devait encore traiter 25 448 demandes fondées sur l'article 9, alinéa 3 ancien de la loi du 15 décembre 1980. Au 30 octobre 2007, cet arriéré a été ramené à 16 440 et, selon l'Office des étrangers, continue de diminuer pour pouvoir être apuré, à circonstances égales, en août 2008 s'il obtient la prolongation du renfort des 54 agents temporaires. Les contrats de travail de ces agents sont toutefois arrivés à terme en novembre 2007. Un mois plus tard, l'Inspection des Finances n'avait pas encore répondu à la demande de l'Office des étrangers de prolonger ces contrats. Il en résulte que certains de ces agents contractuels ont trouvé un nouvel emploi. Si la prolongation du renfort est accordée, il faut donc s'attendre à ce que les nouveaux agents temporaires ne soient pas « productifs » immédiatement.

L'Office des étrangers regrette aussi de devoir faire face à des circonstances de travail difficiles dans la mesure où son bâtiment situé chaussée d'Anvers n'est pas adapté et qu'en raison de travaux de désamiantage, des déménagements d'étages doivent être organisés. Cela a inévitablement un impact sur le délai de traitement des dossiers.

30 RG 06/03, *Rapport annuel 2006*, pp. 53 et 171.

*Le délai de traitement moyen d'une demande d'autorisation de séjour introduite en application de l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980 par le **Service Régularisations humanitaires (SRH)** de **l'Office des étrangers** est déraisonnablement long*

L'attente d'une décision sur une demande fondée sur l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980 peut être de plusieurs mois, voire plusieurs années. Durant ce laps de temps, le ressortissant étranger est non seulement dans l'incertitude quant au sort qui sera réservé à son dossier, alors qu'il continue de nouer des attaches avec la Belgique, mais aussi limité dans sa liberté de mouvement. Ainsi, il n'est pas rare que des enfants ne puissent pas accompagner leurs petits camarades en voyage scolaire hors du territoire belge. De même, il arrive régulièrement que ce délai de traitement trop long prive une personne de se rendre à l'étranger alors qu'elle a une opportunité professionnelle en rapport avec la formation acquise dans son pays d'origine ou sur le territoire belge.

Il faut dès lors admettre que le long délai de traitement des demandes introduites sur la base de l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980 peut avoir des conséquences sérieuses pour les demandeurs.

Monsieur Carlos de Menezes, musicien brésilien, est arrivé en Belgique en 2004 muni d'un passeport valable. Il pouvait rester valablement sur le territoire belge pendant trois mois. En mars 2006, il introduit une demande d'autorisation de séjour fondée sur l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980 à la suite de la naissance en janvier 2006 d'un petit garçon de nationalité belge, qu'il a reconnu. Plus d'un an plus tard, l'Office des étrangers n'a pas encore pris de décision sur la demande. En mars 2007, il décide de se rendre en Irlande afin de participer à un concert. A son retour en Belgique deux jours plus tard, les autorités lui refusent l'entrée sur le territoire belge et décident de le refouler à la frontière. Monsieur de Menezes sollicite l'intervention du Médiateur fédéral au motif qu'il doit être présent à une audience devant le juge de la jeunesse quelques jours plus tard afin de régler la garde de son enfant belge. L'Office des étrangers décide entretemps que la demande d'autorisation de séjour est devenue sans objet car l'intéressé a quitté le territoire belge. Le Médiateur fédéral demande dès lors à l'Office des étrangers de trouver une solution pour l'intéressé. S'il n'est pas discutable que Monsieur de Menezes est en partie responsable de la situation dans laquelle il se trouve à la suite de son départ, il n'en demeure pas moins que cette situation aurait pu être évitée si l'Office des étrangers avait traité sa demande d'autorisation de séjour dans un délai raisonnable. De plus, le fait de contraindre Monsieur de Menezes à retourner au Brésil pour y demander le visa requis pour venir en Belgique est manifestement disproportionné au regard de l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant. En effet, obliger Monsieur de Menezes à retourner au Brésil l'empêcherait d'avoir des contacts avec son enfant pendant une période prolongée et ne lui permettrait pas de défendre ses droits devant le juge de la jeunesse. Faisant suite à l'intervention du Médiateur fédéral, l'Office des étrangers a autorisé exceptionnellement l'entrée de Monsieur de Menezes sur le territoire belge. Il a pu se présenter devant le juge de la jeunesse et entamer de nouvelles démarches pour régulariser son séjour en Belgique.

*Certains éléments produits à l'appui d'une demande d'autorisation de séjour introduite par application de l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980 doivent inciter le **Service Régularisations humanitaires** de **l'Office des étrangers** à traiter plus rapidement un dossier*

Il arrive fréquemment qu'un ressortissant étranger invoque différents éléments à l'appui de sa demande d'autorisation de séjour introduite sur le territoire belge. Avant l'entrée en vigueur de la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi du 15 décembre 1980, il était possible qu'une personne demande à l'Office des étrangers, sur la base de l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980, de régulariser son séjour à la fois pour des raisons médicales et pour sa qualité de parent d'un enfant belge.

A la lumière des réclamations qui lui sont soumises, le Médiateur fédéral constate que la pratique régulière de l'Office des étrangers est de considérer ce type de demandes comme demandes médicales. La conséquence en est un délai de traitement souvent très long car le SRH soumet en principe le dossier pour avis à son médecin-fonctionnaire et/ou demande aux représentations diplomatiques belges sur place des informations complémentaires sur la disponibilité des soins dans le pays d'origine. Cette situation prive le parent d'avoir la même liberté de mouvement que son enfant/son conjoint belges avec tous les désagréments qui peuvent s'y attacher.

Dans ces cas, le Médiateur fédéral demande au SRH que le dossier qui peut faire l'objet d'une décision favorable en raison d'un autre aspect de la demande ne reste pas inutilement affecté à la section médicale du service et soit transmis vers l'autre section compétente.

Monsieur Georges Ngombo a introduit en janvier 2005 une demande d'autorisation de séjour sur la base de l'article 9, alinéa 3 ancien de la loi du 15 décembre 1980. Il fondait sa demande sur des éléments médicaux et sur sa qualité de père d'un enfant belge. En février 2007, demeurant sans nouvelle de l'Office des étrangers, il sollicite l'intervention du Médiateur fédéral. Ce dernier demande à l'Office des étrangers de soumettre le dossier de Monsieur Ngombo à la section du SRH en charge du traitement des demandes introduites par des parents d'enfant(s) belge(s), en lieu et place de le laisser au sein de la section médicale. Début juillet 2007, l'Office des étrangers régularise le séjour de Monsieur Ngombo en sa qualité de parent d'un enfant belge.

3. Les droits fondamentaux

Le Médiateur fédéral est compétent pour traiter des réclamations que toute personne intéressée, mineure ou majeure, introduit au sujet du fonctionnement et des actes des autorités administratives fédérales. Le Médiateur fédéral ne dispose pas du droit d'initiative. Il ne peut donc instruire une problématique qu'à la condition d'en avoir été préalablement saisi. Notre Rapport annuel 2006 a fait expressément état des difficultés que cela pose en matière de protection des droits de l'homme[31].

Dans le cadre de sa mission à l'égard des autorités administratives fédérales, le Médiateur fédéral est régulièrement saisi de réclamations qui touchent directement ou indirectement aux droits fondamentaux. Il peut s'agir de réclamations qui concernent les droits de l'enfant (A), la situation des détenus (B) ou l'interdiction de subir des traitements inhumains et dégradants (C). Il s'agit d'une variété d'hypothèses où les intéressés rencontrent des difficultés à faire respecter leurs droits dans les relations qu'ils nouent avec l'administration fédérale belge. Dans le traitement de ces réclamations, le Médiateur fédéral se réfère explicitement ou implicitement tantôt à des instruments internationaux tantôt nationaux.

Les droits de l'enfant

❖ L'article 3, §1er, de la Convention relative aux droits de l'enfant : « Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale (…) »

De manière générale, dans le traitement d'un dossier, « *l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale* » de l'administration fédérale. Cela paraît tomber sous le sens … Et pourtant …

*Le Médiateur fédéral a été saisi de plusieurs réclamations relatives au traitement par l'**Office des étrangers** de demandes d'autorisation de séjour introduites sur la base de l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980 par des parents d'enfant(s) belge(s)*

L'Office des étrangers exige de la part du ressortissant étranger qu'il démontre l'existence de « *liens affectifs et/ou matériels/financiers* » entre son enfant belge et le parent belge de cet enfant. A défaut,

[31] *Rapport annuel 2006*, pp. 23-24.

l'Office des étrangers refuse de régulariser le séjour de l'intéressé et lui notifie un ordre de quitter le territoire. Il l'invite à introduire une demande de visa auprès de la représentation diplomatique belge dans son pays d'origine.

Le Médiateur fédéral conteste cette pratique car elle heurte différents droits fondamentaux.

- L'intérêt supérieur de l'enfant

Dans une des décisions examinées, l'Office des étrangers indique expressément qu'il « *n'expulse pas l'enfant* ». Mais d'ajouter que « *l'enfant en bas-âge peut aisément accompagner son parent dans cette démarche, rien n'empêche celui-ci de le suivre au pays d'origine* ».

Ce faisant, l'Office des étrangers ne semble pas avoir pris en considération les circonstances dans lesquelles l'enfant belge suivrait son père/sa mère vers le pays d'origine qu'il a souvent quitté depuis plusieurs années. Où loger ? Comment se nourrir ? Et dans l'hypothèse où l'enfant ne serait pas du voyage, avec qui resterait-il en Belgique puisque la situation suppose que le parent belge n'entretient plus de liens avec lui…

- L'égalité et la non-discrimination

Les enfants concernés dans les réclamations soumises au Médiateur fédéral sont belges par application de l'article 8, § 1er, 1°, du Code de la nationalité belge qui stipule qu'est belge « *l'enfant né en Belgique d'un auteur belge* ». Cette règle ne souffre aucune exception. L'Office des étrangers ne remet d'ailleurs pas en cause la nationalité belge de ces enfants.

Mais la pratique constatée dans ces dossiers engendre une discrimination flagrante entre ces enfants belges et les enfants belges dont les deux parents sont belges ou en séjour régulier. Or, en vertu de l'article 10, alinéa 2, de la Constitution : « *Les Belges sont égaux devant la loi* ». De plus, l'article 2, §1er, de la Convention relative aux droits de l'enfant prescrit : « *Les Etats parties s'engagent à respecter les droits qui sont énoncés dans la présente Convention et à les garantir à tout enfant relevant de leur juridiction, sans distinction aucune, indépendamment de toute considération de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou autre de l'enfant ou de ses parents ou représentants légaux, de leur origine nationale*[32]*, ethnique ou sociale, de leur situation de fortune, de leur incapacité, de leur naissance ou de toute autre situation* ».

[32] C'est nous qui soulignons.

- Le droit au respect de sa vie familiale

De deux choses l'une :
- soit l'enfant belge reste sur le territoire belge ;
- soit il est contraint d'accompagner son parent étranger dans son pays d'origine puisque, rappelons-le, l'hypothèse suppose que le parent belge n'entretient plus de liens avec son enfant.

Dans le premier cas, l'Office des étrangers méconnaît l'article 10, §2, de la Convention relative aux droits de l'enfant qui prévoit : « *Un enfant dont les parents résident dans des Etats différents a le droit d'entretenir, sauf circonstances exceptionnelles, des relations personnelles et des contacts directs réguliers avec ses deux parents (…)* » et l'article 8, §1er, de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales : « *Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance* ».

Dans le second cas, il viole les articles 2.2. « *Toute personne est libre de quitter n'importe quel pays y compris le sien* » et 3.1. « *Nul ne peut être expulsé, par voie de mesure individuelle ou collective, du territoire de l'Etat dont il est le ressortissant* » du Protocole n°4 à cette Convention.

En effet, la liberté de quitter son pays consacrée par l'article 2.2. suppose un acte délibéré de la personne concernée. Or, compte tenu de la minorité, voire du bas-âge des enfants, l'ordre de quitter le territoire notifié au parent a implicitement mais néanmoins certainement comme conséquence que l'enfant belge – sans que cela ne soit sa volonté – doive également quitter le territoire, ce qui est contraire à l'article 3.1.

Il est par ailleurs utile de remarquer que la « *note explicative sur l'application de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980* », publiée sur le site internet de l'Office des étrangers[33] mentionne, à titre d'exemple de situation humanitaire grave susceptible de donner lieu à une régularisation du séjour, « *le cas de la personne auteur d'enfant belge qui mène une vie familiale réelle et effective avec cet enfant* ». L'Office des étrangers ne mentionne pas qu'il est nécessaire qu'une telle vie familiale existe entre l'enfant et son parent belge.

A ce jour, l'Office des étrangers n'a pas rencontré les arguments du Médiateur fédéral.

[33] http://www.dofi.fgov.be.

L'intérêt supérieur de l'enfant doit également être une considération primordiale dans le cadre du traitement d'une demande d'asile par le ***Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides***

Il peut arriver que le dossier d'un mineur d'âge soit joint au dossier d'asile de ses parents. Le traitement de la demande d'asile suppose alors que le Commissariat général prenne en compte l'intérêt de chacune des personnes concernées. Cela paraît être une évidence mais le traitement d'une plainte a laissé apparaître que tel n'était pas toujours le cas. Le Médiateur fédéral a dès lors demandé au Commissaire général de mieux intégrer dans le traitement de ce type de dossiers la prise en considération de l'intérêt des mineurs. Le Commissaire général a répondu favorablement à cette demande et s'est engagé à prendre toutes les mesures nécessaires afin de répondre à cet objectif.

En 2001, Katarina arrive en Belgique à l'âge de quinze ans. Elle rejoint son père qui est en Belgique depuis un peu moins de deux ans et qui attend une décision concernant sa demande d'asile. L'Office des étrangers et le Commissariat général joignent le dossier de la jeune fille au dossier d'asile de son père. A l'âge de dix-sept ans, enceinte, elle décide pour des raisons familiales de quitter le domicile parental et n'a plus aucun contact avec son père. Début août 2005, alors que son titre de séjour provisoire est jusqu'alors toujours prolongé, la jeune fille apprend qu'elle n'est plus en séjour régulier – et que par conséquent elle n'a plus droit à l'aide sociale – parce qu'avant d'avoir atteint la majorité, son père dont le séjour a été régularisé de manière illimitée, n'a pas demandé la poursuite de la procédure d'asile en application de l'article 55, §1er, de la loi du 15 décembre 1980. Cette disposition prévoit que : « La demande d'asile (…), faite par un étranger qui a été admis ou autorisé au séjour pour une durée illimitée, est déclarée d'office sans objet lorsqu'elle est encore examinée par le Commissaire général aux Réfugiés et aux Apatrides ou par le Conseil du Contentieux des étrangers, à moins que l'étranger demande dans un délai de soixante jours à partir de l'entrée en vigueur de la présente disposition ou à partir du moment de la remise du titre qui fait preuve du séjour illimité, la poursuite de son examen par lettre recommandée à la poste adressée à l'instance qui examine sa demande d'asile ». Quelques mois plus tard, l'Office des étrangers décide de l'irrecevabilité de la demande d'autorisation de séjour que Katarina avait introduite parallèlement. Le Médiateur fédéral intervient auprès du Commissariat général (compétent pour traiter la demande d'asile) et auprès de l'Office des étrangers (compétent pour traiter la demande d'autorisation de séjour) parce qu'un éloignement de Katarina, devenue majeure, et de son enfant violerait l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme et l'article 3 de la Convention relative aux droits de l'enfant. Le Médiateur fédéral attire expressément l'attention du Commissariat général sur l'article 55 précité de la loi du 15 décembre 1980 pour lui indiquer qu'il aurait dû tenir compte de la présence de Katarina dans le dossier d'asile de son père et dès lors veiller à ce qu'elle ou son tuteur légal puisse indiquer si elle voulait poursuivre la procédure d'asile. Le Commissariat général constate avec le Médiateur fédéral que l'intérêt de Katarina n'a pas été pris en compte. Après concertation avec le Commissariat général, l'Office des étrangers régularise de manière illimitée le séjour de la jeune fille et de son enfant.

❖ L'article 7, §1er, de la Convention relative aux droits de l'enfant : « L'enfant est enregistré aussitôt sa naissance et a dès celle-ci le droit à un nom, le droit d'acquérir une nationalité et, dans la mesure du possible, le droit de connaître ses parents et d'être élevé par eux »

L'enfant a le droit d'acquérir une nationalité !

L'article 12 du Code de la nationalité belge prévoit : « *En cas d'acquisition volontaire ou de recouvrement de la nationalité belge par un auteur ou un adoptant qui exerce l'autorité sur la personne d'un enfant qui n'a pas atteint l'âge de dix-huit ans ou n'est pas émancipé avant cet âge, la nationalité belge est attribuée à ce dernier* ».

L'hypothèse visée est donc celle d'un parent qui acquiert la nationalité belge après la naissance de ses enfants mineurs ou non émancipés et qui sont sous son autorité. La loi belge prévoit dans ce cas que ces enfants sont belges. On parle alors d'attribution de la nationalité par effet collectif.

Il peut arriver que les enfants résident encore dans le pays d'origine du parent devenu belge. Dans ce cas, l'enfant doit se rendre auprès de la représentation diplomatique belge territorialement compétente dans ce pays pour introduire une demande de passeport belge. Le dossier est alors transmis au **Service Nationalité de la Direction générale de la Législation et des Libertés fondamentales** du **SPF Justice**.

Nous avons reçu deux réclamations concernant le délai de traitement de ce service. Nous avons donc interrogé la direction générale afin qu'elle nous donne de plus amples renseignements sur l'état des dossiers individuels, de même que sur le retard global éventuel de ce service.

Nous avons rappelé l'article 4 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers qui prescrit que, pour les dossiers qui ne peuvent être traités dans un délai raisonnable de quatre mois maximum, une réponse provisoire est adressée au citoyen précisant le délai de traitement. Nous avons également attiré son attention sur la recommandation générale 06/01 formulée dans notre Rapport annuel 2006 au Parlement[34]. Cette recommandation générale a pour objet d'imposer à toute autorité administrative fédérale, par l'insertion d'une disposition nouvelle dans la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration, l'obligation d'indiquer le délai dans lequel elle entend prendre une décision.

[34] RG 06/01 ; *Rapport annuel 2006*, pp. 56-57, pp. 147-148 et p. 164.

En juin 2007, la direction générale nous a répondu que le Service Nationalité connaissait effectivement un retard dans le traitement des dossiers qui lui étaient soumis. Ce retard résultait principalement d'une part, de l'activité législative soutenue à laquelle le service s'est consacré au cours des années 2006 et 2007 et d'autre part, de la complexité de certains dossiers nécessitant, outre une réflexion globale mûrie, des recherches approfondies auprès des autorités officielles.

La direction générale a ajouté que le Service Nationalité répond directement au public – particuliers, avocats, administrations communales – par courrier électronique, téléphone ou dans ses bureaux à toutes questions en matière de nationalité. Ces demandes d'information peuvent monopoliser l'attention du service pendant plusieurs heures de la journée.

L'effectif actuellement réduit du service (qui se compose de trois juristes dont le chef de service et d'une assistante administrative) ne permet dès lors pas toujours de répondre avec la célérité souhaitée à des demandes au degré de complexité parfois assez élevé. En décembre 2007, le Service Nationalité a toutefois informé le Médiateur fédéral qu'une grande partie de son retard était résorbée compte tenu notamment du fait que les tâches autres que celles de traitement des dossiers avaient fortement diminué.

Dans un souci d'éclairer au mieux les candidats à la nationalité, le Service Nationalité a mis en place un processus d'accusé de réception dans les 15 jours de la réception du dossier dans lequel il précise, à titre indicatif, un délai moyen de traitement de 4 mois. Il indique que ce délai est néanmoins susceptible de varier en fonction du temps mis par différentes autorités externes au service pour lui transmettre les informations utiles. Dans la mesure du possible, le service essaie cependant de traiter les dossiers plus « simples » dans le mois de leur introduction et d'informer systématiquement les intéressés par courrier des démarches à entreprendre dans leur dossier.

Monsieur Saïd El Mokkadem a deux enfants mineurs, Mohamed et Jamal, nés au Maroc. Monsieur El Mokkadem acquiert la nationalité belge le 26 juin 2006 alors que ses enfants résident toujours au Maroc. En août 2006, il introduit une demande de passeports belges pour ses deux enfants auprès du Consulat de Belgique à Tanger qui transmet le dossier au Service Nationalité du SPF Justice. Demeurant sans nouvelle de l'évolution du dossier, il sollicite l'intervention du Médiateur fédéral qui interroge le service précité concernant l'état de ce dossier. Le Service Nationalité répond qu'il n'a pas encore eu l'occasion de traiter le dossier pour des raisons d'organisation (expliquées ci-dessus). De plus, il doit analyser l'incidence de l'entrée en vigueur du Code de droit international privé sur l'article 12 du Code de la nationalité belge. Autrement dit, il doit examiner le droit applicable à la question du lien de filiation et de l'exercice de l'autorité parentale. Le 23 juillet 2007, le Service Nationalité rend un avis positif circonstancié. Ainsi, le service conclut que la filiation des enfants à l'égard de Monsieur El Mokkadem est valablement établie au regard du droit marocain et que ce dernier exerce bien l'autorité parentale sur ses enfants en application du nouveau Code de la Famille marocain. Des passeports belges sont délivrés à Mohamed et Jamal.

❖ L'article 26, §1er, de la Convention relative aux droits de l'enfant : « Les Etats parties reconnaissent à tout enfant le droit de bénéficier de la sécurité sociale, y compris les assurances sociales, et prennent les mesures nécessaires pour assurer la pleine réalisation de ce droit en conformité avec leur législation nationale »

Le champ d'application des droits de l'enfant est vaste. La sécurité sociale n'y échappe pas. Ainsi, il est arrivé que le Médiateur fédéral intervienne auprès d'une **mutualité** afin qu'elle inscrive l'enfant dans le meilleur respect de ses droits. Cette inscription – ou son refus – a des conséquences financières importantes. Si elle est acceptée, elle parvient à atténuer l'immense douleur inhérente à la situation dans laquelle l'enfant se trouve. Si elle est refusée, elle alourdit la détresse des parents confrontés à la maladie de leur enfant.

Madame Nicole Samarin est la maman de Simon, gravement malade. Elle entreprend toutes les démarches utiles auprès de sa mutualité pour faire inscrire son fils comme titulaire de l'assurance soins de santé-indemnités, afin que la mutuelle prenne en charge une part supplémentaire dans les soins de santé. Dans un premier temps, la mutualité refuse d'inscrire Simon comme personne handicapée car il n'est pas encore reconnu comme tel par la direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale. Au décès de Simon, Madame Samarin entreprend de nouvelles démarches auprès de sa mutualité car entre-temps son fils avait été reconnu comme personne handicapée. Confrontée à un nouveau refus, Madame Samarin sollicite l'intervention du Médiateur fédéral qui interroge la mutualité. L'examen de la réclamation fait apparaître que le premier refus était fondé. Toutefois, lors du second refus, la mutualité n'a pas envisagé d'inscrire Simon avec effet rétroactif comme personne handicapée. A la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, cette erreur est corrigée et, grâce à l'effet rétroactif, Madame Samarin reçoit le supplément de remboursement auquel elle avait droit.

Les droits du détenu

Les détenus ont-ils des droits ? Peuvent-ils se prévaloir des instruments internationaux et nationaux relatifs aux droits de l'homme vis-à-vis de l'administration fédérale dans leur vie quotidienne ? Cette question est souvent débattue. Certes, la loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus apporte des réponses[35] mais il reste encore des zones d'ombre …

❖ L'article 8, §1er, de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme : « Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, … »

Le détenu a-t-il droit au respect de sa vie familiale ?

A lire le §1er de l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme, la réponse semble être positive. Toutefois, le §2 du même article apporte rapidement un tempérament : « *Il ne peut y avoir*

[35] *M.B.*, 1er février 2005.

ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui ».

On le voit, le droit à la vie familiale n'est pas absolu

Le Médiateur fédéral est fréquemment saisi de réclamations introduites par des détenus relatives au traitement de leur demande de transfert d'un établissement pénitentiaire vers un autre. Ils invoquent généralement l'impossibilité de recevoir des visites car leur famille vit de l'autre côté du pays, voire la difficulté de préparer leur plan de reclassement car la prison dans laquelle ils sont détenus n'est pas située dans leur région où ils pourraient plus facilement prendre les contacts utiles afin de préparer leur réinsertion.

Face à de telles réclamations, le Médiateur fédéral est confronté à la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme qui décide qu'il n'y a pas un droit au transfert et que le droit au respect de la vie familiale garanti par l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme ne garantit pas pour le détenu le choix de son établissement pénitentiaire[36].

Dans ce type de dossiers, le Médiateur fédéral interroge la **direction générale des Etablissements pénitentiaires** du **SPF Justice** afin de s'assurer d'un délai de traitement raisonnable de la demande de transfert. Le Médiateur fédéral examine également les motifs de refus afin de vérifier s'ils sont conformes à la légalité et aux normes de bonne conduite administrative.

Dans ses démarches vis-à-vis de l'administration, le Médiateur fédéral ne conteste pas qu'il n'y a pas de droit au transfert d'un établissement pénitentiaire vers un autre, mais s'assure que tous les éléments de la demande sont pris en considération. Ainsi, il peut arriver que des circonstances particulières justifient le transfert.

Monsieur Luc Devroe est détenu à la prison de Hasselt. Il demande à être transféré vers celle d'Oudenaarde car il est originaire de cette région où vivent également sa famille et sa compagne qui est enceinte. Faisant suite à l'intervention du Médiateur fédéral, Monsieur Devroe est transféré à Oudenaarde où sa famille peut lui rendre visite. Un congé pénitentiaire lui est également octroyé afin qu'il puisse assister à l'accouchement de sa compagne.

❖ L'article 12, alinéa 1er, de la Constitution : « La liberté individuelle est garantie »

Il peut paraître paradoxal de faire référence à l'article 12, alinéa 1er, de la Constitution pour un détenu. Dispose-t-il d'une entière liberté d'aller et venir ? Certes, non …

Mais peut-on pour autant admettre que durant sa détention il soit privé d'inscription aux registres de la population et donc démuni de carte d'identité ? Peut-il sans carte d'identité bénéficier de permissions

36 E. BREMS, S. SOTTIAUX, P. VANDEN HEEDE et W. VANDENHOLE, *Vrijheden en vrijheidsbeneming*, Intersentia, Anvers, 2005, pp. 196-198.

de sortie ou de congés pénitentiaires ? A l'occasion de ces sorties, ne sera-t-il pas confronté à des difficultés administratives dès lors qu'il ne peut produire de carte d'identité ? Se poser la question est déjà y répondre …

Durant l'exercice 2007, le Médiateur fédéral a été saisi de plusieurs réclamations de détenus qui demeuraient dans l'attente d'une inscription aux registres de la population, d'une carte d'identité ou de son renouvellement.

L'article 18, alinéa 1er, 5°, de l'arrêté royal du 16 juillet 1992[37] prévoit : « *Sont considérés comme temporairement absents ainsi que, s'il échet, les membres de leur ménage : les personnes détenues dans les établissements pénitentiaires et les établissements de défense sociale* ».

Les Instructions générales concernant la tenue des registres de la population précisent que les directeurs des établissements pénitentiaires et des établissements de défense sociale doivent informer les communes des personnes qui sont inscrites dans leur registre, et ce tant au début de la détention qu'à la libération. Au moment de leur mise en détention, les détenus qui n'ont ni ménage ni foyer dans une commune du Royaume sont inscrits à l'adresse de l'établissement pénitentiaire ou de l'établissement de défense sociale pour autant que le directeur de l'établissement marque son accord.

A la lumière d'une réclamation, un directeur de prison a attiré l'attention du Médiateur fédéral sur le fait qu'il ne pouvait préciser sur la base de quels critères il pouvait ou non accepter l'inscription aux registres. Et de montrer qu'il était récalcitrant à accepter toutes les demandes d'inscription aux registres par crainte qu'à la libération des détenus, ceux-ci ne dépendent du CPAS de la commune où l'établissement pénitentiaire se trouve.

A l'occasion d'une autre réclamation, nous avons constaté qu'un détenu, toujours inscrit à la commune de son ménage, devait demander une permission de sortir afin de pouvoir se rendre auprès de son administration communale pour obtenir le renouvellement de sa carte d'identité d'étranger.

La procédure de délivrance d'une carte d'identité électronique, quant à elle, est prévue par les Instructions générales relatives à la carte d'identité électronique du 14 novembre 2005. Elle suppose l'intervention d'un mandataire du détenu qu'il peut choisir librement (il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un représentant de l'établissement, de l'officier de l'état civil ou de son délégué, …) et la visite au sein de l'établissement pénitentiaire d'un préposé de la commune.

Dans les différents cas concrets où le Médiateur fédéral est intervenu, les détenus ont finalement pu être inscrits aux registres, recevoir leur carte d'identité ou la faire renouveler. Mais il n'en demeure pas moins que des éclaircissements doivent être apportés sur le rôle des directeurs des établissements pénitentiaires dans ces hypothèses. Le Médiateur fédéral a pris des contacts dans ce sens avec la **direction générale des Etablissements pénitentiaires** du **SPF Justice** et la **direction générale Institutions et Population** du **SPF Intérieur**.

[37] *M.B.*, 15 août 1992.

L'interdiction de subir des traitements inhumains et dégradants

L'article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme dispose : « *Nul ne peut être soumis à la torture ni à des peines ou traitements inhumains ou dégradants* ».

Toute décision prise par une administration fédérale doit respecter le prescrit de cette disposition. Ceci suppose que l'administration tienne compte de l'ensemble des éléments du dossier administratif en sa possession. Or il peut arriver qu'en fonction de la répartition des compétences entre les différentes administrations fédérales, un service connaisse d'une partie de la situation de l'intéressé (par exemple dans le cadre d'une demande d'asile) et un autre service, d'autres faits avancés à l'occasion d'une autre demande (par exemple dans le cadre d'une demande d'autorisation de séjour).

Il convient donc que la dernière autorité susceptible de prendre une décision tienne compte de l'ensemble des éléments produits par la personne concernée pour éviter que sa décision ne viole l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme.

En effet, l'Etat belge est le seul interlocuteur de l'administré. En d'autres mots, les administrations ne doivent parler que d'une seule voix.

Le Médiateur fédéral veille à ce principe qui exige une cohérence entre les réponses ou décisions que chacune des administrations adresse à son usager.

Cet exemple illustre la nécessité de tenir compte de tous les éléments d'une situation, d'autant plus lorsque le respect d'un droit fondamental garanti par une norme internationale est en jeu.

De même, ce cas illustre un manquement que le Médiateur fédéral a eu l'occasion de dénoncer à plusieurs reprises à **l'Office des étrangers** : il n'existe pas au sein du **Service Régularisations humanitaires** de système efficace permettant de trier les demandes d'autorisation de séjour dès leur introduction et de distinguer directement les demandes farfelues ou abusives de celles urgentes et plus complexes[38].

Monsieur Désiré Tshonda, de nationalité congolaise, est arrivé en Belgique le 13 septembre 2003 à l'âge de 69 ans. Il est gravement malade. Il introduit une demande d'asile et le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) refuse de lui reconnaître le statut de réfugié le 21 avril 2005. Le 30 août 2005, Monsieur Tshonda introduit une demande d'autorisation de séjour pour raisons médicales sur la base de l'article 9, alinéa 3 ancien, de la loi du 15 décembre 1980. En février 2007, Monsieur Tshonda sollicite l'intervention du Médiateur fédéral car l'Office des étrangers n'a toujours pas pris de décision dans son dossier. Le Médiateur fédéral indique à l'Office des étrangers que le CGRA a explicitement attiré l'attention du Ministre de l'Intérieur sur l'état de santé de Monsieur Tshonda dans la mesure où cet état remettrait en question le retour dans son pays d'origine. Ne pas tenir compte de cette clause humanitaire du CGRA reviendrait à violer l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'homme en cas de renvoi de l'intéressé dans son pays d'origine. En mars 2007, l'Office des étrangers régularise le séjour de l'intéressé.

38 *Rapport annuel 2006*, p. 51.

4. Être proactif, une nécessité

Etre proactif n'est pas une norme de bonne conduite administrative.

Essayer de réconcilier le citoyen avec l'administration et son action est par contre la mission première du Médiateur fédéral. Prévenir les plaintes procède de cette mission.

D'où ce thème particulier.

La plupart des autorités administratives fédérales ne disposent pas d'un service de réclamation organisé (de première ligne) leur permettant d'évaluer et d'améliorer leur propre fonctionnement en particulier dans leurs rapports avec le citoyen.

Lorsqu'une même plainte devient récurrente, des leçons peuvent en être tirées. Même lorsque ces plaintes ne sont pas fondées en tant que telles – par exemple parce que la loi a été correctement appliquée –, elles peuvent cependant induire la nécessité d'une autre approche qui permettra de diminuer le mécontentement du citoyen.

Le Médiateur fédéral, fort de son analyse des plaintes en deuxième ligne, veut aider et soutenir l'administration dans l'adoption de mesures destinées à prévenir les plaintes.

Ceci nécessite naturellement de la part de l'administration un effort supplémentaire. Mais parfois un effort préventif peut éviter des problèmes plus importants par la suite.

❖ L'administration de la **Documentation patrimoniale** du **SPF Finances** partage cette approche

*Au fil des années, le Médiateur fédéral a adressé au secteur **Cadastre** de l'administration de la Documentation patrimoniale différentes propositions et recommandations l'invitant à davantage motiver sa décision fixant le revenu cadastral (RC) reprise dans le bulletin de notification*

Selon l'administration du Cadastre, le bulletin de notification existant est conforme à la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs.

Ceci étant, elle reconnaît que le contribuable peut difficilement se faire une idée objective de la base imposable[39] à l'aide des données reprises dans le bulletin de notification. C'est pour tenter de rencontrer cette préoccupation que nous prêtons depuis plusieurs années attention à cette problématique.

[39] En d'autres termes, du revenu cadastral, lequel représente le revenu net moyen normal d'un bien immobilier sur base annuelle.

L'administration de la Documentation patrimoniale et le Médiateur fédéral ont discuté de la praticabilité d'un certain nombre de propositions et recommandations.

Fin 2007, l'administration nous a fait part de sa volonté de rendre le bulletin de notification plus accessible afin d'arriver à une diminution du nombre de réclamations ou à tout le moins à une diminution du nombre de demandes d'information complémentaires.

Le bulletin de notification reprend dorénavant une description des caractéristiques physiques principales du bien immobilier. Cette motivation renforcée est d'application à partir de la première série de notifications 2007/2008.

L'administration du Cadastre travaille, en parallèle, à une base de données consultable reprenant les revenus cadastraux récemment notifiés, également appelés parcelles de référence. Début 2007, un fichier a été ajouté au cd-rom *matrice cadastrale* destiné aux services extérieurs. Ce fichier reprend pour la circonscription administrative les revenus cadastraux devenus définitifs durant les deux dernières années. A terme, il s'agit de proposer un fichier reprenant les cinq dernières années.

Dans son Rapport d'activités 2006, l'administration générale de la Documentation patrimoniale annonçait qu'à partir de 2007, un certain nombre de revenus cadastraux devenus définitifs dans le courant des cinq dernières années seraient mentionnés dans le bulletin de notification qui fournirait ainsi une base de comparaison pour le nouveau revenu cadastral.

Fin 2007, les programmes devant offrir cette possibilité semblaient toutefois ne pas encore être au point.

La mention des parcelles de comparaison ou parcelles de référence sur le bulletin de notification constituerait certainement une plus-value. Les citoyens qui introduisent un plainte contre leur revenu cadastral se réfèrent invariablement à d'autres revenus cadastraux en comparaison.

*Le secteur **Enregistrement** de l'administration générale de la **Documentation patrimoniale** travaille à la rédaction d'une lettre rappelant à l'acquéreur d'une habitation modeste son obligation de s'inscrire à l'adresse de cette habitation*

Pour conserver le bénéfice de la réduction des droits d'enregistrement accordée lors de l'acquisition d'une habitation modeste, l'acquéreur a l'obligation d'être inscrit dans un délai de trois ans aux registres de la population à l'adresse du bien immobilier acquis[40]. Bien que cette condition figure dans l'acte d'acquisition, l'acheteur la perd parfois de vue. Dans ce cas, la partie des droits d'enregistrement supérieure au tarif réduit est exigée de même qu'une amende ou une majoration des droits. Seul le cas de force majeure est libératoire.

[40] L'article 60 du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe stipule: " [...]
Le bénéfice de la réduction visée à l'article 53, 2°, n'est maintenu que si l'acquéreur ou son conjoint est inscrit à l'adresse de l'immeuble acquis dans le registre de la population ou dans le registre des étrangers. Cette inscription doit se faire dans un délai de trois ans prenant cours à la date de l'acte authentique d'acquisition et être maintenue pendant une durée ininterrompue de trois ans au moins.
Toutefois, la réduction reste acquise si le défaut d'exécution de ces conditions est la conséquence d'une force majeure".

Les plaintes introduites chez le Médiateur fédéral ont généralement déjà fait l'objet de longues discussions au sein des différents niveaux des services administratifs concernés, des bureaux d'enregistrement locaux jusqu'aux services centraux. L'application stricte de la loi et surtout la notion de force majeure donnent matière à controverse.

L'administration a donc rejoint notre proposition d'adresser, six mois avant l'expiration du délai de trois ans, une lettre aux acquéreurs de biens modestes leur rappelant l'obligation d'inscrire leur domicile à l'adresse du bien acquis.

A l'avenir, d'inutiles discussions pourront être ainsi évitées, ce qui permettra aussi un gain de temps appréciable pour l'administration.

La lettre de rappel a été finalisée. Depuis mi-janvier 2008, elle est automatiquement adressée aux personnes qui ont bénéficié d'une réduction des droits d'enregistrement.

En avril 2003, Luc et Anne achètent ensemble une maison à Malines. S'agissant d'une habitation modeste, ils paient seulement 5 % de droits d'enregistrement au lieu des 10 % prévus.
Ils doivent encore faire un certain nombre de travaux dans leur nouvelle maison et Anne s'installe donc provisoirement chez Luc qui habite toujours chez sa mère. Ils restent provisoirement domiciliés chacun chez leurs parents.
Les travaux prennent du retard et ce n'est qu'en février 2006, juste moins de 3 ans après l'achat de leur maison, que Luc et Anne peuvent finalement s'y installer. Dans cette agitation, ils oublient d'effectuer leur changement de domicile.
En mai 2006, ils reçoivent avec étonnement un nouveau décompte de leur bureau d'Enregistrement. Ils doivent payer 5% de droits d'enregistrement supplémentaires – la différence entre le taux normal et le taux réduit – ainsi qu'une amende étant donné qu'ils ne se sont pas inscrits dans le délai de trois ans à l'adresse de leur nouvelle maison.
Anne et Luc doivent payer chacun un montant de 4 500 euros, soit un total de 9 000 euros. Ceci après tous les travaux qu'ils ont effectués dans leur maison…
Paniqués, ils contactent leur bureau d'Enregistrement. Le receveur peut seulement leur confirmer qu'il a appliqué correctement la loi : l'inscription de son domicilie à l'adresse du bien acquis est une condition stricte pour pouvoir conserver le bénéfice de la réduction des droits d'enregistrement. Le simple fait d'avoir oublié, après s'être installé dans leur nouvelle maison, d'inscrire leur domicile à cette adresse n'est pas une excuse et ne peut représenter un cas de force majeure.

❖ L'administration des **Impôts et du Recouvrement, secteur Contributions directes** du **SPF Finances** peut éviter au contribuable de devoir payer inutilement des intérêts

En première page de l'avertissement-extrait de rôle figure la date à partir de laquelle des intérêts sont dus en cas de paiement tardif

Certains contribuables déduisent de cette mention qu'ils peuvent attendre jusqu'à cette date pour payer leur impôt. D'autres estiment que cette date est la date extrême de paiement pour éviter des intérêts.

Aucune de ces interprétations n'est en fait correcte.

L'article 413 du Code des impôts sur les revenus 1992 dispose expressément que les impôts directs doivent être payés dans les deux mois suivant l'envoi de l'avertissement-extrait de rôle. La date d'envoi figure également sur l'avertissement-extrait de rôle.

L'article 414 du Code des impôts sur les revenus 1992 dispose qu'à défaut de paiement dans les délais fixés, les sommes dues sont productives au profit du Trésor pour la durée du retard de l'intérêt légal calculé par mois civil. Cet intérêt est calculé pour chaque cotisation par mois civil sur la somme restant due [...] à partir du premier jour du mois qui suit celui de l'échéance [...].

Un paiement à la date mentionnée sur l'avertissement-extrait de rôle – en d'autres termes, au premier jour du mois suivant la date extrême de paiement – donne en principe[41] lieu à l'exigibilité d'intérêts de retard pour un mois.

Les intérêts commencent à courir si le compte de la Recette n'est pas crédité du montant dû au dernier jour du mois précédant la date à partir de laquelle des intérêts sont dus.

Afin d'éviter à l'avenir des malentendus, nous avons proposé au SPF Finances d'indiquer clairement sur les avertissements-extraits de rôle le dernier jour ouvrable auquel l'impôt dû doit être sur le compte du bureau de Recette.

Le SPF Finances a souscrit à cette proposition et la mention figure sur les avertissements-extraits de rôle depuis l'exercice d'imposition 2007.

Madame Laurent doit payer 3 306,88 euros d'impôts pour l'exercice d'imposition 2005. La date d'envoi reprise sur l'avertissement-extrait de rôle étant le 24 mai 2006, la date extrême de paiement est donc le 24 juillet 2006. La date à partir de laquelle des intérêts sont dus est le 1er août 2006. Madame Laurent fait en sorte que son impôt soit payé exactement au 1er août 2006. Fin septembre 2006, elle reçoit une lettre lui réclamant 19,25 euros d'intérêts pour paiement tardif.
Sa demande de remise d'intérêts est refusée. De l'examen, il ressort que la somme était présente sur le compte de la Recette précisément au 1er août 2006. C'est un jour trop tard pour éviter de devoir payer des intérêts. La loi stipule expressément que les impôts directs doivent être payés dans les deux mois suivant l'envoi de l'avertissement-extrait de rôle.

L'introduction d'une réclamation ou une demande de rectification de l'imposition n'a aucune influence sur le cours des intérêts

Nombre de contribuables sont convaincus qu'ils ne doivent pas payer l'impôt dû à partir du moment où ils ont introduit une demande de rectification de l'imposition qu'ils estiment erronée. Ils perdent cependant de vue que les intérêts continuent valablement à courir si pour cet exercice d'imposition l'impôt dû (et donc non impayé) s'élève, après rectification, à 860 euros ou plus.

41 Une exception est faite lorsque les circonstances qui ont mené à un paiement tardif de l'imposition sont la conséquence d'une faute de l'administration, par exemple lorsqu'il peut être prouvé que la date de réception de l'avertissement-extrait de rôle ne correspond pas à la date d'envoi reprise sur cet avertissement-extrait de rôle.

L'article 414 du Code des impôts sur les revenus 1992 dispose en effet que : "L'intérêt de retard n'est pas dû lorsque son montant n'atteint pas 5 EUR par mois"[42].

Nous avons donc proposé au SPF Finances de mentionner le montant charnière de 860 euros sur les mises en demeure de paiement d'un impôt à l'égard duquel une demande de rectification de l'avertissement-extrait de rôle a été introduite.

En payant de toute façon la partie de l'impôt supérieure à 859 euros – indépendamment de l'issue de sa réclamation –, le contribuable évite ainsi de devoir payer des intérêts.

❖ Le **SPP Intégration sociale** explicite la notion de "fiscalement à charge"

À certaines conditions, un CPAS peut récupérer les frais de séjour dans une maison de repos auprès des enfants débiteurs alimentaires.

Pour l'application de cette récupération, une échelle uniforme a été adoptée[43].

Le montant réclamé dépend entre autres des revenus du débiteur alimentaire. Si les revenus sont inférieurs à un certain plafond, le CPAS ne peut pas demander la récupération (ou peut seulement récupérer un montant moindre). Le plafond des revenus est augmenté d'un montant forfaitaire par personne à charge.

Qui est considéré comme personne à charge ? Il s'agit de chaque enfant pour lequel le débiteur alimentaire a la qualité d'allocataire en ce qui concerne les allocations familiales ainsi que chaque personne qui est fiscalement à charge de ce débiteur alimentaire.[44]

La notion de "fiscalement à charge" a créé une certaine confusion, en particulier en ce qui concerne les enfants handicapés.

---

42 5 euros mensuels correspondent à l'intérêt légal mensuel sur un montant de 860 euros ou encore 860 x 7 % / 12 (mois) = 5.

43 La base légale est l'article 98, §§ 2 et 3, de la loi organique du 8 juillet 1976 des centres publics d'action sociale. Un arrêté royal d'exécution, dont quelques points ont été modifiés à plusieurs reprises, a été pris le 9 mai 1984.

44 Article 14 de l'arrêté royal du 9 mai 1984 mentionné ci-dessus.

Selon le Code des impôts sur les revenus 1992, les enfants handicapés considérés à charge comptent pour deux dans le *calcul de la quotité exemptée*.[45]

Il faut toutefois opérer une distinction entre, d'une part, la détermination du nombre de personnes fiscalement à charge et, d'autre part, le mode de calcul de l'impôt. La double comptabilisation des enfants handicapés est seulement prévue pour le *calcul de l'impôt*.

En déduire que les enfants handicapés comptent également pour deux dans le calcul du plafond des revenus fixant l'obligation alimentaire est donc erroné. Tous les CPAS ne semblent pas en être informés …

Pour prévenir les malentendus et également veiller à une application uniforme de la réglementation par les CPAS, le SPP Intégration sociale a repris cet éclaircissement sur son site internet, dans la liste des questions les plus fréquemment posées (FAQ).

Monsieur Bastin a un problème concernant le calcul de sa dette alimentaire envers sa mère qui séjourne dans une maison de repos du CPAS.
Dans le calcul de sa contribution, il n'est tenu compte que d'une personne à charge. Avec un revenu global imposable de 26 487,56 euros et un enfant à charge, son intervention s'élève à 66 euros par mois. Il n'est pas d'accord avec ce calcul. Monsieur Bastin considère que son fils handicapé doit valoir pour deux personnes à charge comme dans la réglementation fiscale. Avec deux personnes à charge, son intervention mensuelle serait diminuée de moitié. Dans la réglementation relative à la récupération auprès des débiteurs alimentaires, il est expressément fait référence à chaque personne à charge fiscalement. Il ressort toutefois des précisions apportées par le SPP Intégration sociale que la double comptabilisation d'un enfant handicapé est seulement prévue pour le calcul de l'impôt. Le fils de Monsieur Bastin est à juste titre considéré comme une seule personne à charge dans le calcul de son intervention dans les frais de séjour en maison de repos de sa maman.

❖ La **direction générale Personnes handicapées (DGPH)** du **SPF Sécurité sociale** tient compte de la jurisprudence constante de sorte que les bénéficiaires d'une allocation ne doivent pas attendre l'issue d'une procédure judiciaire

Dans des circonstances bien définies, une jurisprudence constante oblige systématiquement, la DGPH à revenir sur sa décision de ne plus accorder une allocation pour l'aide aux personnes âgées. Il en est ainsi lorsque, dans le cas d'une révision d'office[46], la révision intervient en l'absence de réponse à une demande d'information et que la DGPH ne peut apporter la preuve de l'envoi de cette demande.

45 Article 132 CIR92.

46 La personne handicapée est obligée de communiquer dans les 3 mois tout nouvel élément pouvant entraîner une diminution ou l'arrêt de l'intervention. La direction décidera d'une révision d'office si la personne handicapée ne communique pas le nouvel élément ou le fait au-delà du délai de trois mois.

La jurisprudence donne à l'administration un rôle actif dans la collecte des données utiles au traitement d'une demande. Envoyer deux lettres qui restent sans réponse et déclarer ensuite la demande d'information sans suite ne suffit pas.

Dans un dossier individuel, la DGPH a repris l'examen avant même que la procédure devant le tribunal n'ait abouti. L'intéressé a ainsi eu de suite une nouvelle occasion de répondre à la demande d'information.

En juillet 2006, Monsieur Dethier ne reçoit plus d'allocation d'aide aux personnes âgées. C'est la conséquence d'une décision prise par la DGPH le 13 juin 2006 à la suite de l'absence de réponse de Monsieur Dethier aux demandes d'information qu'elle lui a adressées en décembre 2004 et mars 2005. Monsieur Dethier prétend ne jamais avoir reçu ces lettres et introduit un recours devant le Tribunal du travail contre la décision du 13 juin 2006. Avant que l'audience ne soit fixée, il s'adresse au Médiateur fédéral.
Comme la DGPH n'envoie pas ses demandes d'information par lettre recommandée, elle ne peut apporter la preuve qu'elles ont bien été envoyées. Tenant compte de la jurisprudence constante en pareilles situations, la DGPH accepte de donner immédiatement à Monsieur Dethier une nouvelle occasion de répondre aux demandes d'information sans attendre la décision du tribunal.

❖ Un comportement proactif de l'**Office des étrangers** du **SPF Intérieur** permet de résoudre des situations bloquées à la suite d'une négligence d'une autre autorité administrative

Dans le cadre d'une demande d'autorisation de séjour provisoire pour études, l'étudiant doit fournir la preuve qu'il dispose de moyens de subsistance suffisants.

Si lui-même ne dispose pas de suffisamment de moyens de subsistance, il peut alors produire une attestation dans laquelle une personne belge ou étrangère qui dispose de suffisamment de revenus s'engage vis-à-vis de l'Etat belge et de l'étudiant à prendre à sa charge les frais de santé, de séjour, d'études et de rapatriement de l'étudiant durant au moins une année académique.

Dans le cas où une personne étrangère prend cet engagement, le poste diplomatique belge local doit attester de la solvabilité de ce garant et en informer l'Office des étrangers dans la perspective de la délivrance du visa à l'étudiant.

Toutefois, si l'Office des étrangers dispose de tous les documents lui permettant d'examiner la solvabilité du garant, il peut lui-même juger de la demande sans attendre passivement l'attestation du poste diplomatique concerné.

Un comportement proactif de l'Office des étrangers peut ainsi prévenir le blocage d'une situation parfois consécutive à la négligence d'une autre autorité administrative.

Monsieur Barkawi, d'origine marocaine, réside en Belgique avec une autorisation de séjour pour étudiant. La personne qui avait jusque là assuré l'engagement de prise en charge nécessaire à l'octroi du visa est décédée. En novembre 2005, il est radié du registre des étrangers. L'Office des étrangers a besoin d'une nouvelle attestation de solvabilité de la personne qui se porte à présent garant et qui réside au Maroc.

L'examen du dossier révèle que le Consulat général de Belgique au Maroc a déjà adressé les documents du nouvel engagement de prise en charge à l'Office des étrangers sans toutefois vérifier la solvabilité du garant. Il a considéré à tort que ce contrôle ne faisait pas partie de ses tâches parce que Monsieur Barkawi avait déjà un dossier en cours à l'Office des étrangers.

Ce dernier laisse le traitement du dossier de Monsieur Barkawi en attente de l'attestation de solvabilité alors qu'il a reçu toutes les informations lui permettant d'examiner la solvabilité : statuts (en Français) de la société du garant au Maroc, preuves des revenus, extraits de compte bancaire, dont il ressort que le garant est manifestement solvable. A la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, l'Office des étrangers examine les pièces et constate la solvabilité du nouveau garant. Le séjour de Monsieur Barkawi est régularisé. Le poste diplomatique à l'étranger doit bien entendu veiller à l'avenir à exécuter ses tâches consciencieusement.

5. L'application de la réglementation

Parfois la loi ou la réglementation existante n'est pas claire. De même, une nouvelle loi a parfois des conséquences imprévues. Ces circonstances peuvent rendre l'application de la réglementation existante difficile, ce que nous évoquions déjà en détail dans notre précédent rapport annuel.

Il arrive aussi que les règles existantes soient claires mais que l'administration (volontairement ou non) ne les applique pas ou pas correctement.

❖ L'**Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés** (ONAFTS) persiste à refuser d'appliquer l'article 17 de la Charte de l'assuré social

Lorsqu'une institution de sécurité sociale a commis une erreur dans l'octroi d'une allocation, elle prend une décision rectificative. S'il ressort du nouveau calcul que l'allocation sera inférieure à celle accordée initialement, la nouvelle décision d'octroi – par exemple d'allocations familiales – ne peut prendre effet qu'au premier jour du mois qui suit la notification de la nouvelle décision et ce, pour autant que l'assuré social ait ignoré l'erreur commise. C'est ce que prévoit l'article 17 de la Charte de l'assuré social. Les sommes versées à tort ne peuvent donc pas être récupérées. Il résulte en effet directement du texte de la loi que les allocations payées indûment ne constituent pas une dette. L'institution de sécurité sociale n'a donc pas de créance à l'égard de l'assuré social.

Monsieur Beyens a une fille d'un premier mariage et est remarié avec Madame Carels qui a elle-même deux jeunes enfants d'un précédent mariage. Les allocations familiales pour la fille aînée sont payées à l'ex-femme de Monsieur Beyens au rang 1[47]*. Pour les deux enfants de sa seconde épouse, Monsieur Beyens perçoit des allocations familiales au rang 2 et au rang 3. Il suppose que ces montants sont corrects.*
En juillet 2005, l'ex-femme de Monsieur Beyens se remarie : de ce fait leur fille tombe à charge de son nouveau conjoint. Les deux enfants issus du nouveau mariage de Monsieur Beyens se déplacent aux rangs 1 et 2. Il reçoit donc dorénavant moins d'allocations familiales. Cette décision lui semble également correcte.
Fin septembre 2005, il reçoit cependant un courrier de l'ONAFTS lui annonçant la récupération de 7 850,66 euros d'allocations familiales perçues indûment pour la période du 01.01.2001 au 31.07.2005. Pour les enfants de la seconde épouse de Monsieur Beyens, les allocations familiales n'auraient en effet pas dû être payées aux rangs 2 et 3 pendant cette période. Ils auraient dû bénéficier immédiatement d'un rang 1 et 2. Monsieur Beyens n'est pas d'accord et introduit une demande de renonciation à la récupération de l'indu. Il n'obtient pas de réponse, mais depuis octobre 2005, une retenue est effectuée sur les allocations familiales payées. L'ONAFTS ne veut pas revenir sur sa position.

[47] Le montant des allocations familiales ordinaires dépend du rang de l'enfant par rapport aux autres enfants bénéficiaires éduqués dans le même foyer. Ces montants sont de :
rang 1: 80,17 EUR par mois pour les salariés
rang 2: 148,34 EUR par mois
rangs 3 et suivants: 221,47 EUR par mois
(Montants en vigueur au 1er janvier 2008)
Lorsqu'un enfant cesse d'être bénéficiaire, les autres enfants du ménage remontent d'un rang (un enfant de rang 2 devient un enfant de rang 1, etc.).

L'ONAFTS continue cependant, en pareil cas, de récupérer les allocations familiales payées à tort, en violation de cet article.

La pression pour payer les allocations familiales rapidement et sans interruption est grande, ce qui augmente le risque d'erreurs dans le calcul de leur montant. C'est donc pour des raisons budgétaires qu'en 2006, le législateur a décidé d'écarter l'application de l'article 17 précité. La loi-programme du 20 juillet 2006 rend cet article de la Charte de l'assuré social inapplicable à l'ONAFTS avec effet au 1er octobre 2006. Désormais, même en cas d'erreur de la caisse d'allocations familiales, les allocations familiales payées indûment peuvent être récupérées jusqu'à un an après leur versement.

Par contre … pour les dossiers dans lesquels l'ONAFTS avait constaté, avant l'entrée en vigueur de la loi-programme du 20 juillet 2006, qu'un montant trop élevé d'allocations familiales a été versé à la suite d'une erreur d'une caisse d'allocations familiales ou de l'ONAFTS lui-même, l'article 17 de la Charte de l'assuré social reste pleinement d'application.

L'ONAFTS est toutefois d'avis que les dettes non acquittées qui n'étaient pas encore prescrites le 30 septembre 2006 sont récupérables selon les dispositions prévues par la nouvelle loi. Lorsqu'il y a eu interruption de la prescription et renouvellement de l'interruption de la prescription, l'ONAFTS estime qu'il faut tenir compte du nouveau délai de prescription en vigueur depuis le 1er octobre 2006. Il refuse d'admettre qu'une dette inexistante ne peut pas être récupérée. D'initiative et sans aucune base légale – pire, à l'encontre de la loi –, il qualifie de dette dans le chef de l'assuré social les conséquences d'un paiement indu visé à l'article 17.

Nous avons donc été contraints d'adresser une recommandation officielle à l'ONAFTS avec copie au Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique.

Le Médiateur fédéral a recommandé d'appliquer l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social aux nouvelles décisions (au sens de l'article 17) en matière d'allocations familiales datant d'avant le 1er octobre 2006 et qui ont eu pour conséquence que le droit aux prestations était inférieur au droit initialement accordé.[48]

L'ONAFTS nous a répondu que dans l'attente de la position du Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, sa pratique actuelle – illégale selon nous – resterait d'application.

Nous ne pouvons nous contenter de cette réponse provisoire. C'est à tort que l'ONAFTS argue de l'absence de décision du ministre. L'ONAFTS doit appliquer la loi telle qu'elle existe. Le ministre n'a pas le pouvoir de relever l'ONAFTS de cette obligation.

La loi n'a clairement été modifiée que pour l'avenir. La modification législative prouve par ailleurs que la pratique *antérieure* de l'ONAFTS était illégale. De même, la pratique actuelle de l'ONAFTS concernant les prétendues dettes non acquittées qui n'étaient pas prescrites au 30 septembre 2006 est donc contraire à la loi.

48 RO 07/02 ; pp. 149 et pp. 204-205.

❖ Une **direction régionale des Contributions directes** du **SPF Finances** adoptait une interprétation divergente concernant le traitement des réclamations en matière de frais professionnels

En matière de frais professionnels, un travailleur salarié doit indiquer dans sa déclaration à l'impôt des personnes physiques s'il souhaite fournir la preuve de ses frais professionnels réels ou s'il opte pour le forfait légal.

Selon la direction régionale concernée, un contribuable ne peut pas revenir, dans une réclamation, sur le fait qu'il n'a pas expressément opté dans sa déclaration pour la déduction de ses frais professionnels réels.

Dans ce cas de figure, elle considère qu'une réclamation en matière de frais professionnels ne doit pas être examinée voire même admise. La déclaration doit être considérée comme un élément probant auquel est liée une présomption d'exactitude opposable au contribuable. Un oubli du contribuable ne peut pas être assimilé à une erreur.

A suivre le raisonnement de l'administration, il est impensable que le contribuable oublie d'indiquer quelque chose dans sa déclaration : tout ce qu'il indique est présumé correct. Ne pas déclarer ou indiquer quelque chose est considéré dans ce cas comme un acte conscient, opposable au contribuable, et ne peut être assimilé à une erreur.

La direction régionale concernée affirmait avoir correctement appliqué la loi.

L'analyse du Médiateur fédéral conclut cependant au contraire.

Le droit de déduire les frais professionnels réels est un droit expressément prévu au Code de l'impôt sur les revenus 1992 (CIR92). Etant donné que la loi fiscale est d'ordre public, elle crée des droits et obligations aussi bien dans le chef de l'administration fiscale que dans celui du contribuable. L'administration fiscale ne peut donc poser des actes qui dérogent à la loi fiscale. L'administration doit uniquement examiner si les faits décrits par la loi fiscale sont d'application au contribuable. Dans l'affirmative, elle doit veiller à ce que la loi fiscale soit correctement appliquée.

La déclaration introduite par le contribuable sert uniquement à en déduire les faits imposables. Lorsque la déclaration est contrôlée par l'administration fiscale et que celle-ci ne peut pas prouver d'autres faits, cette déclaration reçoit une présomption d'exactitude.

Lorsque Madame Simons reçoit son avertissement-extrait de rôle, elle note que lors du calcul de son imposition, il a été tenu compte de frais professionnels forfaitaires d'un montant de 2 044,62 euros. Les frais réels qu'elle a exposés sont pourtant d'un montant de 5 333,03 euros. Sur sa déclaration, elle n'a cependant pas indiqué qu'elle optait pour la déduction des frais professionnels réels. Elle introduit donc une réclamation, à laquelle elle joint toutes les preuves et demande à être entendue. Elle reçoit de son bureau local de Taxation une décision indiquant que le fait qu'elle a oublié d'indiquer les frais professionnels réels dans sa déclaration ne peut pas être considéré comme une erreur. Apparemment, elle a choisi de ne pas remplir la rubrique des frais professionnels dans sa déclaration et elle ne peut pas revenir là-dessus. Les preuves de ses frais professionnels réels ne sont pas examinées, sa réclamation est déclarée non fondée et est par conséquent rejetée. L'administration fiscale concernée refuse de revenir sur sa décision.

Présumer qu'un oubli dans une déclaration ne peut pas constituer une erreur, ne peut être qu'une présomption *simple* et non une présomption *irréfragable*. Une présomption irréfragable ou, en d'autres mots, une présomption *iuris et de iure* est une présomption légale.[49] Une déclaration n'est cependant assimilée nulle part dans la loi à une présomption *iuris et de iure* ou à une présomption irréfragable d'exactitude des données. Si tel était le cas, l'administration fiscale ne pourrait pas non plus modifier la déclaration.

Le fait de ne pas remplir une rubrique de la déclaration n'est pas davantage assimilé dans la loi à une présomption légale irréfragable qu'aucune erreur n'a été commise, ou qu'une erreur commise ne peut être rectifiée lors de l'examen de la réclamation, moyennant les preuves de la situation réelle.

Dans les deux cas, la preuve contraire peut être apportée et démontrer la situation réelle et donc aussi les frais professionnels réellement exposés.

Le Médiateur fédéral a donc adressé une proposition à la direction régionale concernée afin qu'elle examine la preuve contraire en matière de frais professionnels réels lors du traitement de la réclamation, de façon à permettre au contribuable d'exercer *effectivement* son droit de réclamation et de déduire éventuellement de sa base imposable les frais professionnels effectivement exposés, même lorsque l'imposition a été établie conformément à sa déclaration.

Nous avons également transmis cette proposition à l'administration centrale du SPF Finances. L'administration centrale confirma notre point de vue et promit de rappeler dans une circulaire le principe que le droit de réclamation doit également valoir en matière de frais professionnels.

❖ Le **SPF Finances** refusait à tort l'application simultanée de deux avantages fiscaux

L'article 104, 1°, du CIR92[50] fixe les conditions permettant de déduire du revenu imposable 80 % des rentes alimentaires payées.

Par ailleurs, l'article 136 du CIR92[51] détermine qui peut être considéré comme personne à charge pour le calcul de la quotité exemptée d'impôt.

---

49 Ce n'est que dans le cas d'une présomption légale, par laquelle le législateur attache à des données prévues des conséquences qui doivent être considérées comme établies, même si elles ne coïncident pas avec la réalité, qu'aucune preuve contraire de la situation réelle n'est admise. Il s'agit alors d'une présomption légale *iuris et de iure*.

50 L'article 104, 1°, du CIR92 dispose : "Les dépenses suivantes sont déduites de l'ensemble des revenus nets dans les limites et aux conditions prévues aux articles 107 à 116, dans la mesure où elles ont été effectivement payées au cours de la période imposable :
1° 80 p.c. des rentes alimentaires régulièrement payées par le contribuable à des personnes qui ne font pas partie de son ménage, lorsqu'elles leur sont payées en exécution d'une obligation résultant du Code civil ou du Code judiciaire ou de la loi du 23 novembre 1998 instaurant la cohabitation légale, ainsi que 80 p.c. des capitaux tenant lieu de telles rentes".

51 L'article 136 du CIR92 dispose que:
"Sont considérés comme étant à charge des contribuables, à condition qu'ils fassent partie de leur ménage au 1er janvier de l'exercice d'imposition et qu'ils n'aient pas bénéficié personnellement, pendant la période imposable, de ressources d'un montant net supérieur à 2 610 EUR (montant de base 1 800 EUR) :
1° leurs enfants ;
2° leurs ascendants ;
3° leurs collatéraux jusqu'au deuxième degré inclusivement ;
4° les personnes qui ont assumé la charge exclusive ou principale du contribuable pendant l'enfance de celui-ci".

Il y avait discussion quant à l'application simultanée de ces deux dispositions légales dans le cas d'une imposition commune pour l'année de la séparation de fait des conjoints.

L'année de la séparation de fait est une année particulière. En vertu de la loi fiscale, une imposition commune est encore établie au nom des deux conjoints, même si la situation réelle des deux conjoints se modifie fondamentalement au cours de cette année.

Ainsi, dans le courant de l'année de la séparation de fait, les enfants ne feront à partir d'un certain moment plus partie que du ménage d'un des deux époux et l'autre époux, dont ils ne partagent plus le ménage, paiera à partir du même moment une pension alimentaire.

L'administration fiscale refusait de tenir compte dans le calcul de l'impôt du changement de situation intervenu dans le courant de l'année de la séparation de fait.

L'administration fiscale déduisait de l'article 128, alinéa 1er, 2°, du CIR92[52] que pour l'année de la séparation de fait, les époux étaient encore censés former *un ménage*. Cette disposition stipule en effet que pour le calcul de l'impôt, les personnes mariées ne sont plus considérées comme telles mais bien comme personnes isolées à partir de l'année suivant celle pendant laquelle ils se sont séparés de fait.

Le Commentaire du CIR92 ajoute que : *« Pour la détermination du nombre de personnes à charge dont il doit être tenu compte lors de l'établissement de la cotisation afférente aux revenus de l'année au cours de laquelle la séparation de fait est survenue, on considère que les enfants vivant éventuellement avec un des conjoints après la séparation continuent à faire partie du ménage au 1er janvier de l'exercice d'imposition ».*

Plus avant dans le Commentaire : *« La prise en charge des personnes et la déduction des rentes alimentaires sur le plan fiscal sont toutefois soumises chacune, suivant les articles 136 et 104, 1°, CIR92, à des conditions diamétralement opposées qui excluent toujours l'application simultanée des deux dispositions (à savoir, faire partie ou non du ménage du contribuable concerné). En raison de cette incompatibilité, les enfants pour lesquels des rentes alimentaires sont déduites à la demande de l'un des parents, pendant l'année de la séparation de fait, ne peuvent, en aucun cas, être considérés comme étant à charge de ceux-ci ».*

En 2003, Monsieur et Madame Collard se séparent. Les enfants restent domiciliés chez leur mère et Monsieur Collard paie à partir d'avril 2003 une rente alimentaire. Il veut bénéficier de la déductibilité fiscale de la rente alimentaire qu'il a payée pour ses enfants, qui ne sont depuis avril 2003 plus à sa charge. L'administration fiscale refuse cette déduction. Dans l'imposition commune qui est établie pour l'année de la séparation de fait au nom de Monsieur et Madame Collard, ils bénéficient en effet déjà d'un montant exempté d'impôt pour les (mêmes) enfants à charge. Un cumul des deux avantages fiscaux n'est pas possible d'après l'administration fiscale : les mêmes enfants ne peuvent pas pour une même année de revenus à la fois être à charge et ne pas être à charge de Monsieur Collard. Le Médiateur fédéral persuade l'administration fiscale que la loi n'interdit pas d'accorder les deux avantages simultanément. L'administration fiscale prend une nouvelle circulaire administrative et Monsieur Collard peut ainsi bénéficier de la déduction de la pension alimentaire qu'il a payée pour ses enfants en 2003.

En réalité, l'article 128, alinéa 1er, 2°, du CIR92 permet uniquement de déduire que les personnes concernées sont encore considérées fiscalement comme conjoints pour l'année de la séparation de fait et qu'ils feront l'objet d'une imposition commune.

[52] Actuellement l'article 126 CIR92.

Notre examen complémentaire de cette situation et de la réglementation applicable a montré que la loi elle-même n'interdit pas l'application simultanée des articles 136 et 104, 1°, CIR92. Le Commentaire administratif, qui part de la fiction que les enfants continuent à faire partie du ménage jusqu'au 1er janvier de l'exercice d'imposition[53], n'était pas conforme à la loi. Il rendait la loi plus sévère qu'elle ne l'était. La loi n'interdit en effet pas de tenir compte de la modification de la situation survenue dans le courant de l'année des revenus.

Cette position a également été confirmée par la jurisprudence.

Après discussion de cette problématique avec le SPF Finances, une nouvelle circulaire a été éditée.

« Déduction des rentes alimentaires payées pour des enfants et prise en charge de ces mêmes enfants.

A tous les fonctionnaires.

1. Eu égard à l'évolution de la jurisprudence, le problème de la déduction des rentes alimentaires payées par l'un des conjoints pour ses enfants et de la prise en charge de ces mêmes enfants, dans les cas où une imposition commune est établie pour l'année de la séparation de fait des conjoints, a été réexaminé.

2. Selon cette jurisprudence, à laquelle l'administration se rallie, rien n'empêche l'application simultanée des articles 136 et 104, 1°, CIR92, pour de mêmes enfants, lorsque les conditions de prise en charge des enfants sont remplies dans le chef d'un des conjoints (les enfants font partie du ménage de ce conjoint) et que les conditions de déduction des rentes alimentaires payées pour ces mêmes enfants sont remplies dans le chef de l'autre conjoint (les enfants ne font pas partie du ménage de cet autre conjoint).

3. Les sommes payées pendant la même période à l'autre conjoint ne peuvent, par contre, être déduites à titre de rentes alimentaires.

4. La présente circulaire est d'application immédiate et doit également être appliquée pour la solution des litiges en cours ».

Par cette circulaire, la pratique du SPF Finances a été mise en conformité avec la loi.

❖ Jusqu'en novembre 2007, **Selor** excluait à tort des candidats de la participation à une épreuve linguistique sur la base d'une interprétation erronée d'un arrêté royal

L'article 20, § 1er, de l'arrêté royal du 8 mars 2001 fixant les conditions de délivrance des certificats de connaissances linguistiques prévus à l'article 53 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées le 18 juillet 1966 dispose :

"Le candidat absent à une épreuve linguistique sans en avoir informé au préalable l'Administrateur délégué du Bureau de sélection de l'Administration fédérale et qui n'a pas communiqué dans les cinq jours ouvrables qui suivent le jour de l'examen la raison de son absence au moyen d'une lettre dûment motivée ou d'une

53 L'exercice d'imposition est l'année qui suit l'année des revenus.

attestation, est exclu de toute participation à une épreuve linguistique organisée dans un délai d'un an qui suit la date du procès-verbal de l'examen auquel il s'était inscrit.
L'exclusion est notifiée à l'intéressé".

Sur la base de cette disposition, Selor estime pouvoir aussi exclure pour un an des candidats qui l'ont bien averti au préalable mais qui n'ont, par la suite, pas communiqué dans les cinq jours ouvrables suivant l'examen la raison de leur absence au moyen d'une lettre motivée ou d'une attestation.

L'article 20 de l'arrêté royal précité est cependant clair et ne peut donc être sujet à interprétation. Cette disposition s'applique uniquement aux candidats qui n'ont pas averti Selor au préalable.

La sanction réglementaire de l'exclusion durant un an est uniquement possible si deux conditions sont remplies simultanément:
- le candidat doit avoir omis de prévenir au préalable de son absence

et
- il doit également avoir omis de communiquer dans les cinq jours ouvrables les raisons de son absence.

Madame Martens s'inscrit pour une épreuve linguistique auprès de Selor. Deux jours avant l'examen, elle tombe malade. Elle envoie immédiatement un fax à Selor afin de l'avertir qu'elle ne participera pas à l'examen. Dans ce fax, elle indique qu'elle enverra l'attestation médicale par la poste, ce qu'elle fait le jour même. Selor ne reçoit cependant pas l'attestation et pour la raison qu'il n'a pas reçu l'attestation médicale dans les cinq jours ouvrables suivant le jour de l'examen, il décide d'exclure Madame Martens pendant un an de la participation aux épreuves linguistiques. Madame Martens prend contact avec le Médiateur fédéral.

Le candidat qui a averti Selor au préalable de son absence ne peut donc pas être exclu durant un an même s'il omet de communiquer dans les cinq jours ouvrables les raisons de son absence.

Dans une plainte concrète soumise au Médiateur fédéral, cette exclusion avait pourtant eu lieu et Selor refusait de revenir sur sa décision.

Selor défendait en effet une autre interprétation.

Ainsi, un candidat absent peut être exclu pendant un an, lorsqu'il a omis de communiquer dans les cinq jours ouvrables suivant l'examen les raisons de son absence au moyen d'une lettre motivée ou d'une attestation, même s'il en a informé Selor au préalable.

Selon Selor, seule cette interprétation permettait de rencontrer la *ratio legis* de l'article 20 précité. Selor soutient en effet – sans toutefois en produire la moindre preuve – que lors de l'introduction de cette disposition, l'objectif était *« de combattre l'absentéisme. Un avertissement préalable de l'absence est nécessaire pour des raisons d'organisation, mais n'est pas suffisante. Une justification écrite de l'absence est également exigée »*.

Nous maintenons cependant que lorsqu'un texte est clair, il ne peut être sujet à interprétation.

Le Médiateur fédéral a donc recommandé, dans l'attente d'une éventuelle modification de l'article 20, §1er, de l'arrêté royal du 8 mars 2001, de ne pas exclure pour une durée d'un an de toute participation à une épreuve linguistique ultérieure, les candidats absents à une épreuve linguistique et ce, lorsque ces derniers ont préalablement informé Selor de leur absence à cette épreuve mais n'ont pas communiqué par la suite la raison de cette absence.

Le Médiateur fédéral a également recommandé d'annuler les décisions d'exclusion de participation pour un délai d'un an prises à l'égard de candidats qui avaient préalablement informé Selor de leur absence mais n'avaient par la suite pas communiqué à Selor la raison de cette absence[54].

Selor a réservé une suite favorable à notre recommandation :

- *les candidats qui avertissent Selor de leur absence par courriel, par courrier ou par fax au plus tard le jour précédant l'épreuve linguistique, à laquelle ils ont été convoqués, ne seront plus exclus pendant un an.*
- *Les candidats qui n'ont pas averti au préalable de leur absence, mais qui en communiquent la raison dans les cinq jours ouvrables au moyen d'une lettre motivée ou d'une attestation, ne seront pas non plus exclus pendant un an.*

❖ Le Médiateur fédéral constate que deux interprétations d'un même texte de loi sont possibles et convainc l'**Office national de sécurité sociale (ONSS)** d'appliquer la plus avantageuse

En 2006, le Législateur a introduit une nouvelle sanction pour la cotisation CO2 dans la loi du 29 juin 1981 établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés.

L'interprétation du 10e alinéa de l'article 38, § 3*quater*[55], posait problème.

En résumé, la cotisation CO2 est une cotisation de solidarité payée par l'employeur pour l'utilisation à des fins privées de ses véhicules de société par son personnel.

54 RO 07/03 ; pp. 149-150 et pp. 202-203.

55 Article 38, §3*quater*, de la loi établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés :
10° Cette cotisation est payée par l'employeur à l'Office national de sécurité sociale, dans les mêmes délais et dans les mêmes conditions que les cotisations de sécurité sociale pour les travailleurs salariés.
Le produit de la cotisation est transmis par l'Office national de sécurité sociale à l'O.N.S.S.-gestion globale, visé à l'article 5, alinéa 1er, 2°, de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.
Les dispositions du régime général de la sécurité sociale des travailleurs salariés, notamment en ce qui concerne les déclarations avec justification des cotisations, les délais en matière de paiement, l'application des sanctions civiles et les dispositions pénales, le contrôle, le juge compétent en cas de contestation, la prescription en matière d'actions judiciaires, le privilège et la communication du montant de la créance de l'Office national de Sécurité sociale, sont applicables.
Sans préjudice de l'application des autres sanctions civiles et des dispositions pénales, l'employeur à l'égard duquel il est établi qu'il n'a pas déclaré un ou plusieurs véhicules soumis à la cotisation de solidarité ou qu'il a commis une ou plusieurs fausses déclarations visant à éluder le paiement de la cotisation ou partie de celui-ci, est redevable d'une indemnité forfaitaire dont le montant est égal au double des cotisations éludées, et dont le produit est transmis par l'Office national de sécurité sociale à l'O.N.S.S.-gestion globale. [...]

L'employeur doit déclarer les véhicules soumis à la cotisation de solidarité auprès de l'ONSS. S'il est constaté qu'il ne l'a pas fait, la loi prévoit une sanction spécifique[56]. L'employeur est alors redevable d'une indemnité forfaitaire dont le montant est égal au double des cotisations éludées. A côté de cette sanction, les sanctions civiles restent aussi d'application.

La question est de savoir si l'ONSS peut ou doit appliquer cette nouvelle sanction lorsque l'employeur fait d'initiative une déclaration – tardive, certes – avant même que l'ONSS ne constate la négligence.

L'ONSS estime que oui. Nous ne sommes pas de cet avis.

L'alinéa 4 de l'article 38, §3*quater,* 10°, prévoit deux situations explicites : l'absence d'introduction d'une déclaration et l'introduction de fausses déclarations.

L'introduction tardive par l'employeur – sans intervention de l'inspection ou du contrôle de l'ONSS – n'appartient pas à ce cas de figure.

Les mots dans la version française du texte de loi : « l'employeur à l'égard duquel il *est établi* qu'il n'a pas déclaré un ou plusieurs véhicules… » supposent d'ailleurs l'intervention d'un tiers, par définition quelqu'un d'autre que l'employeur (ou son mandataire).

Quelques jours avant la publication de la loi instaurant la sanction spécifique paraissait un arrêté royal[57] modifiant les articles du régime général concernant les sanctions civiles. Dans le Rapport au Roi précédant l'arrêté royal, il est question de responsabiliser les employeurs et non de punir les employeurs qui effectuent de leur propre initiative la déclaration, même après le délai prévu. Il n'est pas question dans le régime général de sanctionner de la même manière l'employeur qui corrige d'initiative une déclaration incomplète ou inexacte que celui qui nécessite l'intervention d'un contrôleur[58].

Rien n'indique que le Législateur ait voulu instaurer dans deux textes publiés à quelques jours d'intervalle une telle différence de traitement.

Un autre point de discussion est de savoir s'il existe, pour la nouvelle sanction, une possibilité de dispense ou de réduction.

Cette fois, nous estimons que oui. L'ONSS n'est pas de notre avis.

---

56 Cette sanction a été introduite par une loi du 20 juillet 2006.

57 Arrêté royal modifiant les articles 54 et 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pris en exécution de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs et insérant un article 54*ter* dans cet arrêté.

58 Article 54*ter*, §1, de l'arrêté royal du 28 novembre 1969.

Pour les sanctions civiles, la loi du 27 juin 1969[59], exécutée par l'arrêté royal du 28 novembre 1969[60], prévoit une possibilité d'exonération et de réduction. Ce sont les articles 54*ter* et 55 de cet arrêté royal qui sont ici relevants. Sur la base de l'article 55[61] une exonération ou une réduction des sanctions civiles peut être accordée en cas de force majeure, de circonstances exceptionnelles ou de raisons impérieuses d'équité.

Au motif que le Législateur a prévu, à côté des sanctions civiles, une sanction spécifique, l'ONSS estime que les possibilités d'exonération ou de réduction prévues pour les sanctions civiles ne sont pas d'application pour cette sanction à défaut de disposition réglementaire spécifique.

Pourtant, il ne ressort pas clairement du texte si l'intention était effectivement de supprimer la possibilité de renoncer à la perception de la sanction ou de la réduire, précisément parce qu'il est renvoyé expressément à la réglementation générale pour l'application des sanctions civiles.

Il ne peut davantage être déduit de l'absence de renvoi exprès à la sanction CO2 dans la réglementation de 1969 qu'une exonération ou une réduction n'est pas possible.

Une interprétation en ce sens serait contraire au principe du raisonnable. Par ailleurs, cette interprétation plaiderait dans le sens du caractère pénal de la sanction qui, faut-il le rappeler, est du double du montant de la cotisation due. Or, une sanction pénale peut toujours être modulée par le juge.

Le fait qu'une sanction particulière ait été introduite dans la loi de 1981 pour la cotisation CO2 n'est pas un argument suffisant pour déroger aux principes de la réglementation générale concernant la possibilité de renoncer aux sanctions civiles. Les travaux préparatoires de la loi du 26 juillet 2006 ne font en tout état de cause aucune mention spécifique à ce sujet.

La loi n'est pas claire et étant donné que deux interprétations du texte légal sont possibles, nous avons adressé – entre autres pour des raisons d'équité – une recommandation à l'ONSS afin qu'il opte pour l'interprétation la plus avantageuse pour les employeurs.

En raison d'une série d'erreurs de programmation dans son système informatique, un secrétariat social, agissant comme intermédiaire de 604 de ses employeurs affiliés, introduit pour les quatre trimestres de 2005 et les deux premiers trimestres de 2006 une déclaration erronée ou tardive pour la cotisation CO2. Une sanction spécifique est prévue dans ce cas, dont le montant est égal au double des cotisations éludées. Le secrétariat social assume la responsabilité de l'erreur, contacte immédiatement l'ONSS pour signaler le problème, corrige son système informatique et introduit les déclarations manquantes ou erronées. La sanction s'élève au total à un montant de 404 894,69 euros. L'ONSS estime que le texte légal qui a introduit la sanction ne permet pas d'envisager la moindre exonération ou diminution de cette sanction. Le secrétariat social concerné prend contact avec le Médiateur fédéral.

59 Révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

60 Pris en exécution de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

61 Article 55, §1er, alinéa 2, de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 (force majeure).
Article 55, §2, alinéa 2 (circonstances exceptionnelles) et §4 (raisons impérieuses d'équité) de l'arrêté royal du 28 novembre 1969.

Le Médiateur fédéral a recommandé concernant l'application de la sanction spécifique à la cotisation CO2 que l'ONSS applique par analogie le régime général pour ce qui est de la renonciation aux, ou la réduction des, sanctions civiles et, plus particulièrement, les articles 54*ter* et 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pour les (mandataires d') employeurs invoquant des éléments justifiant ou expliquant un retard de déclaration (ou de paiement) de la cotisation CO2.[62]

Notre recommandation a fait l'objet d'une discussion approfondie en Comité de gestion de l'ONSS.

Peu après, l'ONSS nous a informé qu'il suivait notre recommandation dans l'attente d'une précision du texte légal. Dans l'intervalle, une exonération ou une réduction sera donc également possible pour la sanction spécifique et ce, aux conditions prévues à l'article 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969.

Pour les dossiers dans lesquels la sanction a été contestée avant notre recommandation, une réduction de la sanction de minimum 50 % sera en tout état de cause appliquée si l'employeur a introduit ou corrigé sa déclaration d'initiative. A l'avenir, en pareil cas, les employeurs devront envoyer une lettre motivée aux services de recouvrement.

En outre, dans l'attente d'une précision du texte légal, les services de recouvrement ne prendront aucune initiative de recouvrement – même pour les sanctions réduites sur la base de motifs d'équité – à condition que la sanction n'ait pas été appliquée après intervention des services d'Inspection.

❖ A la suite d'une mauvaise application de la loi par l'Office des étrangers (OE) du **SPF Intérieur,** le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides ne pouvait examiner le droit à la protection subsidiaire pour un certain nombre de ressortissants étrangers

En mars 2007, nous avons été contactés par une vingtaine de demandeurs d'asile afghans déboutés. Ils avaient entamé le 5 mars 2007 une grève de la faim à la suite de la décision de l'Office des étrangers de ne pas prendre en considération leur nouvelle demande d'asile.

Ils avaient introduit cette demande d'asile sur la base des nouvelles dispositions qui transposaient dans la législation belge le statut de protection subsidiaire[63] prévu par la Directive européenne 2004/83/EG.

---

62 RO 07/01 ; p. 149 et pp. 206-209.

63 Article 48/4 de la loi sur les étrangers :
« § 1er. Le statut de protection subsidiaire est accordé à l'étranger qui ne peut être considéré comme un réfugié et qui ne peut pas bénéficier de l'article 9*ter*, et à l'égard duquel il y a de sérieux motifs de croire que, s'il était renvoyé dans son pays d'origine ou, dans le cas d'un apatride, dans le pays dans lequel il avait sa résidence habituelle, il encourrait un risque réel de subir les atteintes graves visées au paragraphe 2, et qui ne peut pas ou, compte tenu de ce risque, n'est pas disposé à se prévaloir de la protection de ce pays et ce, pour autant qu'il ne soit pas concerné par les clauses d'exclusion visées à l'article 55/4.
§ 2. Sont considérées comme atteintes graves :
a) la peine de mort ou l'exécution; ou
b) la torture ou les traitements ou sanctions inhumains ou dégradants du demandeur dans son pays d'origine; ou
c) les menaces graves contre la vie ou la personne d'un civil en raison d'une violence aveugle en cas de conflit armé interne ou international ».

Un ressortissant étranger qui ne remplit pas les conditions pour être reconnu comme réfugié sur la base de la Convention de Genève[64] peut, depuis le 6 octobre 2006, demander en Belgique le statut de protection subsidiaire. Il doit démontrer qu'il existe des motifs sérieux de craindre que, s'il était renvoyé dans son pays d'origine, il encourrait un risque réel de subir une atteinte grave. Des ressortissants étrangers qui fuient des situations sérieuses, comme par exemple une violence aveugle en cas de conflit armé, peuvent bénéficier de la protection subsidiaire.

L'article 77, § 2, de la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi sur les étrangers[65] dispose que *« si la procédure d'asile a été clôturée avant la date prévue au § 1er, la directive 2004/83/CE ainsi que la transposition de cette directive dans le droit belge, ne peut pas être invoquée par le ressortissant étranger concerné comme un nouvel élément, dans le sens de l'article 51/8 de la loi du 15 décembre 1980, à moins que sa demande ne soit basée sur des éléments susceptibles de donner lieu à l'octroi du statut de protection subsidiaire tel que prévu dans la loi du 15 décembre 1980, et plus précisément dans son article 48/4. »*

Les ressortissants afghans estimaient avoir invoqué dans leur demande des éléments susceptibles d'aboutir à l'octroi du statut de protection subsidiaire. De ce fait, selon eux, la transposition de la directive en droit belge devait être considérée comme un nouvel élément dans leur situation.

L'Office des étrangers refusait cependant de prendre en considération leur demande sur la base de l'article 51/8, alinéa 1er, de la loi sur les étrangers[66] au motif que les ressortissants afghans n'auraient produit aucun élément nouveau. Ces demandeurs avaient donc reçu de l'Office des étrangers une annexe 13*quater* sur la base de l'article 71/5 de l'arrêté royal du 8 octobre 1981.[67] Cette annexe leur enjoignait de quitter le territoire.

Compte tenu de la gravité de la situation et surtout du bien-fondé de leur plainte, tel qu'il ressortait de l'examen de la loi et de la jurisprudence du Conseil d'Etat, le Médiateur fédéral a immédiatement programmé une réunion avec l'Office des étrangers.

A l'occasion de cette réunion, le 4 avril 2007, l'Office des étrangers a constaté avec nous que les décisions notifiées conformément à l'annexe 13*quater* ne rencontraient pas le prescrit de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs. En résumé, compte tenu de la modification législative du 15 septembre 2006, il est illégal de :

---

64 La Convention relative au statut de réfugié a été signée à Genève le 28 juillet 1951, telle que modifiée par le Protocole de New York du 31 janvier 1967.

65 La loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

66 L'article 51/8, alinéa 1er, de la loi sur les étrangers dispose :
« Le ministre ou son délégué peut décider de ne pas prendre la demande d'asile en considération lorsque l'étranger a déjà introduit auparavant la même demande d'asile auprès d'une des autorités désignées par le Roi en exécution de l'article 50, alinéa 1er, et qu'il ne fournit pas de nouveaux éléments qu'il existe, en ce qui le concerne, de sérieuses indications d'une crainte fondée de persécution au sens de la Convention de Genève, tel que définie à l'article 48/3 ou de sérieuses indications d'un risque réel d'atteintes graves tels que définis à l'article 48/4. Les nouveaux éléments doivent avoir trait à des faits ou des situations qui se sont produits après la dernière phase de la procédure au cours de laquelle l'étranger aurait pu les fournir ».

67 L'article 71/5 de l'arrêté royal du 8 octobre 1981 concernant l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers dispose :
« Lorsque le Ministre ou son délégué, décide, conformément à l'article 51/8, alinéa 1er, de la loi, de ne pas prendre la demande d'asile en considération, il refuse l'entrée dans le Royaume à l'étranger ou lui donne l'ordre de quitter le territoire. Les décisions du Ministre ou de son délégué sont notifiées au moyen d'un document conforme au modèle figurant à l'annexe 13*quater* ».

- rejeter la demande ou de refuser de la prendre en considération parce qu'elle est uniquement basée sur des « faits d'ordre général »
- d'invoquer à l'encontre du demandeur qu'il n'apporte pas la preuve d'un risque réel *personnel* ou *individuel* de préjudice sérieux en cas de retour dans son pays d'origine.

Le statut de protection subsidiaire a en effet pour objectif de protéger les personnes qui notamment risquent d'être victimes de violence aveugle en cas de conflit armé. Une telle situation peut donc par définition être prouvée par des « faits d'ordre général ». La loi belge n'exige pas que le demandeur apporte la preuve d'un risque *personnel* ou *individuel*.

Suite à notre intervention, l'Office des étrangers a décidé de réexaminer toutes les décisions de non-prise en considération et les annexes 13quater y consécutives qui avaient été prises entre le 10 octobre 2006 et le 4 avril 2007 à l'encontre de ressortissants de toutes les nationalités.

C'est entre autres sur la base de ces informations que les ressortissants afghans ont mis fin à leur grève de la faim le 5 avril 2007.

Pratiquement, cela signifiait que l'Office des étrangers examinerait à nouveau les dossiers de 439 personnes. De ces 439 personnes, 103 ont introduit une nouvelle demande d'asile ou de protection subsidiaire. Ainsi, 78 ont pu accéder au CGRA chargé d'examiner leur demande de statut de protection subsidiaire.

Des 336 dossiers restants, 22 personnes ont été reçues, après examen, par l'Office des étrangers : il a procédé au retrait de 8 décisions de refus de prise en considération tandis qu'il en a confirmé 2 autres ; 12 personnes ne se sont pas présentées.

L'Office des étrangers estime qu'à la suite de ce nouvel examen, la plupart des Afghans et des Irakiens ont eu accès à la procédure de protection subsidiaire (soit au moyen d'une nouvelle demande, soit par retrait de l'annexe 13*quater*).

❖ A la suite d'une mauvaise application de la réglementation, des agents non-grévistes ont été traités inadéquatement par le **SPF Justice**

Avant l'adoption de nouvelles directives en 2002, les membres du personnel des institutions pénitentiaires qui ne faisaient pas la grève mais qui étaient empêchés d'exécuter leur travail, pouvaient s'inscrire le jour même sur une liste qui était ensuite transmise au service du personnel de l'institution pénitentiaire. Ils n'étaient pas considérés comme grévistes et conservaient dès lors l'intégralité de leur traitement. À partir de 2002, le système a été modifié. La direction de l'établissement ne pouvait plus constater elle-même les empêchements mais devait recourir à la police pour que celle-ci fasse les constatations sur place.

L'exemple ci-après illustre les conséquences lorsque ces constatations n'ont pas eu lieu … Une dizaine de fonctionnaires ont introduit une plainte auprès du Médiateur fédéral.

En mars et avril 2005, les gardiens d'une institution pénitentiaire font la grève durant quelques jours. Leurs piquets de grève empêchent les autres membres du personnel d'accéder à la prison. Au terme du premier jour de grève en mars 2005, plusieurs membres du personnel désireux de travailler mais ne pouvant accéder à la prison, interrogent leur hiérarchie. Suite à cela, la direction de la prison leur conseille d'introduire une plainte auprès de la police. Malgré la plainte introduite, le SPF Justice continue à les considérer comme grévistes et décide de retenir un montant sur leur prime de fin d'année correspondant à la partie du salaire qui leur a été payée durant les jours de grève. De surcroît, le SPF annonce cette retenue – et dans certains cas l'applique de suite – avant même que les arrêtés ministériels d'exécution ne soient pris. Les fonctionnaires qui n'ont pas participé à la grève ne veulent pas être considérés comme grévistes et souhaitent récupérer le montant retenu sur leur allocation de fin d'année. Ils demandent au SPF Justice de prendre des mesures afin qu'à l'avenir, en cas d'actions de grève, ils puissent travailler. Après intervention du Médiateur fédéral, le SPF Justice régularise la situation et les rembourse du montant retenu. Le SPF conclut également un accord avec les syndicats. Les agents pénitentiaires qui envisagent une grève doivent respecter un préavis de grève de 72 heures. Si dans l'intervalle aucune solution ne peut être dégagée et que la grève a effectivement lieu, les grévistes ne peuvent empêcher au moyen de piquets de grève – sous surveillance de la police – les employés d'accéder à leur travail.

❖ Le **SPF Finances** applique de façon trop restrictive un certain nombre de dispositions relatives à la procédure de réclamation en matière de contributions directes

Le renvoi de la réclamation

L'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 (CIR92) prescrit que le contribuable peut se pourvoir en réclamation, par écrit, contre le montant de l'imposition établie à sa charge, auprès du directeur des contributions dans le ressort duquel l'imposition a été établie.

Il n'est pas évident pour le contribuable de comprendre la structure du SPF Finances. Un directeur des contributions n'est pas son premier interlocuteur. Ses premiers contacts ont généralement eu lieu avec

son bureau de Taxation. S'il conteste l'imposition établie à sa charge, le contribuable s'adresse d'abord souvent au service qui lui réclame le paiement, son bureau de Recette, également plus proche de lui ...

Les contribuables adressent dès lors parfois leur réclamation à une autorité fédérale autre que celle mentionnée à l'article 366 (un directeur territorialement incompétent, un contrôleur ou un receveur). Avertis trop tard de leur erreur, ils n'ont parfois plus la possibilité de réintroduire leur réclamation dans les délais auprès de l'autorité compétente.

Le Médiateur fédéral avait dès lors recommandé en 2003 de légiférer sur cette problématique dans le sens d'un renvoi obligatoire de la réclamation entre services fiscaux du SPF Finances.

A la suite de cette recommandation, la loi-programme du 27 décembre 2004, entrée en vigueur le 1er janvier 2005, a modifié l'article 366 en rendant recevable une réclamation adressée à un directeur des contributions autre que le directeur régional compétent. Celui-là la transmet d'office au directeur territorialement compétent et en informe le réclamant.

A la suite de cette modification législative, le fisc considère donc comme recevables les réclamations introduites auprès d'un directeur des contributions quelle que soit sa compétence territoriale, de même qu'auprès d'un directeur du recouvrement. Pourvu qu'il s'agisse d'un directeur …

Cette extension aux seuls directeurs des contributions directes n'est toutefois pas suffisante.

De nombreux contribuables font en effet connaître leurs griefs au bureau de Recette ou de Taxation, ce qui n'est pas surprenant. Et en soi, cela ne devrait pas non plus poser de problèmes.

L'article 5 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers prescrit que « tout service public qui reçoit une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise qui ne le concerne pas, la transférera au service public compétent et en informera le citoyen ou l'entreprise ».

Pour l'heure, le SPF Finances estime qu'une réclamation introduite dans les délais auprès d'un bureau de Recette ou de Taxation et transférée dans les délais au directeur des contributions compétent ne peut pas être considérée comme une réclamation valablement introduite.

Nous pensons toutefois qu'elle devrait l'être.

Le SPF Finances n'accepte de la considérer que comme une demande de dégrèvement d'office[68] introduite sur la base de l'article 376 du CIR92. Selon lui, il ne peut être question d'une réclamation valable ou recevable puisque l'article 366 du CIR92 prescrit formellement qu'une réclamation doit être

[68] Le dégrèvement d'office n'est accordé que dans certaines situations. Le directeur des contributions ou le fonctionnaire délégué par lui, accorde d'office le dégrèvement des surtaxes résultant :
1° d'erreurs matérielles ;
2° de doubles emplois ;
3° de celles qui apparaîtraient à la lumière de documents ou faits nouveaux probants, dont la production ou l'allégation tardive par le redevable est justifiée par de justes motifs.

introduite auprès du « directeur des contributions ». Une réclamation transmise au directeur compétent ne répond dès lors pas à la lecture stricte que le SPF Finances fait de l'article 366.

Par conséquent, actuellement, le receveur ou le contrôleur renvoie la réclamation au contribuable en lui indiquant auprès de quel directeur il doit l'adresser pour être valablement introduite.

Même s'il devait rencontrer notre proposition, le SPF Finances craint qu'un tribunal, saisi ultérieurement d'un recours contre la décision du directeur qui a accepté de recevoir la réclamation, puisse invoquer l'exception d'irrecevabilité sur la base du libellé de l'article 366 et du caractère d'ordre public de la législation fiscale.

Afin de garantir la sécurité juridique tout en permettant au SPF Finances de rencontrer le prescrit de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, il est dès lors nécessaire d'adapter l'article 366.

Le Médiateur fédéral recommande par conséquent de modifier l'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la réclamation portée devant un service impliqué dans l'établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée soit considérée comme valablement introduite et transmise d'office au directeur compétent, et que le réclamant en soit dûment informé[69].

Le même souci se pose lorsque le contribuable introduit une réclamation contre la taxe de circulation, le précompte immobilier ou le revenu cadastral.

L'invitation à payer la taxe de circulation est envoyée par le Service Contributions Autos, tandis que l'avertissement-extrait de rôle de la taxe de circulation - qui n'est enrôlée que lorsqu'il n'a pas été donné suite à l'invitation à payer - est envoyé par le bureau de Recette des contributions directes et que la réclamation contre la taxe de circulation doit être introduite auprès de la direction régionale des contributions directes compétente.

Néanmoins, le contribuable adresse bien souvent sa réclamation au Service Contributions Autos ou au bureau de Recette.

Le Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus (CTA), duquel relève la taxe de circulation, prescrit en son article 2 que l'article 366 du CIR92 est également applicable en matière de taxe de circulation.

Pour pouvoir considérer qu'une réclamation contre la taxe de circulation est valablement introduite lorsque le contribuable l'adresse au Service Contributions Autos, il faudrait que ce service - qui se charge uniquement de l'envoi des invitations à payer la taxe de circulation - puisse également être admis comme un service impliqué dans l'établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée.

69 RG 07/02 ; pp. 144-145 et p. 199.

La situation est beaucoup plus complexe lorsqu'il s'agit de réclamations contre le précompte immobilier ou le revenu cadastral. Celles-ci doivent en effet être introduites respectivement auprès des directions régionales des contributions directes ou des services du Cadastre.

Les services du Cadastre ne sont effectivement pas impliqués dans l'établissement de la cotisation en matière de précompte immobilier. Seul le revenu cadastral sert de référence au calcul du précompte immobilier. De ce fait, il peut y avoir confusion entre les compétences attribuées aux services du Cadastre et celles des services impliqués dans l'établissement des cotisations en matière de précompte immobilier.

L'article 5 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers doit dès lors être scrupuleusement appliqué afin que les réclamations introduites erronément auprès de l'un de ces services soient transférées en temps utile auprès de l'autre.

D'autre part, en Flandre, l'établissement et le recouvrement du précompte immobilier relèvent de la compétence de la Région. Une bonne collaboration entre les autorités fédérale et flamande est dès lors nécessaire dans le transfert des réclamations entre les services du Cadastre et le Ministère de la Communauté flamande.

Monsieur Lemaire apporte des modifications à son habitation à Namur sur la base des plans de son architecte. Une véranda est prévue, que finalement Monsieur Lemaire décide de ne pas construire. Après les travaux, le revenu cadastral est établi sur la base des plans de l'architecte. Le revenu cadastral est trop élevé car il tient compte de la véranda. Alors que Monsieur Lemaire prépare une réclamation, il reçoit l'avertissement-extrait de rôle en matière de précompte immobilier. Les services du Cadastre et ceux du précompte immobilier sont situés à la même adresse, seul le numéro du bureau est différent. Par erreur, Monsieur Lemaire indique sur sa réclamation visant le revenu cadastral les coordonnées du bureau où est situé le service du précompte immobilier. Monsieur Lemaire reprend contact par téléphone avec le Cadastre près de six mois plus tard en s'inquiétant du sort de sa réclamation. Les services du précompte immobilier n'ont apparemment pas transmis sa réclamation dans le délai de réclamation prévu en matière cadastrale. Le Contrôle du Cadastre ne peut dès lors pas tenir compte de sa réclamation. Monsieur Lemaire ne peut s'y résoudre et prend contact avec le Médiateur fédéral. Après notre intervention, le Contrôle du Cadastre a examiné la réclamation et réduit le montant du revenu cadastral. Le précompte immobilier a également été recalculé.

A partir de quel moment considère-t-on qu'une réclamation est introduite dans les délais ?

L'article 371 du CIR92 prescrit que les réclamations doivent être introduites, sous peine de déchéance, dans un délai de six 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 perçus autrement que par rôle.

La date d'envoi de l'avertissement-extrait de rôle est indiquée sur celui-ci. Convaincus que leur réclamation est introduite dans les délais prescrits, les contribuables l'envoient souvent le dernier jour, parfois même par courrier recommandé. Ils considèrent en effet que c'est le cachet de la poste qui prouve que la réclamation a bien été introduite dans les délais prescrits.

Vu les difficultés rencontrées à l'occasion de l'examen de la recevabilité de ces réclamations, le Médiateur fédéral a formulé en 2003 une recommandation générale[70] dont certains volets sont toujours d'actualité.

Le contribuable a en effet le droit de disposer entièrement du délai de six mois prescrit par le Législateur en matière d'impôt des personnes physiques.

La Cour constitutionnelle a considéré en 2007 que le début du délai de réclamation ne peut pas dépendre de l'action des parties[71]. Elle a ainsi proposé de faire débuter le délai de réclamation le troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi indiquée sur l'avertissement-extrait de rôle, sauf preuve contraire.

Sur la base de l'arrêt de la Cour constitutionnelle, le SPF Finances confirmera cette nouvelle interprétation dans une circulaire.

La fin du délai de réclamation ne peut pas davantage dépendre de l'action de l'une ou l'autre partie. Se référant au terme « introduit » dans l'article de loi précité, le SPF Finances soutient que la date d'introduction de la réclamation est celle de sa réception en ses services. Cette position encourage l'insécurité juridique et l'inégalité. Si le contribuable sait pertinemment bien à quelle date il a envoyé sa réclamation, il ne peut pas toujours précisément déterminer la date à laquelle elle est réceptionnée au sein du SPF Finances, ou est considérée comme telle par ce dernier. La date d'envoi de la réclamation devrait dès lors valoir comme celle de son introduction, sauf preuve contraire.

Ce n'est qu'ainsi que le délai de six mois pourra être pleinement respecté à l'égard de tous les contribuables.

Entendu sur ce projet de recommandation, le SPF Finances n'a pas émis d'objection pratique fondamentale à procéder de la sorte. Il estime par contre que le libellé actuel de l'article 371 ne lui permet pas de suivre notre suggestion à moins qu'un nouvel arrêt de la Cour constitutionnelle n'impose de lire l'article 371 en ce sens.

Nous considérons qu'il est nécessaire d'agir de manière proactive et de modifier l'article 371 en ce sens.

Le Médiateur fédéral recommande par conséquent de modifier l'article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la date d'envoi de la réclamation vaut comme date d'introduction[72].

70 RG 03/03, *Rapport annuel 2003*, pp. 149-150.
71 Arrêt de la Cour constitutionnelle n° 162/2007 du 19 décembre 2007.
72 RG 07/03 ; pp. 146-147 et p. 200.

Qu'entend-on par « irrévocable » ?

L'article 375 du CIR92 prescrit qu'une décision qui statue sur une réclamation, notifiée par lettre recommandée à la poste, est irrévocable à défaut d'intenter une action devant le tribunal de première instance dans le délai fixé par l'article 1385*undecies* du Code judiciaire.

Le SPF Finances estime pouvoir déduire du terme « irrévocable » que le retrait d'une décision statuant sur une réclamation est impossible et invoque un arrêt de la Cour de cassation de 1938[73] pour soutenir sa position.

En interprétant la loi de cette façon, l'administration passe à côté de deux éléments importants.

Premièrement, elle omet de préciser que la portée de l'arrêt de la Cour de cassation est limitée à la protection du contribuable comme une possibilité illimitée du fisc de remettre en cause une décision *favorable* déjà prise par l'administration.

Deuxièmement, elle ne tient pas compte du fait que l'alinéa 1er de l'article 375, § 1er, prévoit expressément que le directeur des contributions statue sur une réclamation en tant qu'*autorité administrative*. Ce qui implique nécessairement que les règles du droit administratif sont applicables à ses décisions.

Or, suivant les règles du droit administratif, un acte administratif irrégulier créateur de droits peut être retiré aussi longtemps qu'il peut être annulé par le Conseil d'Etat – ou le tribunal de première instance dans les matières fiscales.

Le retrait d'acte est situé à l'intersection de deux principes généraux de droit dont le médiateur contrôle le respect : le principe de légalité et le principe de sécurité juridique. D'une part, l'autorité doit s'efforcer - dans l'intérêt général - de supprimer de l'ordre juridique la décision illégale (principe de légalité) qu'elle a prise. D'autre part, le citoyen doit pouvoir compter sur le fait que les droits nés d'une décision administrative ne lui soient pas retirés pour le passé en raison de l'effet rétroactif du retrait (principe de sécurité juridique).

Tout comme la possibilité illimitée du retrait d'acte heurte le principe de sécurité juridique, une interdiction absolue de ce retrait est incompatible avec le principe de légalité.

Madame Tuerlincx reçoit son avertissement-extrait de rôle pour l'exercice d'imposition 2006 près de quinze jours après la date d'envoi figurant sur l'avertissement-extrait de rôle. Une lettre d'accompagnement précise que vu l'envoi tardif de l'avertissement-extrait de rôle, le délai de réclamation est prolongé. Comme Madame Tuerlincx n'est pas d'accord avec le calcul de son impôt, elle introduit une réclamation dans le délai indiqué sur la lettre d'accompagnement. Le directeur régional des Contributions directes lui notifie sa décision dans laquelle il conclut à l'irrecevabilité de la réclamation pour cause de tardiveté. Ce n'est pas possible ! Le directeur régional ne semble pas informé de la prolongation du délai de réclamation prévu dans la lettre d'accompagnement. Revenir sur sa décision est impossible. Indignée, Madame Tuerlinck prend contact avec le Médiateur fédéral. La décision du directeur régional est manifestement erronée. Le délai légal de réclamation dont disposait Madame Tuerlincx était sans conteste celui mentionné dans la lettre d'accompagnement. Le fisc a trouvé une solution pratique pour rencontrer la situation de Madame Tuerlincx : une nouvelle cotisation d'impôt a été enrôlée pour tenir compte des arguments avancés dans sa réclamation. Il n'est pas question cependant de retirer la décision irrégulière du directeur régional.

[73] Cass., 8 juin 1938, *Pas.*, I, p. 197.

Compte tenu de ce qui précède, le terme « irrévocable » figurant à l'article 375 doit être interprété à la lumière des règles du droit administratif et, par conséquent, signifie exclusivement que la possibilité d'un recours administratif organisé, tel que prescrit dans le CIR92, est épuisée.

L'impossibilité d'un recours administratif organisé après une décision rendue sur une réclamation n'exclut naturellement pas un recours gracieux ni le retrait de cette décision.

Exclure la possibilité d'introduire une nouvelle demande n'exclut pas le droit de solliciter le retrait d'une décision irrégulière. Une nouvelle décision réforme une décision antérieure. Par contre, le retrait d'une décision replace les parties dans la situation *ex-ante* et la décision retirée est réputée n'avoir jamais existé.

La position du SPF Finances est donc contraire aux règles du droit administratif lorsqu'il soutient qu'une décision irrégulière du directeur des contributions doit être maintenue à moins que le contribuable n'introduise un recours devant le tribunal.

Par ailleurs, exclure le retrait d'une décision administrative irrégulière sauf recours devant le juge revient en outre en pratique à priver le contribuable, dans certaines matières fiscales, de l'accès au mode alternatif de résolution des conflits confié au Médiateur fédéral par la loi du 22 mars 1995.

Ainsi, actuellement, sur la base de l'exclusion du retrait d'acte en matière fiscale, des directeurs refusent de donner suite à l'intervention du Médiateur fédéral bien qu'ils reconnaissent que la décision litigieuse est irrégulière.

Cette position rigide de l'administration fiscale crée un traitement inégal injustifié des litiges entre les citoyens et l'administration selon que ce litige porte sur la décision d'un directeur des contributions directes ou d'une autre autorité administrative fédérale.

Il ne faut pas non plus sous-estimer les frais qui découlent d'une procédure judiciaire. Si le contribuable est contraint d'intenter une action devant le tribunal conséquemment à une décision irrégulière pour un montant dérisoire, le jeu n'en vaut évidemment pas la chandelle. Cette exigence est d'autant plus inacceptable et crée à nouveau une inégalité.

Le Médiateur fédéral recommande dès lors de modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que le directeur des contributions dispose explicitement de la possibilité de retirer la décision administrative qu'il a rendue sur une réclamation[74].

[74] RG 07/04 ; pp. 147-148 et p. 200.

6. Lorsque divers services de médiation collaborent

Il existe en Belgique une grande diversité de services de médiation. Le site portail des médiateurs et ombudsmans belges aide les citoyens à s'y retrouver : http://www.ombudsman.be.

Ce site portail est une initiative de la CPMO (Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans). La CPMO est un réseau informel auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels belges, compétents pour les services publics de l'Etat fédéral, des Régions et des Communautés ainsi que de certaines villes et communes. Quelques ombudsmans indépendants du secteur privé en font également partie.

L'objectif principal de la CPMO est de promouvoir le bon fonctionnement des services de médiation. Ainsi la CPMO a rédigé des principes auxquels tout ombudsman indépendant est sensé répondre. Vous trouverez plus d'informations à ce propos sous la rubrique « FAQ » du site internet.

Grâce à ce site, les citoyens sont dirigés vers le médiateur compétent pour les aider à résoudre leur problème.

Parfois, la solution du problème requiert l'intervention de plusieurs médiateurs. Ceci peut être lié à l'origine du problème, mais aussi à la structure même de notre Etat.

❖ Avec les médiateurs des Régions, nous traitons des problèmes de droits d'enregistrement

Les droits d'enregistrement sont toujours prélevés par les services fiscaux fédéraux du **SPF Finances.** La compétence réglementaire a par contre déjà été largement transférée aux Régions.

Le Médiateur fédéral demeure donc compétent pour les plaintes concernant le fonctionnement des services du SPF Finances dans l'application de la réglementation. Lorsque nous constatons par contre des problèmes relatifs au contenu de cette réglementation, une recommandation au Parlement fédéral n'aurait pas de sens.

Par l'intermédiaire des médiateurs des Régions, nous pouvons répercuter les problèmes constatés (discrimination, traitement inégal, anomalies, effets pervers, …) auprès des autorités régionales compétentes.

Un exemple.

Conformément au Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe, les droits d'enregistrement sont dus, même si le compromis de vente d'un bien immobilier reste sans suite ou si, en d'autres mots, le compromis de vente n'est pas enregistré ou suivi d'un acte authentique.

Le vendeur et l'acheteur se trouvent alors dans une situation particulière : ils sont tenus solidairement au paiement des droits d'enregistrement même si la vente ne s'est finalement pas concrétisée. Cela signifie que tant le vendeur que l'acheteur peuvent être poursuivis en paiement des droits d'enregistrement dus.

L'administration de l'Enregistrement est tenue de procéder au recouvrement des droits d'enregistrement. Elle reconnaît cependant que les parties au compromis de vente éprouvent dans ce cas quelque difficulté à en admettre le recouvrement.

Les droits d'enregistrement perçus à la suite d'un compromis de vente ne peuvent être restitués qu'à une double condition :
- un jugement ou un arrêt passé en force de chose jugée doit prononcer la résolution ou la révocation de la convention ;

et
- il résulte de la décision qu'une demande de résolution ou de révocation a été introduite au plus tard un an après la convention[75].

[75] Article 209 du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe :
« Sont sujets à restitution :
[...]
3° 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 de chose 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 devant un juge incompétent ; [...] ».

Souvent le citoyen n'est pas informé des critères sévères de cette réglementation.

Que la réglementation soit sévère est une chose. Qu'elle soit appliquée de manière restrictive en est une autre.

Alors que l'article 209, 3°, du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe parle *d'une* demande de résolution ou de révocation introduite devant le tribunal au plus tard un an après la convention, l'administration fiscale estime que c'est précisément *cette* demande de résolution ou de révocation qui doit avoir abouti à la résolution judiciaire. En d'autres mots, l'administration fiscale estime que c'est la demande qui aboutit finalement à la résolution ou la révocation de la vente qui doit avoir été introduite devant le tribunal au plus tard un an après la conclusion du compromis de vente, quels qu'aient été les avatars de la procédure judiciaire.

Cette interprétation de l'administration fiscale est d'importance, entre autres, lorsque l'une des parties s'adresse au juge pour demander la résolution judiciaire, mais que le juge tente une conciliation et donne ainsi l'opportunité aux parties d'encore exécuter la convention. Si la vente n'aboutit finalement pas et que la première partie doit en demander une nouvelle fois la résolution devant le tribunal, l'année prévue par l'article 209, 3°, précité est souvent écoulée depuis longtemps.

Nous estimons que l'interprétation restrictive de la disposition légale ne coïncide pas avec la volonté du Législateur, laquelle est clairement mentionnée dans les travaux préparatoires de l'article 28 de la loi du 23 décembre 1958, qui a introduit cette disposition légale et qui est également reprise dans les attendus d'un arrêt de la Cour d'arbitrage[76].

En 2005, nous formulions déjà une recommandation officielle afin d'inciter l'administration fiscale à une interprétation raisonnable et à abandonner son interprétation excessivement sévère, voire illégale.

L'administration fiscale a reconnu que l'application à la lettre de la loi est plutôt sévère, mais le ministre des Finances a estimé que dans l'état actuel de la législation, il devait s'en tenir à une interprétation stricte

Après la conclusion du compromis de vente de son nouvel appartement, Monsieur Allaer refuse de se présenter devant le notaire en vue de passer l'acte authentique. Monsieur et Madame Dumont, les vendeurs, connaissent heureusement la réglementation relative aux droits d'enregistrement et assignent en temps utile, dans l'année qui suit la conclusion du compromis, Monsieur Allaer devant le tribunal en résolution judiciaire de la vente. En cours d'instance, et afin de rencontrer la demande formulée par Monsieur Allaer dans ses conclusions, Monsieur et Madame Dumont acceptent de donner une chance à l'exécution de la convention de vente mais en demandent subsidiairement la résolution. Dans son jugement, le juge renvoie les parties vers le notaire pour passer l'acte authentique. Etant donné qu'après plus de six mois, Monsieur Allaer n'a toujours pas donné suite au jugement, les vendeurs l'assignent une nouvelle fois devant le même tribunal, qui prononce finalement la résolution de la vente au détriment de Monsieur Allaer. Le jugement exempte les vendeurs de toute contribution dans le paiement des droits d'enregistrement. Cette exemption ne vaut cependant qu'entres parties. A leur grand étonnement, Monsieur et Madame Dumont, tout comme Monsieur Allaer, sont tenus au paiement des droits d'enregistrement à l'administration fiscale étant donné que le deuxième procès (le procès ayant abouti à la résolution judiciaire) a été initié plus d'un an après la conclusion du compromis de vente.

[76] Cour d'arbitrage, arrêt n° 14/94 du 8 février 1994.

de l'article 209, 3°, du Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe. Etant donné qu'il s'agit d'une matière régionalisée et que les autorités régionales n'ont pris aucune initiative pour modifier cette disposition, le ministre est d'avis que l'administration fiscale fédérale doit faire preuve de prudence dans son application.

Nos discussions avec les autorités régionales en collaboration avec le Médiateur flamand et celui de la Région wallonne et l'examen qu'ils ont poursuivi par la suite, ont abouti en Région flamande à l'adoption, en date du 7 novembre 2007, d'un nouveau décret entré en vigueur le 1er novembre 2007. En résumé, ce décret prévoit désormais, à côté de la réglementation actuelle et à certaines conditions, la possibilité, en cas de résolution amiable de la vente, de s'acquitter d'un droit d'enregistrement fixe de 10 euros[77].

❖ Le service de médiation pour le Secteur Postal a sollicité l'intervention du Médiateur fédéral dans le traitement de plaintes concernant les "frais de soumission" à l'importation

Les frais de soumission sont les frais que les agences en douane facturent à leurs clients pour soumettre les envois issus de l'extérieur de l'Union européenne au contrôle de la douane.

Ces agences en douane exécutent la législation relative aux droits dus à l'importation ou l'exportation de biens vers ou à partir du territoire douanier. Elles ont reçu à cet effet une délégation de l'administration des Douanes.

Au cours des deux années écoulées, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a été saisi d'une série de plaintes concernant ces frais, appelés frais de soumission, frais de minutie, frais de formalités mais aussi frais de présentation en douane.

Le Médiateur fédéral est également saisi régulièrement de plaintes concernant ces *frais de douane*. Nous les transmettons évidemment systématiquement au Service de Médiation pour le Secteur Postal.

Son examen a conclu à un manque de clarté concernant non seulement la dénomination de ces frais, mais aussi les montants appliqués et les raisons précises de facturation de ces frais.

Afin de pouvoir traiter ces plaintes en toute connaissance de cause, le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate qu'il doit demander la collaboration de **l'administration des Douanes et Accises** du **SPF Finances.** Il sollicite à cette fin l'intervention du Médiateur fédéral.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal et le Médiateur fédéral ont rassemblé autour d'une même table d'une part La Poste et la société ABX et d'autre part, un représentant de l'administration des Douanes et Accises.

[77] *Doc. Parl.*, Parlement flamand 2007-2008, n° 1344.

Après discussion, il est apparu clairement pour les participants que l'administration des Douanes et Accises n'était en rien concernée par la facturation de frais de soumission ou de douane. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal est sorti de la réunion avec les coordonnées d'une personne de contact auprès de l'administration des Douanes et Accises, à laquelle il peut dorénavant adresser toutes questions sur ce sujet.

❖ La médiatrice de la Ville de Gand a aussi eu recours au Médiateur fédéral

Divers services de la Ville de Gand avaient adressé à la médiatrice locale une série de questions concernant l'établissement des attestations fiscales pour la déduction des dépenses pour la garde d'enfants de moins de 12 ans en cas de garde alternée, afin de pouvoir délivrer en connaissance de cause les attestations pour l'exercice 2007 (revenus 2006).

Les services de la Ville se demandaient à qui ils devaient délivrer l'attestation fiscale en cas de garde alternée: au parent chez lequel l'enfant est domicilié ou au parent chez lequel l'enfant résidait au moment de la garde et qui avait donc effectué la dépense.

De plus, ces services avaient appris que la législation venait d'être modifiée.

La médiatrice de la Ville de Gand a contacté le **SPF Finances** en mars 2007. N'ayant pas encore obtenu de réponse en avril et le temps pressant – les déclarations pour l'exercice d'imposition 2007 devaient être introduites le 30 juin 2007 au plus tard – le Médiateur fédéral est intervenu.

En mai 2007, le SPF Finances a finalement donné les précisions souhaitées au service de médiation de la Ville de Gand.

Pour l'exercice d'imposition 2007, seul le parent qui a les enfants fiscalement[78] à charge et qui a effectivement effectué les dépenses peut les déduire sur production d'une attestation fiscale.

Une loi du 27 décembre 2006 modifie la réglementation à partir de l'exercice d'imposition 2008. Désormais chaque parent pourra déduire de ses revenus imposables les dépenses qu'il aura effectuées pour la garde de ses enfants durant la période imposable.

Laurence est domiciliée chez son papa et est également à sa charge fiscalement. Pendant les vacances scolaires 2006, elle réside en juillet chez sa maman. La seconde semaine de juillet, sa maman l'autorise à participer à un camp sportif. Sa maman paie le camp et reçoit une attestation fiscale pour l'exercice d'imposition 2007. Elle ne peut cependant pas déduire ces dépenses de ses revenus imposables parce que Laurence n'est pas à sa charge. Son papa ne peut pas non plus déduire ces dépenses étant donné que ce n'est pas lui qui a payé le camp.

[78] Il est exclu que les enfants de parents séparés soient pris fiscalement à charge par les deux parents en même temps.

❖ Lorsque plusieurs autorités administratives se rejettent la responsabilité …

… les services de médiation respectifs cherchent ensemble une solution.

Il ressortait de plaintes introduites auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal qu'un différend entre la **direction du Registre national** du **SPF Intérieur**, et la Ville d'Anvers était à l'origine de la perte de courrier.

La Ville d'Anvers n'avait pas appliqué correctement les instructions du SPF Intérieur concernant la numérotation des maisons et les données électroniques des adresses de la Ville d'Anvers n'étaient pas toujours compatibles avec la banque de données informatique du Registre national. De cette façon, des erreurs s'étaient produites dans l'encodage des adresses.

Le SPF Intérieur pouvait extraire les numéros des habitations des fichiers de la Ville d'Anvers (qui comptent trois champs à cet effet) et les reprendre dans le Registre national (qui ne compte que deux champs à cet effet) pour autant que seuls les deux premiers des trois champs dans les fichiers de la Ville d'Anvers soient complétés.

Cela posait problème surtout pour les habitations avec un double numéro de rue et les immeubles avec plusieurs boîtes aux lettres.

Les numéros de boîte aux lettres, par exemple, qui étaient inscrits dans le troisième champ du fichier de la Ville d'Anvers, n'étaient pas repris au Registre national. Seul le numéro de maison repris au premier champ figurait au Registre national.

Selon le Registre national, le numéro de boîte aux lettres doit figurer dans le deuxième champ. Dans les fichiers de la Ville d'Anvers, le deuxième champ était cependant réservé au numéro bis ou au second numéro de maison.

La majorité des plaintes qui nous ont été transmises par le Service de Médiation pour le Secteur Postal concernait des documents officiels envoyés à partir des données du Registre national et que le facteur, conformément aux instructions de La Poste, n'était pas en mesure ou autorisé à distribuer parce que le numéro de boîte aux lettres n'y était pas mentionné.

Depuis un certain temps déjà, tous les courriers de l'administration, factures d'hôpital et documents relatifs à la déclaration d'impôt des 135 habitants d'un immeuble d'appartements à Anvers sont renvoyés par le facteur à leur expéditeur parce qu'aucun numéro de boîte aux lettres n'est mentionné avec l'adresse. Madame Poulain, présidente du Comité de gestion de l'immeuble, entreprend les démarches utiles pour que les documents fiscaux soient réexpédiés aux personnes concernées et obtient de la part du SPF Finances une prolongation du délai d'introduction de la déclaration à la suite des problèmes constatés. D'autres courriers sont cependant définitivement perdus. Elle souhaite donc que le problème des numéros de boîte aux lettres soit résolu au plus vite.

Le Médiateur fédéral a pris contact avec le médiateur de la Ville d'Anvers.

Comme résultat de cette collaboration, la Ville d'Anvers a mis son règlement de police en conformité avec les instructions du SPF Intérieur concernant la numérotation des habitations tandis que le Registre national a corrigé électroniquement les numéros de rue lorsque c'était techniquement possible. Le SPF Intérieur a repris par exemple le numéro de boîte aux lettres figurant au troisième champ des fichiers de la Ville d'Anvers dans le deuxième champ du Registre national. Ceci n'a cependant été possible que dans les cas où le deuxième champ du fichier de la Ville d'Anvers n'était pas rempli.

Ces mesures ont permis de résoudre 80 % des cas. Pour les autres, il a été convenu d'opérer une correction manuelle.

Après notre intervention, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a constaté une nette diminution des plaintes relatives à la distribution du courrier à Anvers.

❖ Parfois un examen préalable approfondi est nécessaire pour déterminer quel service de médiation est compétent pour appréhender la cause d'un problème

En Belgique, les autorités fédérales et celles des Communautés et Régions ont chacune leurs compétences spécifiques en matière d'emploi.

Dans sa recherche de travail, un demandeur d'emploi est par conséquent souvent confronté tant à l'administration fédérale qu'aux autorités régionales. Il n'est donc pas étonnant que le Médiateur fédéral et les médiateurs des Régions soient amenés à collaborer dans ce cadre.

C'est ainsi que le Médiateur flamand nous a soumis une plainte dont l'origine était un problème de coordination entre l'**Office national de l'emploi** (**ONEM**) et le *Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding* (VDAB). Pour les plaintes concernant le VDAB, c'est le Médiateur flamand qui est compétent. L'aspect de la plainte concernant l'ONEM, une autorité administrative fédérale, relève de la compétence du Médiateur fédéral.

D'après l'ONEM, il n'y avait aucun problème de coordination, mais bien une information erronée et un détournement de la procédure par le VDAB[79].

[79] Il n'est pas normal de provoquer avec une offre d'emploi fictive une procédure de refus d'emploi pour raisons médicales et de demander sans attestation médicale préalable du médecin traitant un examen d'aptitude au travail à l'ONEM. Si le chômeur, lequel est accompagné par l'ONEM et le VDAB dans le cadre de l' « activation de la recherche d'emploi » soulève qu'il est inapte au travail, alors il doit, conformément à l'article 59*bis* de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, pouvoir produire une attestation médicale de son médecin traitant. Par la suite, il sera convoqué pour un examen médical à l'ONEM, qui décidera s'il est ou non atteint d'une incapacité permanente de travail de 33 % au moins.

Notre examen a permis de conclure à l'application correcte de la réglementation par l'ONEM. Nous avons transmis le nouveau problème soulevé par l'ONEM au Médiateur flamand pour examen complémentaire. En effet, nous ne pouvons pas évaluer les agissements d'une autorité administrative flamande.

Le VDAB accompagne Monsieur Waegemans dans l'activation de sa recherche d'emploi. Il informe le VDAB qu'il est en incapacité de travail. Il vient cependant de changer de médecin traitant, son dossier médical n'a pas encore été transmis et ni son précédent médecin ni son nouveau médecin ne veulent attester de son incapacité de travail. Le VDAB cherche donc une solution pratique. À cette fin, il propose une offre d'emploi fictive, dans le secteur de la construction, à Monsieur Waegemans, que celui-ci doit, comme convenu, refuser pour raisons médicales. Selon le VDAB, à la suite du refus d'emploi pour raisons médicales, l'ONEM devra examiner si l'emploi est effectivement inadapté pour le chômeur et si ce dernier est en effet inapte au travail. Le VDAB assure à Monsieur Waegemans que cette procédure n'a aucune conséquence négative sur son droit aux allocations. L'ONEM suspend cependant le versement des allocations de chômage jusqu'à l'issue de l'examen. Monsieur Waegemans ne perçoit donc pas d'allocations pendant cette période. Après examen, l'ONEM décide que Monsieur Waegemans est en effet inapte au travail et, deux semaines après la fin de l'examen, il reçoit les allocations dont le versement avait été suspendu. Monsieur Waegemans estime qu'il y a un problème de coordination entre le VDAB et l'ONEM. L'ONEM a cependant appliqué correctement la réglementation[80] et indique au Médiateur fédéral, à la fin de l'examen, qu'il ne peut marquer son accord avec ce qu'il estime être un détournement de la procédure du refus de travail pour raisons médicales par le VDAB. C'est précisément parce qu'il a provoqué un examen pour incapacité de travail auprès de l'ONEM à défaut d'avoir pu produire une attestation médicale préalable de son médecin traitant que Monsieur Waegemans n'a pas perçu d'allocations pendant la durée de l'enquête !

❖ La collaboration avec le Service de médiation Pensions produit un beau résultat

Lorsque l'Office national des Pensions (ONP), en charge du paiement des pensions du secteur privé, paie à tort une pension ou un montant de pension trop élevé et que la personne pensionnée ne peut rembourser ce montant durant la même année calendrier, cette dernière s'expose à des problèmes d'ordre fiscal.

Certains pensionnés reçoivent en effet une pension qui est sous le seuil permettant de bénéficier de l'exonération de l'impôt. Dans la pratique, ils ne paient normalement pas d'impôt sur cette pension.

Au cours de l'année durant laquelle ils perçoivent une pension plus élevée que celle à laquelle ils ont légalement droit, mais n'ont pas encore remboursé le montant indûment perçu, il est donc possible que leurs revenus soient supérieurs au seuil permettant l'exonération de l'impôt et qu'ils doivent payer un impôt pour cet exercice.

80 Article 53 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage : « [...] Dans l'attente de la décision visée à l'alinéa 1er, le directeur peut ordonner la suspension du paiement des allocations à partir du jour de la prise d'effet prémentionné. [...] ».

Lorsque ces pensionnés remboursent le montant perçu en trop dans le cours des années suivantes, éventuellement au moyen d'un plan d'apurement, l'ONP peut évidemment le mentionner sur la fiche de pension (281.11).

Toutefois, si la pension est à nouveau sous le seuil permettant l'exonération de l'impôt, le fait de déduire un montant de la pension est sans impact fiscal pour l'année des revenus. Le pensionné ne payant aucun impôt, il ne peut donc bénéficier d'une réduction d'impôt.

Bien qu'il rembourse le montant trop perçu, il ne pourra de cette manière jamais récupérer l'impôt qu'il a dû payer sur ce montant.

Madame Leroy reçoit, en 2002, 4 000 euros de pension en trop. Elle convient avec l'ONP qu'à partir de l'année suivante elle remboursera chaque année 900 euros. Lorsqu'elle reçoit son avertissement-extrait de rôle pour l'exercice d'imposition 2003, elle constate qu'elle doit payer plus de 1 000 euros d'impôt, ce qui l'inquiète. Depuis que Madame Leroy est pensionnée, c'est la première fois qu'elle doit payer des impôts. Elle commence ses remboursements à l'ONP mais constate après deux ans qu'elle n'a toujours pas reçu le remboursement de l'impôt payé sur le montant de pension perçu en trop, qu'elle a entretemps presque totalement remboursé. Elle se demande pour quelle raison ce remboursement n'a pas encore eu lieu et contacte le Médiateur fédéral.

Après que le Médiateur fédéral ait clarifié la situation du point de vue fiscal, la solution devenait dès lors évidente pour ces personnes : l'emploi de la fiche 281.25.

La fiche fiscale 281.25 est une procédure de régularisation appliquée pour le personnel de l'administration tenu de rembourser au cours d'une année ultérieure des montants de salaire ou de pension indûment perçus.

La régularisation sur base de la fiche 281.25, comme dans le cas des pensions du secteur public, implique que le fisc rectifie l'avertissement-extrait de rôle de l'année au cours de laquelle la personne a perçu un montant de pension trop élevé.

Un élargissement au secteur privé du recours à ces fiches offrirait donc un remède.

Le Service de médiation Pensions a invité l'Office national des Pensions à rechercher une solution.

L'ONP a informé le Service de médiation Pensions que le SPF Finances élaborait une circulaire permettant d'appliquer le système de la fiche 281.25 à de tels dossiers.

Ce que le SPF Finances a ensuite confirmé au Médiateur fédéral.

7. Plaintes à l'encontre des choix politiques du Gouvernement, plaintes irrecevables et demandes d'information

Les plaintes irrecevables sont souvent la conséquence d'un malentendu quant à la compétence du Médiateur fédéral.

Mais ce n'est pas toujours le cas.

Le Médiateur fédéral n'est pas compétent pour traiter des plaintes de portée générale ou des plaintes concernant des choix politiques de l'autorité fédérale. Une intervention dans ces choix politiques compromettrait son indépendance et son impartialité. Ces plaintes sont déclarées irrecevables.

Parfois la frontière entre une plainte concernant l'application de la loi et une plainte au sujet du contenu de la loi, qui relève du choix politique donc, est ténue. De telles plaintes sont évidemment non fondées lorsqu'il apparaît de façon indiscutable que la loi a été correctement appliquée. Cela n'empêche pas le Médiateur fédéral de néanmoins déployer des efforts pour réserver également une suite adéquate à ces dossiers.

En 2007, le Médiateur fédéral a par ailleurs continué à recevoir toutes sortes de demandes d'information.

Les plaintes déclarées irrecevables sur un sujet déterminé arrivent parfois par vagues

❖ Début 2007, nous avons constaté une recrudescence des plaintes irrecevables concernant l'Office des étrangers

En décembre 2006, une rumeur circulait qu'il était possible d'introduire auprès du Médiateur fédéral une demande de régularisation de séjour en Belgique. D'après cette rumeur, les demandes en ce sens devaient être introduites avant le 22 décembre 2006 à minuit. Nous avons ainsi été saisis en l'espace de quelques jours d'une centaine de demandes de régularisation.

Le 22 décembre 2006 était le vendredi précédant les congés de fin d'année. Début janvier 2007, nous avons adressé à tous les plaignants concernés un courrier leur expliquant que leur plainte était irrecevable étant donné que le Médiateur fédéral n'est pas une autorité administrative ayant la compétence de régulariser le séjour d'un étranger.

Cette vague de plaintes irrecevables avait une cause évidente : la propagation, volontaire ou non, d'une information erronée concernant la compétence du Médiateur fédéral.

❖ Fin 2007, nous avons reçu une série de plaintes irrecevables sur la réglementation concernant le remboursement du vaccin contre le cancer du col de l'utérus

Depuis le 1er novembre 2007, les jeunes filles entre 12 et 16 ans peuvent bénéficier d'une intervention des pouvoirs publics dans le coût du vaccin contre le cancer du col de l'utérus[81]. Cette mesure a été relayée à l'époque par une importante publicité.

Les conditions d'âge et la date d'entrée en vigueur de cette mesure ont donné lieu à des réclamations à la fin de l'année 2007. Etant donné que ces réclamations concernaient uniquement le contenu de la réglementation et non son application, elles étaient naturellement irrecevables.

Sur les conseils de leur médecin, Monsieur et Madame Pasteur font vacciner leur fille de 13 ans, Nora, contre le cancer du col de l'utérus. Nora reçoit les trois injections nécessaires en février, avril et août 2007. Par l'intermédiaire de leur mutualité, grâce à leur assurance complémentaire, ils bénéficient d'un remboursement de 150 euros sur le coût total du vaccin qui est de 412,20 euros. Début novembre 2007, Monsieur et Madame Pasteur apprennent par l'intermédiaire des médias que les coûts du vaccin sont presque intégralement remboursés par l'assurance obligatoire ou l'INAMI depuis le 1er novembre 2007. Ils introduisent donc une demande de remboursement. L'INAMI les informe que les vaccinations ne sont pas remboursées avec effet rétroactif. Monsieur et Madame Pasteur trouvent cette règle injuste et estiment qu'en tant que bons contribuables ils doivent pouvoir bénéficier de la solidarité prévue.

❖ Au cours du dernier trimestre 2007, nous avons encore reçu quelques dizaines de plaintes fiscales similaires

Plusieurs contribuables étaient inquiets de ce qu'au cours d'une même année, en 2007, ils avaient reçu deux avertissements-extraits de rôle (pour deux exercices consécutifs), chaque fois avec un impôt à payer.

Pour les revenus 2005, exercice d'imposition 2006, ils ont reçu l'avertissement-extrait de rôle à l'impôt des personnes physiques durant la première moitié de l'année 2007. Pour les revenus 2006, exercice d'imposition 2007, ils ont reçu l'avertissement-extrait de rôle fin 2007.

Certains d'entre eux ne trouvaient pas cela correct, se demandant même si c'était légal.

81 Un assuré ordinaire appartenant au groupe cible, paie seulement 10,60 euros par vaccin depuis le 1er novembre 2007. Les personnes ayant le statut VIPO (veuves et veufs, invalides, pensionnés et orphelins) paient 7,10 euros par vaccin. Pour une vaccination complète, il s'agit donc respectivement de 31,80 euros et 21,30 euros.

Selon le Code des impôts sur les revenus[82], le délai d'imposition – lorsque la déclaration a été introduite dans le respect du délai – expire au 30 juin de l'année qui suit l'exercice d'imposition. Le fisc a donc, tant pour l'exercice d'imposition 2006 que pour celui de 2007, appliqué correctement la réglementation.

En matière d'impôt des personnes physiques, l'année 2007 a vraisemblablement constitué une année de transition au cours de laquelle le SPF Finances a organisé l'enrôlement des impositions de manière telle que des contribuables ont reçu durant la même année civile deux avertissements-extraits de rôle consécutifs. A l'avenir, l'envoi des avertissements-extraits de rôle devrait à nouveau être mieux espacé.

Les contribuables qui se sont adressés fin 2007 au Médiateur fédéral rencontraient parfois des difficultés à acquitter dans la même année deux impositions dans les délais impartis. Nous leur avons indiqué la possibilité de demander un plan d'apurement, de même que la possibilité d'éviter de devoir payer des intérêts de retard en payant, avant l'expiration du délai de paiement, la partie de l'impôt supérieure à 860 euros. Enfin, nous leur avons communiqué les coordonnées de la direction régionale Recouvrement compétente auprès de laquelle ils pouvaient introduire une requête en remise d'intérêts de retard.

Nous avons demandé aux services centraux du SPF Finances de prendre les mesures nécessaires afin de rassurer les contribuables confrontés à pareille situation. Nous leur avons également demandé d'inviter les receveurs à tenir compte lors de l'octroi – ou non – d'un plan d'apurement, du fait que ces personnes ont reçu deux avertissements-extraits de rôle au cours d'une même année. Enfin, nous avons insisté pour que ces services informent les contribuables de la réglementation en vigueur et des possibilités d'éviter – voire d'obtenir la remise – des intérêts de retard.

Les mesures de réduction d'impôt sont populaires mais sont aussi à l'origine de malentendus et de réclamations

Une réduction d'impôt est une diminution de l'impôt dont un citoyen doit s'acquitter. Pour pouvoir bénéficier d'une réduction d'impôt, il faut donc effectivement payer des impôts. Ceci explique pourquoi les personnes avec de bas revenus comme les pensionnés, les invalides ou les bénéficiaires d'allocations de chômage, ne peuvent souvent pas bénéficier de l'avantage fiscal promis.

Les primes de l'épargne-pension, les investissements économiseurs d'énergie et les titres-service entrent à certaines conditions et avec certaines limites en considération pour une réduction d'impôt.

[82] Articles 353 et 359 du Code des impôts sur les revenus 92.

Les réductions d'impôts dans le cadre d'investissements économiseurs d'énergie font l'objet d'une information détaillée sur le site internet du SPF Finances, à la rubrique des questions fréquemment posées (FAQ).

La question *"Si je ne paie pas d'impôt, puis-je quand même bénéficier d'un avantage fiscal ?"* est reprise mot pour mot avec la réponse suivante :
« Non !
Le but de cette mesure est d'accorder une réduction d'impôt. Cette dernière est donc limitée au montant de l'impôt dû.
Si la réduction d'impôt ne peut pas être octroyée (ou pas entièrement octroyée) car votre impôt est insuffisant, elle n'est pas remboursable ni imputable sur un autre exercice d'imposition ».

Madame de Radiguès perçoit une indemnité d'invalidité sur laquelle aucun précompte professionnel n'est retenu car le montant est trop faible. Lorsque Madame de Radiguès reçoit son avertissement-extrait de rôle pour l'exercice d'imposition 2007, elle remarque que les dépenses pour économie d'énergie qu'elle a effectuées n'ont pas été prises en considération. Son bureau de Taxation lui explique qu'elle ne peut pas prétendre à la réduction d'impôt. En effet, elle ne paie pas d'impôts. Pour pouvoir effectuer ces investissements économiseurs d'énergie, Madame de Radiguès a pourtant dû faire d'importantes économies. Elle demande au Médiateur fédéral d'attirer l'attention des décideurs politiques sur cette situation.

Nous recevons également de nombreuses plaintes sur la réduction d'impôt dans le cadre de l'épargne-pension et sur ses modalités. Des FAQ n'existent pas encore à ce sujet.

Le SPF Finances a accédé à notre proposition d'y remédier. Un responsable de projet internet au SPF Finances a pris l'initiative de publier sur leur site les FAQ essentielles. Elles peuvent y être consultées depuis le 19 décembre 2007.

Les régimes d'exception sont encore moins connus …

Lors de l'application d'un régime d'exception, le citoyen met facilement en doute l'intervention de l'administration.

Nous-mêmes ne sommes pas toujours au courant du régime d'exception contesté. Un examen est dès lors nécessaire avant que nous puissions conclure que la plainte concerne en réalité l'application – conforme – de la réglementation. Nous devons dans ce cas déclarer la plainte irrecevable. La déception du plaignant, qui ressent comme injuste la situation d'exception, est toutefois compréhensible.

Ainsi, la plupart des personnes savent que la taxe de circulation est établie par période de douze mois consécutifs sur la base de la puissance fiscale ou de la charge utile du véhicule. Lorsque l'on s'est acquitté de la taxe de circulation pour un véhicule et que, par exemple, l'on décide, dans le courant de la période de douze mois, de vendre le véhicule, la taxe de circulation est remboursée au prorata du nombre de mois restants ou est imputée sur la taxe de circulation éventuellement due pour un nouveau véhicule.

Le fait que des exceptions existent à ce principe général n'est pas connu de tout le monde[83]. Pour certains véhicules, la taxe de circulation est en effet *forfaitaire*. Ce montant forfaitaire n'est pas remboursable au prorata.

Comme indiqué en tête de ce chapitre, nous déclarons non fondées les plaintes dont nous constatons, après examen, qu'elles concernent l'application correcte de la réglementation.

Début avril 2007, Monsieur Bucquoy reçoit une invitation à payer un montant de 29,79 euros. Il doit s'acquitter de la taxe de circulation de sa remorque de camping pour la période du 1er mars 2007 au 29 février 2008. Dans le courant du mois d'avril 2007, il vend cependant sa remorque de camping, en achète une nouvelle et en demande l'inscription sous le même numéro de plaque que l'ancienne. Début mai 2007, il reçoit une nouvelle invitation à payer 29,79 euros pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Monsieur Bucquoy avait escompté une imputation du solde de la taxe de circulation payée pour son ancienne remorque de camping à concurrence de onze mois. Il doit cependant payer l'intégralité du montant de la nouvelle taxe de circulation. La taxe de circulation pour une remorque de camping est, par exception, un montant forfaitaire qui ne peut dès lors faire l'objet d'un remboursement.

Le flux des plaintes relatives à des questions d'énergie reste constant

La loi du 16 mars 2007 (qui ne mentionne pas de date spécifique pour son entrée en vigueur) instaure un service fédéral de médiation pour l'énergie, qui a pour mission, dans les matières relevant de l'autorité fédérale, d'intervenir dans tout différend entre les consommateurs et les différents acteurs sur le marché de l'électricité et du gaz.

L'arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie fixe un premier cadre pour le traitement des plaintes par ce service.

Cette année encore, le nombre de demandes d'information oscille autour de 1000

Actuellement, au niveau fédéral, trois administrations sont impliquées dans la diffusion d'information au citoyen. La mise à jour de l'information disponible sur le site portail est confiée à la cellule On-line de la Direction générale Communication externe de la Chancellerie du Premier Ministre. Depuis début 2007, ce sont 15 collaborateurs qui traitent les différents thèmes. Parallèlement, ils développent un projet plus convivial pour l'utilisateur. Le pilotage des fonctionnaires d'informations et/ou des services de communication des différentes administrations se fait en collaboration avec la Direction générale Communication interne du SPF Personnel et Organisation. Le soutien technique est assuré par le SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict).

83 Article 10 du Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus :
« § 1er. Par dérogation à l'article 9, la taxe est fixée forfaitairement à 27,43 EUR (montant de base 23,16 EUR): [...]
2° pour les remorques de camping et les remorques spécialement conçues pour le transport d'un bateau ;
… ».

Alors que les Régions mettent à la disposition du citoyen des lignes d'information gratuites, l'administration fédérale se limite à proposer un site portail fédéral. Celui-ci reprend certes une mine d'informations. Cette offre n'est toutefois pas soutenue et complétée par un service qui répond effectivement aux questions des citoyens ou les transmet aux services compétents. Ainsi, le site portail n'offre qu'un seul contact possible, à savoir le numéro de téléphone et l'adresse électronique du helpdesk – technique – de Fedict. Il n'y pas de numéro de téléphone spécifique (gratuit), de coordonnées postales ou d'adresse électronique où le citoyen peut adresser ses questions.

Le résultat d'une recherche sur le site portail dépendra donc de l'habileté du citoyen et de son degré de familiarisation avec internet. Les citoyens qui n'ont pas d'accès internet n'auront tout simplement pas la possibilité d'accéder à l'information du site fédéral.

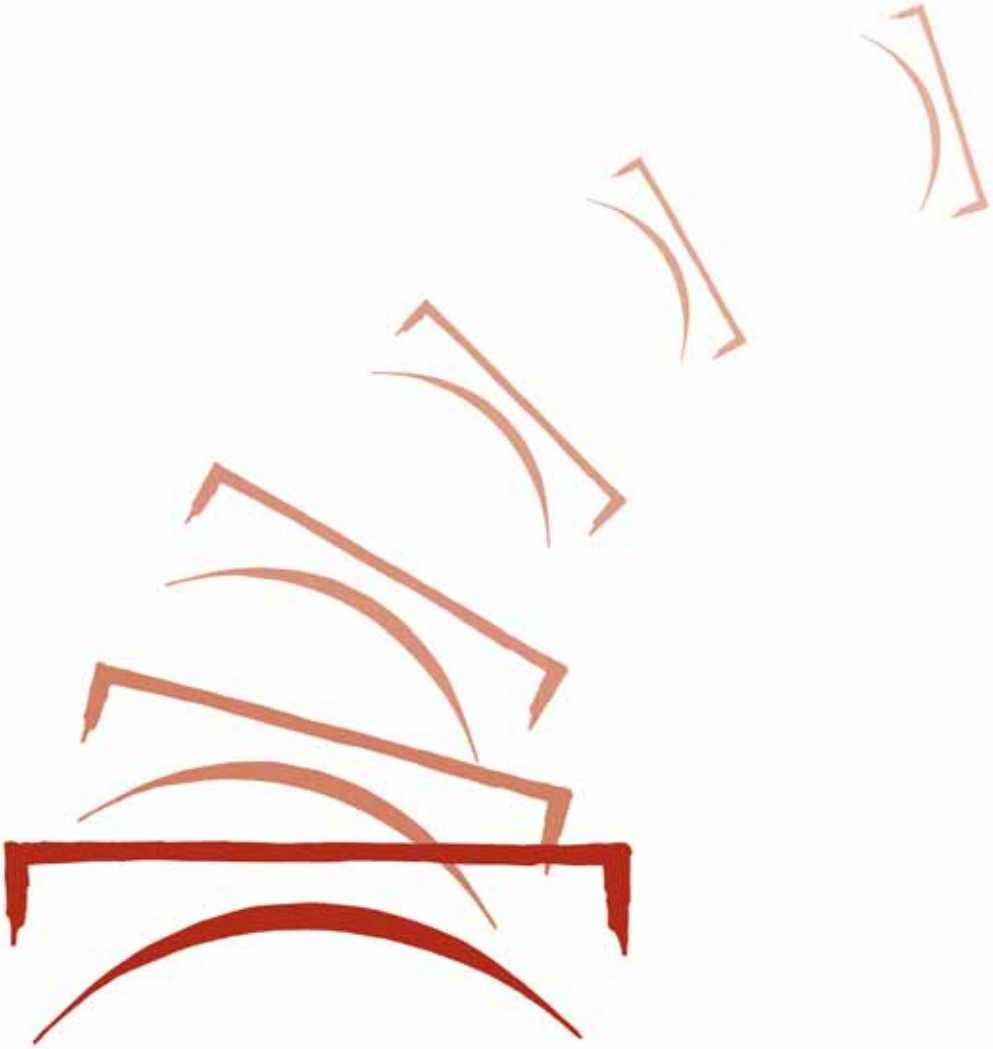
Les demandes d'information que le Médiateur fédéral reçoit, par téléphone, par lettre et par courrier électronique, se résument fréquemment à : 'Je ne sais pas à qui je dois m'adresser … pouvez-vous me diriger vers le bon service ?' Il est intéressant de relever que ce ne sont pas seulement des citoyens qui s'adressent au Médiateur fédéral, mais également des sociétés et des indépendants qui nous adressent parfois des questions assez complexes. Souvent, les intéressés ont déjà été renvoyés de service en service.

Le millier de demandes d'information auxquelles le Médiateur fédéral a, cette année encore, dû répondre ne forme que la partie émergée de l'iceberg.

Le Médiateur fédéral recommande donc de créer un point d'information central qui délivre une information de base et qui oriente et transmet efficacement les demandes. Ce centre d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale[84].

[84] RG 07/01 ; pp. 143-144 et p. 199.

IV.
Chiffres par administration



1. Introduction

Le lecteur trouvera dans cette partie l'analyse ventilée des plaintes à l'encontre 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. Les données chiffrées rendent compte de la situation des dossiers au 31 décembre 2007.

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*.

Seules les plaintes à l'égard des services opérationnels des administrations sont reprises ci-après. Pour les réclamations de fonctionnaires contre leur propre administration ou concernant l'application de leur statut, le lecteur est renvoyé à la partie II (chiffres généraux).

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 Médiateur fédéral est donc compétent pour évaluer son intervention – sur le plan purement administratif – lorsqu'une réclamation est portée à son encontre. C'est la raison pour laquelle dans cette partie, la catégorie « *ministre(s) et/ou secrétaire(s) d'Etat* » apparaît pour certains départements.

Les chiffres renseignent par administration, le nombre de plaintes traitées (année d'introduction et état de traitement : en cours, clôturée ou suspendue), les évaluations des plaintes clôturées avec la norme de bonne conduite administrative (pour les évaluations « *fondée* » et « *partiellement fondée* »), le résultat de l'intervention ou de la tentative de médiation entreprise et la répartition par langue des nouvelles plaintes.

2. Statistiques par administration

2.1. SPF Chancellerie du Premier Ministre

SPF Chancellerie du Premier Ministre	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
Chancellerie du Premier Ministre		2	2					0	1			0		1		1
Direction générale Communication externe		1	1					0				0	1	1		0
TOTAL	0	3	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	1

Langue	Nombre 2007
Néerlandais	2
Français	1
Allemand/autres	
TOTAL	3

2.2. SPF Personnel et Organisation

SPF Personnel et Organisation	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
Direction générale Organisation		1	1					0				0		0		1
Selor	21	14	35	5	1	1	1	8	12	1		1	4	25	2	8
Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA)	1	14	15	1				1	1			0	1	3	1	11
TOTAL	22	29	51	6	1	1	1	9	13	1	0	1	5	28	3	20

Langue	Nombre 2007
Néerlandais	21
Français	8
Allemand/autres	
TOTAL	29

Normes	Nombre
Information passive	3
Application conforme des règles de droit	2
Gestion consciencieuse	2
Motivation adéquate	2
TOTAL	9

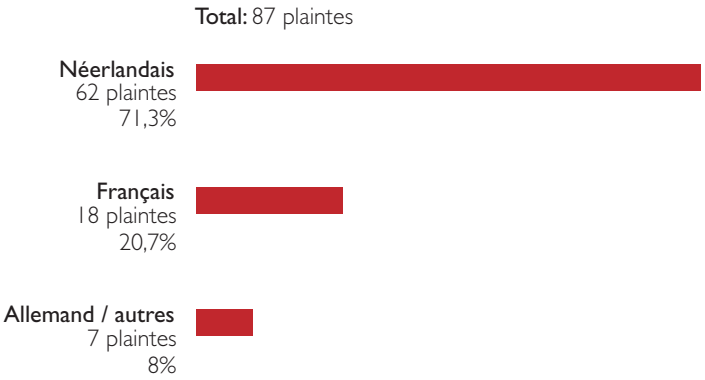
2.3. SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)

SPF Technologie de l'Information et de la communication	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
TOTAL	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0

2.4. SPF Justice

SPF Justice	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation			
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total		
Moniteur belge	1		1					0				0	1	1		0
Direction générale des Maisons de justice	1		1					0				0		0		1
Direction générale de l'Organisation judiciaire	2	5	7					0				0	2	2		5
Direction générale des Etablissements pénitentiaires	50	69	119	3			1	4	23	4		4	25	56		63
Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux et libertés	11	11	22	2				2	2	1		1	4	9	1	12
Autres	5	2	7	2				2				0		2		5
TOTAL	70	87	157	7	0	0	1	8	25	5	0	5	32	70	1	86

Nouvelles plaintes recevables par langue

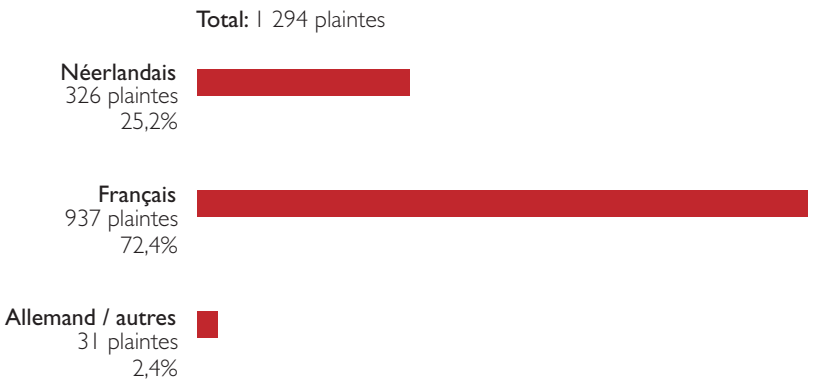


Normes	Nombre
Délai raisonnable	2
Gestion consciencieuse	2
Information active	2
Raisonnable et proportionnalité	1
Coordination efficace	1
Information passive	1
TOTAL	9

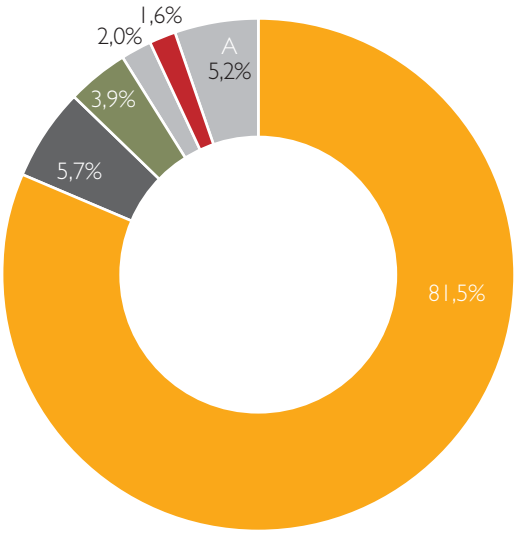
2.5. SPF Intérieur

SPF Intérieur	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
						Fondée			Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
Ministre	2		2	1				1				0		1		1
Président du comité de direction	1		1					0				0	1	1		0
Direction générale de la Sécurité civile	3	1	4	1				1				0	3	4		0
Direction générale Institutions et Population	36	14	50	5				5	1	3		3	10	19		31
Direction générale Sécurité et Prévention		1	1					0				0		0		1
Direction générale Office des étrangers	650	1 263	1 913	347	1	320	18	686	159	73	6	79	262	1 186	19	708
Commission de régularisation	7	2	9	2			1	3				0	2	5		4
Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)	3	12	15	2	1			3				0	1	4	6	5
Autres	1	1	2					0				0		0		2
TOTAL	703	1 294	1 997	358	2	320	19	699	160	76	6	82	279	1 220	25	752

Nouvelles plaintes recevables par langue



Normes de bonne conduite administrative



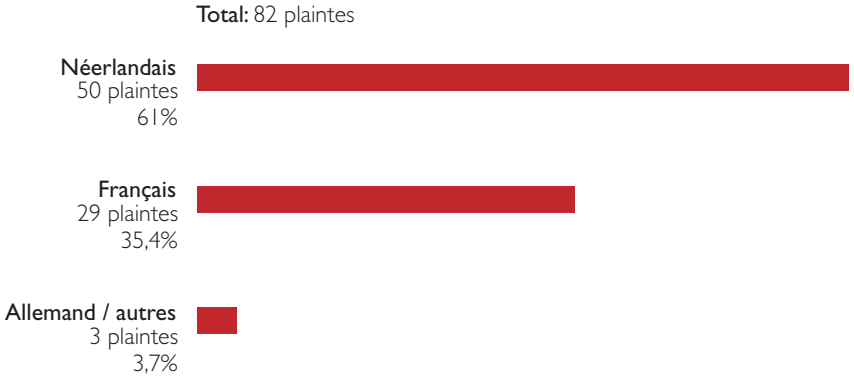
		Nombre
Délai raisonnable		624
Gestion consciencieuse		44
Raisonnable et proportionnalité		30
Information passive		15
Application conforme des règles de droit		12
A Autres critères		
Motivation adéquate	1,3%	10
Coordination efficace	1,3%	10
Sécurité juridique	0,9%	7
Information active	0,7%	5
Confiance légitime	0,5%	4
Egalité	0,4%	3
Accès approprié	0,1%	1
	Total	765

Le nombre de plaintes clôturées avec la mention *correction refusée* est à relever. Il s'agit pour la plus grande partie de demandes de régularisation sur la base de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980. Mensuellement, nous avons remis à l'Office des étrangers une liste reprenant les plaintes à l'examen auprès du Médiateur fédéral concernant des dossiers de régularisation dans lesquels le délai de traitement raisonnable était écoulé. Nous lui avons demandé de nous indiquer dans les 15 jours ouvrables la raison pour laquelle ces dossiers n'avaient pas pu être traités. L'Office des étrangers a décidé pour des raisons organisationnelles de ne pas répondre à cette demande. Par conséquent, ces dossiers ont été clôturés avec l'évaluation « *plainte fondée*» en raison de la violation de la norme du délai raisonnable.

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

SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
Président du comité de direction	2	1	3	2				2			1	1		3		0
Direction générale des Affaires consulaires	46	78	124	20			3	23	11	10	1	11	27	72		52
Direction générale de la Coopération au développement		2	2					0				0		0	1	1
Autres		1	1					0				0		0		1
TOTAL	48	82	130	22	0	0	3	25	11	10	2	12	27	75	1	54

Nouvelles plaintes recevables par langue



Normes	Nombre
Gestion consciencieuse	9
Délai raisonnable	5
Accès approprié	5
Coordination efficace	4
Information passive	3
Information active	2
Application conforme des règles de droit	1
Raisonnable et proportionnalité	1
Courtoisie	1
TOTAL	31

2.7. Ministère de la Défense

Ministère de la Défense	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation			
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total		
Direction générale Human Resources (DG HR)		1	1					0				0		0		1
Direction générale Material Resources (DG MR)		1	1					0				0	1	1		0
Ecole Royale militaire (ERM)	1		1					0	1			0		1		0
Autres	1	3	4	1				1	1			0	1	3		1
TOTAL	2	5	7	1	0	0	0	1	2	0	0	0	2	5	0	2

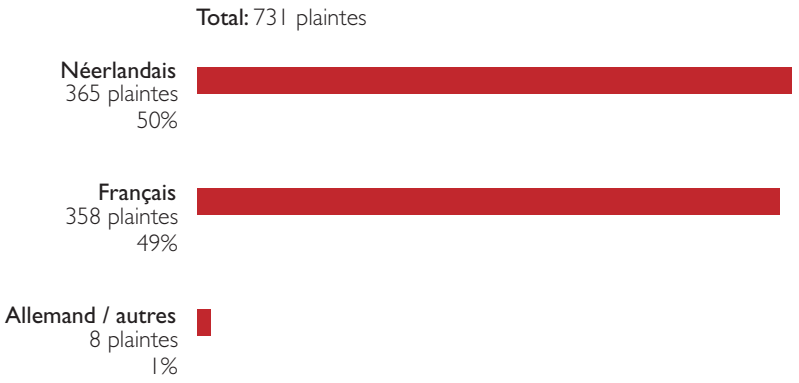
Langue	Nombre 2007
Néerlandais	5
Français	
Allemand/autres	
TOTAL	5

Normes	Nombre
Information passive	1
TOTAL	1

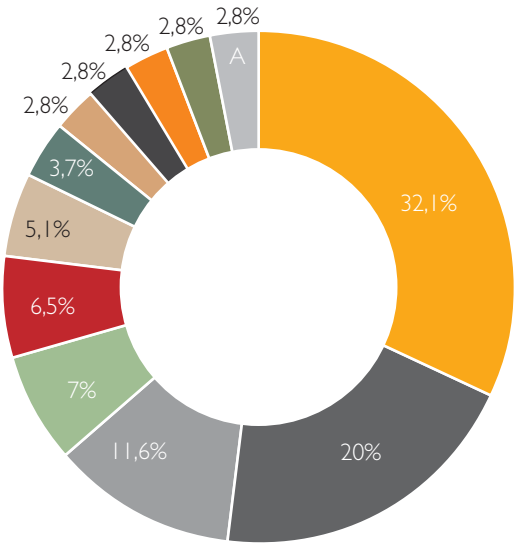
2.8. SPF Finances

SPF Finances	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
Ministre des Finances	1		1	1				1				0		1		0
Secrétariat général	1	1	2				1	1	1			0		2		0
Administration de la Trésorerie	11	32	43	9			1	10	13	10		10	7	40		3
Administration générale des Impôts	2	3	5	1				1	2	1		1		4		1
Administration de la Fiscalité des Entreprises et des revenus	149	297	446	68	2		9	79	100	31	3	34	51	264	33	149
Administration du Recouvrement	171	267	438	60	5	0	2	67	95	56	11	67	85	314	4	120
Administration des Douanes et Accises	8	11	19	0	0	0	0	0	3	1	0	1	2	6	0	13
Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines	79	111	190	40	0	0	2	42	39	9	3	12	34	127	1	62
Administration de l'Inspection spéciale des Impôts	1	2	3	1				1				0	1	2		1
Autres	1	7	8					0	2	1		1	1	4		4
TOTAL	424	731	1155	180	7	0	15	202	255	109	17	126	181	764	38	353

Nouvelles plaintes recevables par langue



Normes de bonne conduite administrative



		Nombre
Délai raisonnable		69
Gestion consciencieuse		43
Information passive		25
Coordination efficace		15
Application conforme des règles de droit		14
Information active		11
Confiance légitime		8
Motivation adéquate		6
Raisonnable et proportionnalité		6
Accès approprié		6
Sécurité juridique		6
A Autres critères		
Courtoisie	1,4%	3
Egalité	0,9%	2
Droit d'être entendu	0,5%	1
	Total	215

2.9. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation			
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total		
Président du comité de direction		1	1					0				0		0		1
Direction générale Relations collectives de Travail	1	3	4					0				0	3	3		1
Direction générale Contrôle des Lois sociales	1	3	4					0	1	1		1		2	1	1
Direction générale Humanisation du Travail		2	2					0		1		1		1		1
Direction générale Contrôle du Bien-être au Travail		2	2					0				0		0	1	1
Direction générale Emploi et Marché du Travail	1	2	3	1				1	1			0	1	3		0
Autres	1	1	2	1				1				0		1		1
TOTAL	4	14	18	2	0	0	0	2	2	2	0	2	4	10	2	6

Langue	Nombre 2007
Néerlandais	10
Français	4
Allemand/autres	
TOTAL	14

Normes	Nombre
Information active	1
Information passive	1
TOTAL	2

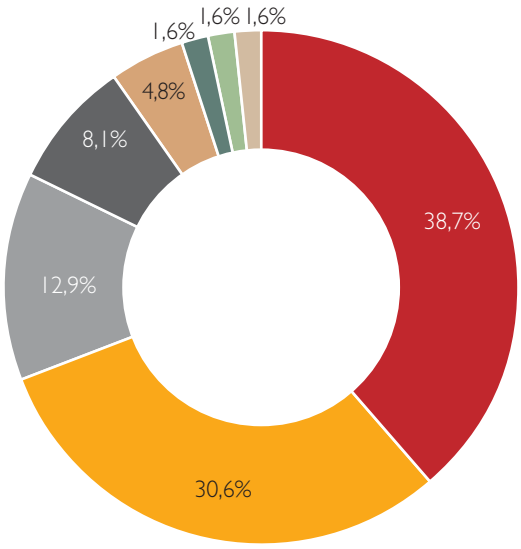
2.10. SPF Sécurité sociale

SPF Sécurité sociale	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
Direction générale Politique sociale		1	1					0				0		0		1
Direction générale Personnes handicapées	65	137	202	52		1	2	55	27	24	1	25	11	118	7	77
Direction générale Indépendants	1	2	3	1				1	2			0		3		0
Direction générale Victimes de Guerre	1	1	2					0				0		0		2
Direction générale Inspection sociale	2	2	4	2				2				0		2		2
Autres	1		1					0				0		0		1
TOTAL	70	143	213	55	0	1	2	58	29	24	1	25	11	123	7	83

Nouvelles plaintes recevables par langue

Total: 143 plaintes

Normes de bonne conduite administrative



	Nombre
Application conforme des règles de droit	24
Délai raisonnable	19
Information passive	8
Gestion consciencieuse	5
Motivation adéquate	3
Confiance légitime	1
Coordination efficace	1
Information active	1
Total	62

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

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et de l'Environnement	Plaintes en traitement durant 2007			Fondée					Plaintes clôturées durant 2007							Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total	Non fondée	Tentative de médiation				Sans appréciation	Total		
										Aboutie	Non aboutie	Total					
Ministre de la Santé publique et des Affaires sociales		1	1					0				0			0		1
Direction générale Organisation des Etablissements de Soins	1	3	4					0		1		1			1		3
Direction générale Soins de Santé primaires et Gestion de Crise	4	4	8					0	2	1		1		1	4		4
Medex	3	15	18	1				1	3	1		1		3	8		10
Direction générale Animaux, Végétaux et Alimentation		1	1					0				0			0		1
Direction générale Environnement	1		1					0				0			0		1
Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)	1	14	15	4	1			5	2	2		2			9		6
Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé		1	1					0				0			0		1
Autres	1	1	2					0	1			0			1		1
TOTAL	11	40	51	5	1	0	0	6	8	5	0	5		4	23	0	28

Nouvelles plaintes recevables par langue

Total: 40 plaintes

Néerlandais
22 plaintes
55%

Français
18 plaintes
45%

Normes	Nombre
Application conforme des règles de droit	2
Information passive	2
Délai raisonnable	1
Gestion consciencieuse	1
TOTAL	6

2.12. SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie[85]

SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation			
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total		
Direction générale énergie	4	1	5	3				3				0		3		2
Direction générale Régulation et Organisation des Marchés	1	3	4					0				0	2	2		2
Direction générale Potentiel économique	3	4	7	2				2	2			0	2	6		1
Direction générale Statistiques et Information économique		1	1	1				1				0		1		0
Direction générale Qualité et Sécurité	1	2	3	2				2				0		2		1
Direction générale Contrôle et Médiation	4	6	10	1				1	3	1		1	4	9		1
Banc d'Epreuve des Armes à feu		1	1	1				1				0		1		0
Institut professionnel des Comptables et des Fiscalistes agréés (IPCF)	1		1					0	1			0		1		0
Autres	1	1	2					0				0	1	1		1
TOTAL	15	19	34	10	0	0	0	10	6	1	0	1	9	26	0	8

Langue	Nombre 2007
Néerlandais	15
Français	4
Allemand/autres	
TOTAL	19

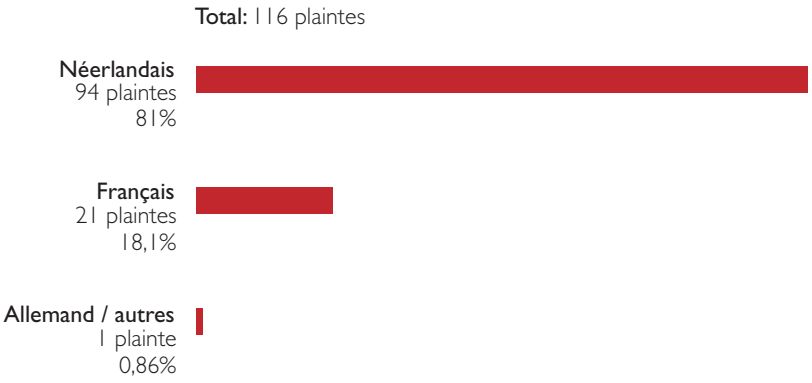
Normes	Nombre
Délai raisonnable	4
Information passive	5
Accès approprié	2
TOTAL	11

85 Dans le Rapport annuel 2006, une plainte clôturée avait été évaluée en mal-administration suite à un manquement au principe de l'information active et passive. Après la publication de ce rapport, des nouveaux éléments d'information fournis par le SPF ont permis de modifier l'évaluation retenue en bonne administration après intervention (principe de l'information passive).

2.13. SPF Mobilité et Transports

SPF Mobilité et Transports	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007												Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation				
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total			
Direction générale Mobilité et Sécurité routière	12	37	49	6				6	9	7		7	5	27			22
Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV)	26	69	95	7			11	18	10	7		7	28	63			32
Direction générale Transport terrestre	1	2	3	1				1	2			0		3			0
Direction générale Transport maritime		1	1					0				0	1	1			0
Direction générale Transport aérien	5		5					0				0	2	2	1		2
Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR)		2	2					0				0	1	1			1
Autres	1	5	6	2				2				0		2	1		3
TOTAL	45	116	161	16	0	0	11	27	21	14	0	14	37	99	2		60

Nouvelles plaintes recevables par langue



Normes	Nombre
Accès approprié	10
Information passive	8
Gestion consciencieuse	6
Coordination efficace	3
Délai raisonnable	2
Information active	2
Application conforme des règles de droit	1
TOTAL	32

2.14. Les Services publics de programmation

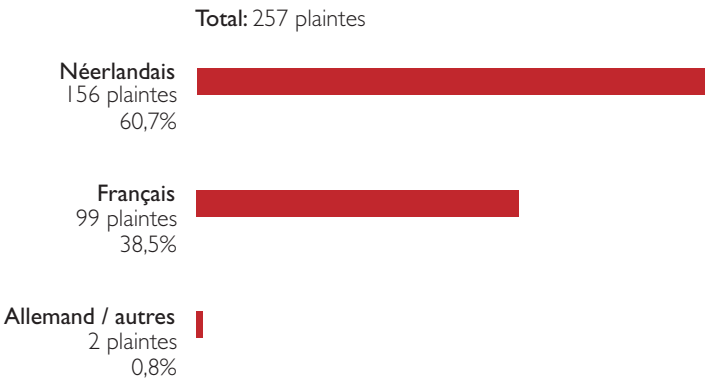
Les Services publics de programmation	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation			
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total		
SPP Politique Scientifique		1	1					0		1		1		1		0
SPP Intégration sociale	1		1					0	1			0		1		0
TOTAL	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0

Langue	Nombre 2007
Néerlandais	1
Français	
Allemand/autres	
TOTAL	1

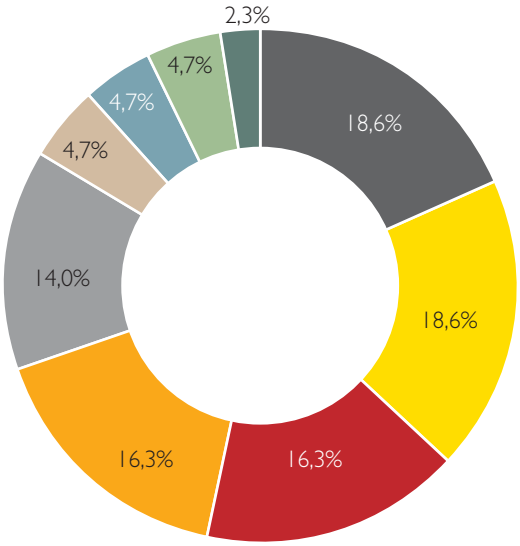
2.15. Les parastataux sociaux

Parastataux sociaux	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation			
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total		
Fonds des Accidents du Travail (FAT)		15	15	1				1	2	1		1	3	7		8
Fonds des Maladies professionnelles (FMP)	2	6	8	1				1	1			0		2		6
Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-invalidité (CAAMI)		1	1					0				0		0	1	0
Office national des Vacances annuelles (ONVA)	3	5	8				1	1	1	2		2	3	7		1
Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI)	14	27	41	8				8	4	5		5	3	20	2	19
Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS)	13	35	48	6			1	7	10	5		5	3	25		23
Office national Sécurité sociale (ONSS)	4	21	25					0	3	3		3	5	11	3	11
Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL)	5	9	14	2				2	1	2		2	1	6		8
Office de Sécurité sociale d'Outre-mer (OSSOM)	2	1	3				1	1				0	1	2		1
Office de Contrôle des Mutualités et des Unions nationales de Mutualités		1	1					0				0	1	1		0
Banque Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS)	1		1					0				0	1	1		0
Caisse de Secours et de Prévoyance en faveur des Marins (CSPM)	1		1					0	1			0		1		0
Office national de l'Emploi (ONEM)	33	109	142	8			1	9	27	14		14	16	66	9	67
Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)	15	14	29	8				8	3	3		3	4	18		11
Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)	5	9	14	1				1	2	2		2	1	6		8
Caisse nationale auxiliaire d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants	4	4	8	2				2	2			0	1	5		3
TOTAL	102	257	359	37	0	0	4	41	57	37	0	37	43	178	15	166

Nouvelles plaintes recevables par langue



Normes de bonne conduite administrative



	Nombre
Gestion consciencieuse	8
Accès approprié	8
Application conforme des règles de droit	7
Délai raisonnable	7
Information passive	6
Information active	2
Courtoisie	2
Coordination efficace	2
Confiance légitime	1
Total	43

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

Les parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation			
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total		Total		
Corps interfédéral de l'Inspection des Finances		1	1					0				0	1	1		0
Régie des Bâtiments		2	2					0				0	1	1		1
Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT)	1	2	3					0	3			0		3		0
Belgocontrol		1	1	1				1				0		1		0
La Loterie nationale		1	1					0	1			0		1		0
Fonds de Participation		1	1					0	1			0		1		0
Banque nationale	1	1	2					0	1			0	1	2		0
Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes	1		1					0				0		0		1
Fedasil		2	2					0				0	1	1		1
Autres	3	1	4					0				0	1	1		3
TOTAL	6	12	18	1	0	0	0	1	6	0	0	0	5	12	0	6

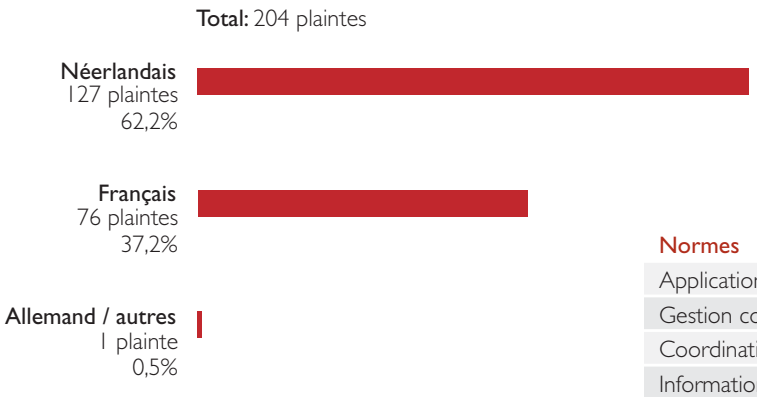
Langue	Nombre 2007
Néerlandais	12
Français	
Allemand/autres	
TOTAL	12

Normes	Nombre
Information passive	1
TOTAL	1

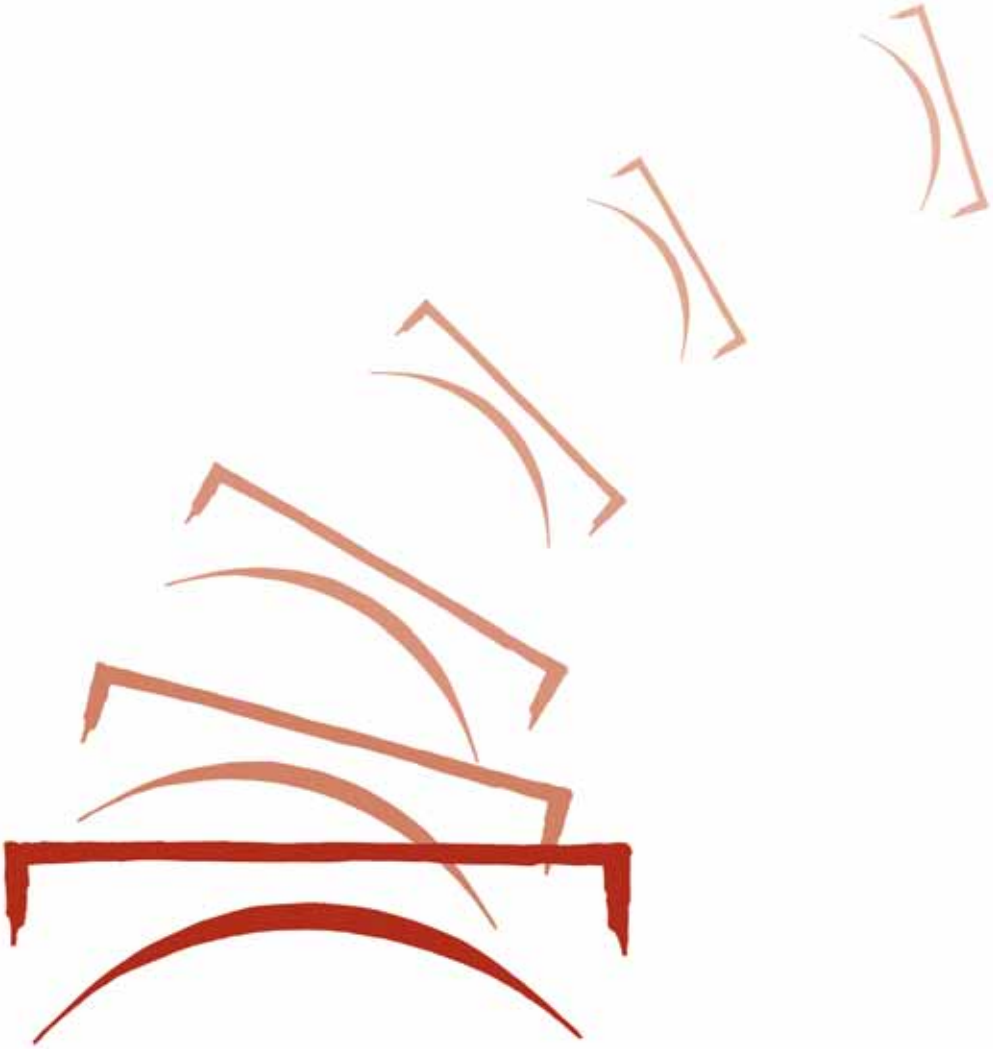
2.17. Les organismes privés chargés d'un service public

Les organismes privés chargés d'un service public	Plaintes en traitement durant 2007			Plaintes clôturées durant 2007											Plaintes suspendues durant 2007	Solde de plaintes en cours après 2007
				Fondée					Non fondée	Tentative de médiation			Sans appréciation	Total		
	Plaintes < 2007	Plaintes 2007	Total	Correction obtenue	Correction partielle	Correction refusée	Correction impossible	Total		Aboutie	Non aboutie	Total				
Mutualités	27	62	89	9				9	23	14		14	7	53	3	33
Caisses d'assurances sociales	27	39	66	1				1	14	11		11	13	39	1	26
Caisses d'allocations familiales	11	49	60	4				4	9	4	1	5	9	27		33
Centres de contrôle technique	4	8	12	1			1	2	7			0	1	10		2
Syndicats (en tant qu'organismes de paiement des allocations de chômage)		11	11					0		1		1	1	2	1	8
CIMIRe	2	3	5					0		1		1	2	3		2
Guichets d'entreprises		3	3					0	1			0		1		2
Centres d'examens		2	2	1				1				0		1		1
Assureurs privés accidents du travail	1		1					0	1			0		1		0
Autres	2	27	29	4				4	5	2		2	3	14		15
TOTAL	74	204	278	20	0	0	1	21	60	33	1	34	36	151	5	122

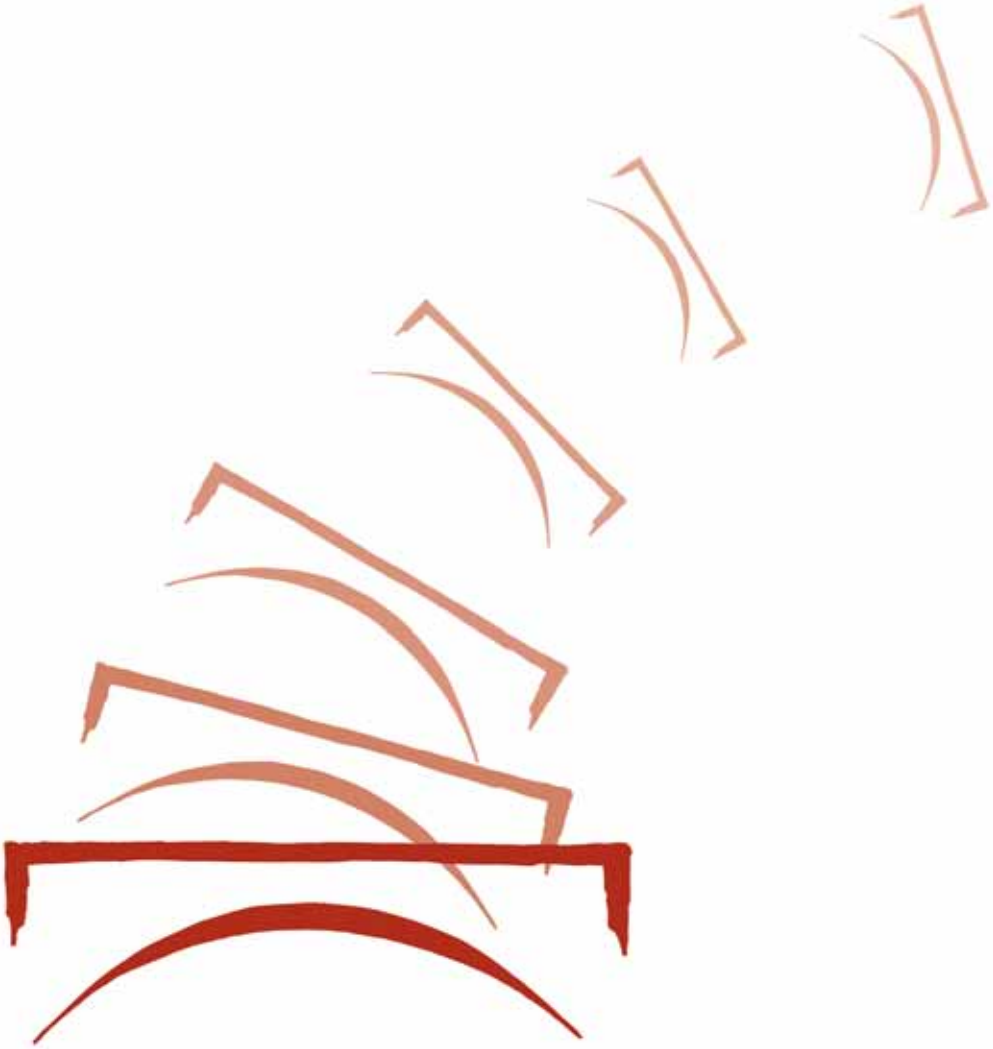
Nouvelles plaintes recevables par langue



Normes	Nombre
Application conforme des règles de droit	8
Gestion consciencieuse	7
Coordination efficace	4
Information passive	4
Délai raisonnable	1
TOTAL	24



V.
Recommandations



1. Introduction

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 [86](ci-après « la Loi »).

Ces recommandations peuvent être de deux ordres.

a) Les recommandations *officielles* (RO) : 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[87].

b) Les recommandations *générales* (RG) : 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[88].

2. Recommandations générales

Recommandation transversale 2007

RG 07/01 : créer un point d'information central qui délivre de l'information de base et qui oriente ou transfère efficacement les demandes vers les services compétents. Ce point d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale.

Alors que les Communautés et Régions mettent à la disposition du citoyen des lignes d'information gratuites, l'administration fédérale se limite à proposer un site portail fédéral. Celui-ci reprend certes une mine d'informations. Cette offre n'est toutefois pas soutenue et complétée par un service qui répond effectivement aux questions des citoyens ou les transmet aux services compétents. Ainsi, le site portail n'offre qu'un seul contact possible, à savoir le numéro de téléphone et l'adresse électronique du helpdesk – technique – de Fedict. Il n'y pas de numéro de téléphone spécifique (gratuit), de coordonnées postales ou d'adresse électronique où le citoyen peut adresser ses questions.

86 Annexe 1, pp. 189-193.

87 Une liste récapitulative des recommandations formulées en 2007 est reprise à la fin de cette partie V, pp. 149-150. Les recommandations officielles sont intégralement reprises dans l'Annexe 5, pp. 202-209.

88 Seules les recommandations générales de 2007 sont reprises dans cette partie V, pp. 143-148. Le tableau récapitulatif des recommandations encore en traitement (1997-2007) est repris dans l'Annexe 4, pp. 199-201.

Le résultat d'une recherche sur le site portail dépendra donc de l'habileté du citoyen et de son degré de familiarisation avec internet. Les citoyens qui n'ont pas d'accès à internet n'auront tout simplement pas la possibilité d'accéder à l'information du site fédéral[89].

Recommandations thématiques 2007

RG 07/02 : modifier l'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la réclamation portée devant un service impliqué dans l'établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée soit considérée comme valablement introduite et transmise d'office au directeur compétent.

L'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 (CIR92) prescrit que le contribuable peut se pourvoir en réclamation, par écrit, contre le montant de l'imposition établie à sa charge, auprès du directeur des contributions dans le ressort duquel l'imposition a été établie.

La loi-programme du 27 décembre 2004, entrée en vigueur le 1er janvier 2005, a modifié l'article 366 en rendant recevable une réclamation adressée à un directeur des contributions autre que le directeur régional compétent. Celui-là la transmet d'office au directeur territorialement compétent et en informe le réclamant.

Cette extension fait suite à une recommandation générale du Médiateur fédéral de 2003[90], après qu'il ait constaté que les contribuables adressaient parfois leur réclamation à une autorité fédérale autre que celle mentionnée à l'article 366 du CIR92 (un directeur territorialement incompétent, un contrôleur ou un receveur). Avertis trop tard de leur erreur, les contribuables n'avaient parfois plus la possibilité de réintroduire dans les délais leur réclamation auprès de l'autorité compétente. Le Médiateur fédéral avait dès lors recommandé de légiférer sur cette problématique dans le sens d'un renvoi obligatoire de la réclamation entre services fiscaux du SPF Finances.

La modification apportée par la loi-programme du 27 décembre 2004 rend désormais recevable les réclamations introduites auprès d'un directeur des contributions quelle que soit sa compétence territoriale, de même qu'auprès d'un directeur du recouvrement. Pourvu qu'il s'agisse d'un directeur …

Cette extension aux seuls directeurs des contributions directes n'est toutefois pas suffisante.

Il n'est pas évident pour le contribuable de comprendre la structure du SPF Finances. Un directeur des contributions n'est pas son premier interlocuteur. Ses premiers contacts ont généralement eu lieu avec son bureau de Taxation. S'il conteste l'imposition établie à sa charge, le contribuable s'adresse souvent d'abord au service qui lui réclame le paiement, son bureau de Recette, également plus proche de lui …

89 pp. 115-116.
90 RG 03/03, *Rapport annuel 2003*, p. 150 et *Rapport annuel 2004*, pp. 117-118.

Qu'un contribuable fasse connaître ses griefs à son bureau de Recette ou de Taxation n'est donc pas surprenant. Et en soi, cela ne devrait pas non plus poser de problèmes.

L'article 5 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers prescrit que « tout service public qui reçoit une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise qui ne le concerne pas, la transférera au service public compétent et en informera le citoyen ou l'entreprise ».

Pour l'heure, le SPF Finances estime qu'une réclamation introduite dans les délais auprès d'un bureau de Recette ou de Taxation et transférée dans les délais au directeur des contributions compétent ne peut pas être considérée comme une réclamation valablement introduite.

Nous estimons pourtant qu'elle devrait l'être.

Le SPF Finances n'accepte de la considérer que comme une demande de dégrèvement d'office[91] introduite sur la base de l'article 376 du CIR92. Selon lui, il ne peut être question d'une réclamation valable ou recevable puisque l'article 366 du CIR92 prescrit formellement qu'une réclamation doit être introduite auprès du « directeur des contributions ». Une réclamation transmise au directeur compétent ne répond dès lors pas à la lecture stricte que le SPF Finances fait de l'article 366.

Par conséquent, actuellement, le receveur ou le contrôleur renvoie la réclamation au contribuable en lui indiquant auprès de quel directeur il doit l'adresser pour être valablement introduite.

Même s'il devait rencontrer la proposition du Médiateur fédéral, le SPF Finances craint qu'un tribunal, saisi ultérieurement d'un recours contre la décision du directeur qui a accepté de recevoir la réclamation, puisse invoquer l'exception d'irrecevabilité sur la base du libellé de l'article 366 et du caractère d'ordre public de la législation fiscale.

Afin de garantir la sécurité juridique tout en permettant au SPF Finances de rencontrer le prescrit de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers, le Médiateur fédéral recommande donc d'adapter l'article 366 comme formulé ci-dessus.

Partant de la même préoccupation, il faut également envisager les réclamations qui sont introduites contre la taxe de circulation, le précompte immobilier ou le revenu cadastral[92].

---

91 Le dégrèvement d'office n'est accordé que dans certaines situations. Le directeur des contributions ou le fonctionnaire délégué par lui, accorde d'office le dégrèvement des surtaxes résultant :
1° d'erreurs matérielles ;
2° de doubles emplois ;
3° de celles qui apparaîtraient à la lumière de documents ou faits nouveaux probants, dont la production ou l'allégation tardive par le redevable est justifiée par de justes motifs.

92 pp. 95-98.

RG 07/03 : modifier l'article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la date d'envoi de la réclamation vaille comme date d'introduction.

L'article 371 du CIR92 prescrit que les réclamations doivent être introduites, sous peine de déchéance, dans un délai de six 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 perçus autrement que par rôle.

La date d'envoi de l'avertissement-extrait de rôle est indiquée sur celui-ci. Convaincus que leur réclamation est introduite dans les délais prescrits, les contribuables l'envoient souvent le dernier jour, parfois même par courrier recommandé. Ils considèrent en effet que c'est le cachet de la poste qui prouve que la réclamation a bien été introduite dans les délais prescrits.

Vu les difficultés rencontrées à l'occasion de l'examen de la recevabilité de ces réclamations, le Médiateur fédéral a formulé en 2003 une recommandation générale[93] dont certains volets restent toujours d'actualité.

Le contribuable a en effet le droit de disposer entièrement du délai de six mois prescrit par le Législateur en matière d'impôt des personnes physiques.

La Cour constitutionnelle a considéré que le début du délai de réclamation ne peut pas dépendre de l'action des parties. Elle a ainsi proposé de faire débuter le délai de réclamation le troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi indiquée sur l'avertissement-extrait de rôle, sauf preuve contraire.

Sur la base de l'arrêt de la Cour constitutionnelle, le SPF Finances confirmera cette nouvelle approche dans une circulaire.

La fin du délai de réclamation ne peut pas davantage dépendre de l'action de l'une ou l'autre partie. Se référant au terme « introduit » dans l'article de loi précité, le SPF Finances soutient que la date d'introduction de la réclamation est celle de sa réception en ses services. Cette position encourage l'insécurité juridique et l'inégalité. Si le contribuable sait pertinemment bien à quelle date il a envoyé sa réclamation, il ne peut pas toujours précisément déterminer la date à laquelle elle est réceptionnée au sein du SPF Finances, ou est considérée comme telle par ce dernier. La date d'envoi de la réclamation devrait dès lors valoir comme celle de son introduction, sauf preuve contraire.

Ce n'est qu'ainsi que le délai de six mois pourra être pleinement respecté à l'égard de tous les contribuables.

Entendu sur ce projet de recommandation, le SPF Finances n'a pas émis d'objection pratique fondamentale à procéder de la sorte. Il estime par contre que le libellé actuel de l'article 371 ne lui permet pas de suivre la suggestion du Médiateur fédéral à moins qu'un nouvel arrêt de la Cour constitutionnelle n'impose de lire l'article 371 en ce sens.

[93] RG 03/03, *Rapport annuel 2003*, pp. 149-150.

Le Médiateur fédéral recommande donc d'agir de manière proactive et de modifier l'article 371 en conséquence[94].

RG 07/04 : modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.

L'article 375, § 1er, du CIR92 prévoit :
« *Le directeur des contributions ou le fonctionnaire délégué par lui, statue, en tant qu'autorité administrative, par décision motivée sur les griefs formulés par le redevable ou son conjoint sur les biens duquel l'imposition est mise en recouvrement.*
La décision est notifiée par lettre recommandée à la poste. Cette décision est irrévocable à défaut d'intentement d'une action auprès du tribunal de première instance, dans le délai fixé par l'article 1385undecies du Code judiciaire ».

Le SPF Finances estime pouvoir déduire de l'alinéa 2 et plus précisément du terme « irrévocable » que le retrait d'une décision statuant sur une réclamation est impossible et invoque un arrêt de la Cour de cassation de 1938[95] pour soutenir sa position.

En interprétant la loi de cette façon, l'administration passe à côté de deux éléments importants.

Premièrement, elle omet de préciser que la portée de l'arrêt de la Cour de cassation est limitée à la protection du contribuable contre une possibilité illimitée du fisc de remettre en cause une décision *favorable* déjà prise.

Deuxièmement, elle ne tient pas compte du fait que l'alinéa 1er de l'article 375, § 1er, prévoit expressément que le directeur des contributions statue sur une réclamation en tant qu'*autorité administrative*. Ce qui implique nécessairement que les règles du droit administratif sont applicables à ces décisions.

Or, en vertu des règles du droit administratif, un acte administratif irrégulier créateur de droits peut être retiré aussi longtemps qu'il peut être annulé par le Conseil d'Etat – ou le tribunal de première instance dans les matières fiscales.

Le retrait d'acte est situé à l'intersection de deux principes généraux de droit dont le médiateur contrôle le respect : le principe de légalité et le principe de sécurité juridique. D'une part, l'autorité doit s'efforcer - dans l'intérêt général - de supprimer de l'ordre juridique la décision illégale (principe de légalité) qu'elle a prise. D'autre part, le citoyen doit pouvoir compter sur le fait que les droits nés d'une décision administrative ne lui soient pas retirés pour le passé en raison de l'effet rétroactif du retrait (principe de sécurité juridique).

94 pp. 98-99.
95 Cass., 8 juin 1938, *Pas.*, I, p. 197.

Tout comme la possibilité illimitée du retrait d'acte heurte le principe de sécurité juridique, une *interdiction absolue de ce retrait* est incompatible avec le principe de légalité.

Compte tenu de ce qui précède, le terme « irrévocable » figurant à l'article 375 doit être interprété à la lumière des règles de droit administratif et, par conséquent, signifie exclusivement que la possibilité d'un recours administratif organisé, tel que prescrit dans le CIR92, est épuisée.

L'impossibilité d'un recours administratif organisé après une décision statuant sur une réclamation n'exclut naturellement pas un recours gracieux ni le retrait de cette décision. Le retrait d'une décision replace les parties dans la situation *ex-ante* et la décision retirée est réputée n'avoir jamais existé. Les effets juridiques de cette décision disparaissent également pour le passé.

La position du SPF Finances est donc contraire aux règles de droit administratif lorsqu'il soutient qu'une décision irrégulière du directeur des contributions doit être maintenue à moins que le contribuable n'introduise un recours devant le tribunal.

Par ailleurs, exclure le retrait d'une décision administrative irrégulière sauf recours devant le juge revient en pratique à priver le contribuable, dans certaines matières fiscales, de l'accès au mode alternatif de résolution des conflits confié au Médiateur fédéral par la loi du 22 mars 1995.

Ainsi, actuellement, sur la base de l'exclusion du retrait d'acte en matière fiscale, des directeurs refusent de donner suite à l'intervention du Médiateur fédéral bien que reconnaissant que la décision litigieuse est irrégulière.

Cette position rigide de l'administration fiscale crée un traitement inégal injustifié des litiges entre les citoyens et l'administration selon que ce litige porte sur la décision d'un directeur des contributions directes ou d'une autre autorité administrative fédérale.

Pour toutes ces raisons, une modification de la loi s'impose[96].

[96] pp. 100-101.

3. Recommandations officielles 2007[97]

(par ordre chronologique)

Les parastataux sociaux

❖ Office national de Sécurité sociale (ONSS)

RO 07/01 : Pour des motifs d'équité, le Médiateur fédéral recommande, concernant l'application de la sanction spécifique à la cotisation CO_2, que l'ONSS applique par analogie le régime général pour ce qui est de la renonciation aux ou la réduction des sanctions civiles et, plus particulièrement, les article 54*ter* et 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pour les (mandataires d') employeurs invoquant des éléments justifiant ou expliquant un retard de déclaration (ou de paiement) de la cotisation CO_2.

❖ Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS)

RO 07/02 : Le Médiateur fédéral recommande d'appliquer l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social aux nouvelles décisions (au sens de l'article 17) en matière d'allocations familiales datant d'avant le 1er octobre 2006 et ayant pour conséquence que le droit aux prestations était inférieur au droit initialement accordé.

SPF Personnel et Organisation

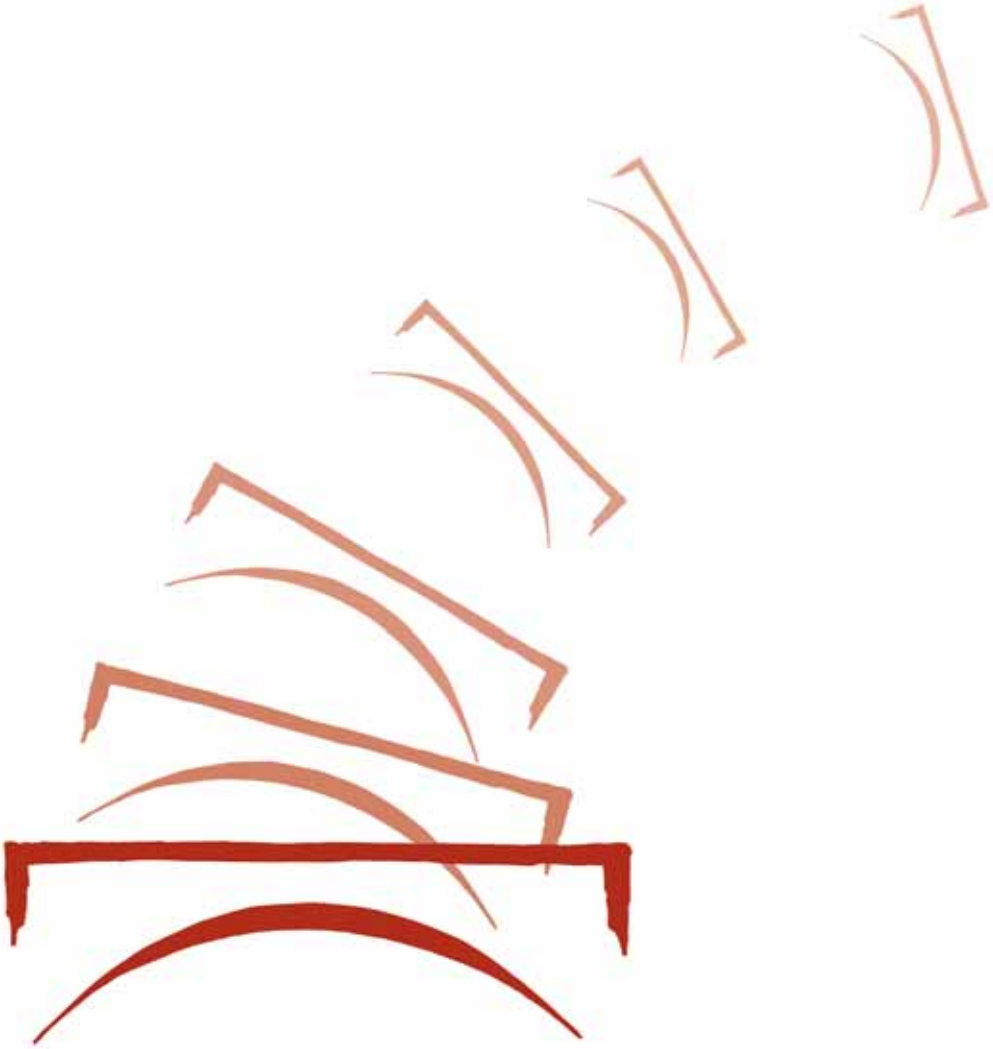
❖ Selor

RO 07/03 : Le Médiateur fédéral recommande, dans l'attente d'une éventuelle modification de l'article 20, §1er, de l'arrêté royal du 8 mars 2001, de ne pas exclure de toute participation à une épreuve linguistique ultérieure pour une durée d'un an, les candidats absents à une épreuve linguistique et ce, lorsque ces derniers ont préalablement informé Selor de leur absence à cette épreuve mais n'ont pas communiqué par la suite la raison de cette absence.

97 Les recommandations officielles de 2007 figurent *in extenso* aux pages 202-209. Le contenu de ces recommandations est discuté dans la partie III de ce rapport (RO 07/01, p. 89-92 ; RO 07/02, p. 82-83 ; RO 07/03, pp. 87-89).

Le Médiateur fédéral recommande également d'annuler les décisions d'exclusion de participation pour un délai d'un an prises à l'égard des candidats qui avaient préalablement informé Selor de leur absence mais n'avaient par la suite pas communiqué à Selor la raison de cette absence.

VI.
Dix ans de propositions et de suggestions



Aperçu 1997 - 2007

Le Médiateur fédéral a fêté ses dix années d'existence en 2007. C'est pour nous l'occasion de dresser un tableau des réalisations obtenues au cours de ces dix années. Chaque année, à coté des recommandations qui bénéficient d'une attention particulière, toute une série de propositions et suggestions sont adressées à l'administration et contribuent – de manière certes moins visible – à l'amélioriation permanente de la qualité du service public et au renforcement de la relation citoyen-administration.

Il va de soi que ce résultat n'est pas le fruit de notre action seule et qu'il est l'aboutissement d'une collaboration étroite et fructueuse avec l'administration.

1997

Péréquations des pensions de survie[98]

1. Depuis le 1er octobre 1997, la péréquation s'effectue automatiquement par l'Administration des Pensions du Ministère des Finances, sans que le conjoint survivant doive en faire la demande (*Rapport annuel* 1997, p. 128 ; *Rapport annuel 1998*, p. 160).

Evaluations du service Info Pensions de l'Office national des Pensions (ONP)

2. Le contenu des évaluations a été amélioré fin 1997 afin qu'elles tiennent dorénavant compte des règles de cumul entre les différents régimes de pension et qu'elles mentionnent les nom et numéro de téléphone de la personne en mesure de fournir plus de renseignements (*Rapport annuel 1998*, p. 154).

Remboursement d'impôts

3. Au second semestre de l'année 1997, suite à l'intervention conjuguée de ses fonctionnaires dirigeants et du Médiateur fédéral, l'Administration de la Trésorerie qui accusait un retard important dans les remboursements d'impôt a bénéficié d'un renforcement en personnel et en moyens informatiques (*Rapport annuel 1998*, pp. 130 et s.).

1998

Remboursement des frais de déplacement inhérents aux traitements médicaux en cas d'accident du travail

4. L'arrêté royal du 20 septembre 1998 modifiant l'arrêté royal du 24 janvier 1969 relatif aux indemnités dont bénéficient les membres du personnel du secteur public pour les accidents du travail et les accidents survenus sur le chemin du travail (*M.B.*, 9 octobre 1998) prévoit qu'il appartient au

[98] La compétence en matière de plaintes ayant trait aux pensions légales a été transférée au Service de médiation Pensions en date du 1er juin 1999.

Service de Santé administratif de rembourser ces frais de déplacement. Cet arrêté met fin à la discussion juridique entre le Service de Santé administratif et le Département de l'Enseignement du Ministère de la Communauté flamande (RG 97/11, *Rapport annuel 1997*, p. 139 ; *Rapport annuel 1998*, p. 180 ; *Rapport annuel 1999*, p. 227).

Renonciation à la récupération de l'indu

5. Depuis le 1er juillet 1998, les décisions du Comité de gestion de l'Office national de l'Emploi (ONEM) prises en matière de renonciation à l'indu sont dûment motivées (*Rapport annuel 1998*, p. 234).

Personnes handicapées – Information en matière d'indu

6. Le montant d'un indu (apparu suite à la révision d'un dossier) est notifié à la personne handicapée avant d'entamer l'examen de la nouvelle demande en matière d'allocations, ce qui permet à cette personne d'être informée plus rapidement du montant de l'indu (*Rapport annuel 1998*, p. 186).

Transparence administrative

7. Une circulaire du 15 décembre 1998 clarifie pour la première fois les critères utilisés par l'Office des étrangers dans le traitement de demandes d'autorisation de séjour introduites sur la base de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980 (RG 98/01, *Rapport annuel 1999*, pp. 195-196 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 38).

Protection de la vie privée

8. La circulaire du 9 septembre 1998, relative à l'engagement de prise en charge visé à l'article 3*bis* de la loi du 15 décembre 1980, répond au souhait de nombreux garants de pouvoir produire les justificatifs de leurs revenus via le poste diplomatique ou consulaire compétent et non plus via le demandeur de visa (*Rapport annuel 1999*, p. 80).

Emploi des langues

9. Des affiches sont apposées au sein des postes diplomatiques et consulaires belges informant les administrés de leur droit à pouvoir rencontrer un membre du poste maîtrisant la langue nationale belge dont ils déclarent vouloir faire usage (*Rapport annuel 1998*, p. 98).

1999

Durée de traitement des dossiers de pensions

10. La réforme de la procédure de présentation à la Cour des comptes des dossiers de pensions traités par l'Administration des Pensions rencontre le souci d'accélérer le traitement des demandes de pension (*Rapport annuel 1998*, pp. 158-159 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 209-210).

Accusé de réception de la demande de pension

11. Ce document fut modifié par l'Administration des Pensions en vue de dispenser plus d'informations sur le traitement de la demande de pension et de mentionner la possibilité de faire appel au Médiateur fédéral (*Rapport annuel 1999*, p. 207).

Fiches de pensions du secteur public

12. Un nouveau paragraphe est inséré sur les fiches de paiement envoyées aux pensionnés leur rappelant l'obligation de déclarer une modification de leur situation (exercice d'une activité professionnelle, octroi d'une autre pension, etc.) (RO 99/03, *Rapport annuel 1999*, p. 211).

Examens - SPR

13. Le Secrétariat permanent de Recrutement a pris les mesures nécessaires afin d'éviter que des candidats participent aux épreuves qu'il organise sans répondre aux conditions de participation requises et se voient ainsi informés de l'irrecevabilité de leur inscription après qu'ils aient déjà consenti tous les efforts de préparation à l'examen et y aient participé (*Rapport annuel 1999/1*, p. 120).

Maladie professionnelle

14. La décision du Fonds des Maladies professionnelles communiquant le pourcentage d'invalidité causée par une maladie professionnelle mentionne dorénavant que ce pourcentage se compose de deux parties : une incapacité physique et une incapacité économique (l'allocation ne tient plus compte des facteurs économiques à partir de 65 ans). Les renseignements généraux communiqués aux intéressés furent également adaptés en ce sens (*Rapport annuel 1999*, pp. 288-289).

Personnes handicapées - Terminologie

15. Suite à la proposition du Médiateur fédéral, l'administration a remplacé le terme « handicapé » par « personne handicapée ». Dorénavant, cette nouvelle terminologie est utilisée sur tous les formulaires et dans toute la correspondance de l'administration (*Rapport annuel 1999*, p. 229).

Personnes handicapées – Attestation plus claire

16. Lors de la délivrance d'une attestation médicale à durée déterminée, la personne handicapée est informée par l'administration qu'il lui appartient d'introduire une demande de prolongation à l'expiration de la validité de l'attestation (*Rapport annuel 1999,* p. 231).

Coordination entre l'administration fiscale et l'Ambassade de France

17. Suite à la demande du Médiateur fédéral, la direction générale de l'Administration de la Fiscalité, des Entreprises et des Revenus a pris contact avec l'attaché fiscal de l'Ambassade de France afin que les autorités fiscales françaises prêtent leur concours dans l'établissement de la preuve (négative) que les contribuables belges n'avaient pas demandé d'être imposés en France (*Rapport annuel 1999*, pp. 153 et s.).

Droit de réclamation du conjoint à l'égard des impôts enrôlés au nom de son conjoint séparé de fait

18. L'article 366 nouveau du Code des impôts sur les revenus accorde ce droit au conjoint séparé de fait non repris au rôle et sur les biens duquel l'impôt peut être récupéré (RG 97/09, *Rapport annuel 1999*, pp. 158-159).

Trésorerie - Respect des délais prévus

19. En cas de fermeture prolongée (par exemple entre Noël et Nouvel An) des services administratifs du Postchèque, les paiements ne sont plus effectués par ceux-ci mais par les services de la Banque nationale. Les délais de traitement prévus pourront ainsi être respectés (*Rapport annuel 1999*, p. 198).

L'absence de délai légal de traitement d'une réclamation par les directeurs régionaux

20. Cette lacune a été comblée par l'instauration d'un délai de six ou neuf mois, selon les cas, dans le cadre de la nouvelle procédure de contentieux en matière fiscale instaurée par les lois des 15 et 23 mars 1999 (RG 97/08, *Rapport annuel 1997*, pp. 189-190 ; *Rapport annuel 1998*, pp. 113 et s. ; *Rapport annuel 1999*, p. 271).

Correspondance des détenus avec le Médiateur fédéral

21. Le droit à la liberté et au secret de la correspondance des détenus avec les médiateurs fédéraux, régionaux, communautaires, provinciaux ou communaux est reconnu par voie de circulaire du 19 mai 1999 dans l'attente d'une modification de l'arrêté royal du 21 mai 1965 contenant le règlement général des établissements pénitentiaires (*Rapport annuel 1999/1*, pp. 32-33).

Visa de regroupement familial (1)

22. L'Office des étrangers retire son exigence de subordonner la délivrance d'un visa de regroupement familial au remboursement des frais de rapatriement exposés précédemment pour le demandeur, condition non prévue par la loi (*Rapport annuel 1999*, pp. 89-90).

Visa de regroupement familial(2)

23. L'Office des étrangers retire son exigence de subordonner l'octroi d'un visa de regroupement familial à la production d'un extrait de casier judiciaire vierge, condition non prévue par la loi (*Rapport annuel 1999/1*, pp. 41-43).

Visa de transit

24. L'Office des étrangers accepte de considérer le visa de transit comme document d'entrée suffisant pour pouvoir introduire une demande d'autorisation de séjour ou d'établissement par application des articles 10 ou 40 de la loi du 15 décembre 1980 (*Rapport annuel 1999*, p. 94 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 49).

Entreprises de gardiennage

25. Des fiches d'informations contenant une définition claire de la notion de « *personnes qui assurent la direction effective* » au sens de la loi du 10 avril 1990 sur les entreprises de gardiennage, les

entreprises de sécurité et les services internes de gardiennage sont communiquées à toute personne intéressée qui en fait la demande (*Rapport annuel 1999*, pp. 113-114).

2000

Renoncement aux majorations

26. L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants a décidé qu'une faute commise par une caisse d'assurances sociales pourrait être considérée comme un cas de force majeure permettant qu'il soit renoncé au paiement des majorations dues suite au paiement tardif des cotisations sociales (*Rapport annuel 2000*, pp. 170-172).

Examens linguistiques - Selor

27. Selor a accepté que les candidats ayant échoué lors d'un examen linguistique viennent consulter leur copie d'examen sur place (*Rapport annuel 2000*, p. 49).

Fonds spécial de Solidarité - Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)

28. L'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) a pris des mesures afin de simplifier et d'optimaliser la procédure d'obtention d'une intervention du Fonds spécial de Solidarité (*Rapport annuel 1998,* p. 248 ; *Rapport annuel 1999*, p. 295 et *Rapport annuel 2000*, p. 203).

Droit aux indemnités dans le cadre du congé de paternité

29. L'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) a supprimé la discrimination résultant de l'application de l'assurance indemnités, de sorte qu'il est possible depuis mai 2000 d'accorder des indemnités de congé de paternité également aux travailleurs ou aux chômeurs contrôlés dont l'épouse décédée était fonctionnaire statutaire (*Rapport annuel 2001*, p. 159).

Plans de remboursement

30. Mention par l'Office national de Sécurité sociale (ONSS) dans les « Instructions générales à l'usage des employeurs» de la possibilité de demander l'étalement des paiements (*Rapport annuel 2000,* p. 196).

Pensionnés – l'allocation du mois de décès

31. La discrimination existant entre les ayants droit d'un pensionné selon que l'Office national des Pensions (ONP) payait la pension par assignation postale ou par virement bancaire a été levée par l'arrêté royal du 21 janvier 2000 portant modification des articles 66, 67 et 72 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (*Rapport annuel 1999*, p. 300 et *Rapport annuel 1999/1*, p. 117).

Accès au dossier médical

32. L'Office national de l'Emploi (ONEM) permet au chômeur d'avoir accès à son dossier médical par l'intermédiaire du médecin qu'il désigne (*Rapport annuel 2000*, p. 191).

Réponse aux arguments du contribuable en réaction à la rectification de sa déclaration

33. La loi du 30 juin 2000 impose depuis le 1er octobre 2000 à l'administration fiscale de répondre aux arguments formulés par le contribuable en réaction à l'avis de rectification de sa déclaration (*Rapport annuel 1999*, pp. 144-148 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 64).

Indication des points de comparaison en cas de rectification d'insuffisance de la valeur vénale

34. L'Administration de l'Enregistrement indique sur le document de sous-évaluation adressé au propriétaire de l'immeuble les points de comparaison en cas de rectification d'insuffisance de la valeur vénale de l'immeuble. Le propriétaire de l'immeuble est dès lors en mesure de mieux comprendre l'évaluation retenue par l'administration (*Rapport annuel 2000*, pp. 122-123).

Formulaires de demande d'immatriculation et certificat de contrôle technique

35. Les modèles de ces documents ont été adaptés dans le but d'informer les personnes intéressées (acheteur et vendeur) du fait que le véhicule doit être vendu et immatriculé dans les deux mois suivant la date du contrôle technique auquel le vendeur doit faire procéder avant la vente de son véhicule. En cas de non-respect de ce délai, ces documents ne sont plus valables (*Rapport annuel 2000*, p. 185).

Procédure en changement de nom et prénom

36. Le Ministère de la Justice adapte sa brochure d'information et l'accusé de réception de l'administration en vue d'informer les demandeurs de la durée moyenne d'une procédure en changement de nom et de prénom (*Rapport annuel 2000*, p. 59).

Information au public

37. L'Office des étrangers instaure un Service Information au Public en vue d'assurer le relais entre ses différents bureaux d'exécution et les intéressés. En septembre 2002, ce service est transformé en une cellule « Help desk », communiquant des informations relatives aux demandes de visas et d'autorisations de séjour provisoire. A la demande des intéressés, ce service délivre également des accusés de réception lors de la remise de documents à l'Office des étrangers (RG 98/02, *Rapport annuel 2000*, pp. 69-70).

Cartes d'identité – procédure accélérée

38. La Direction générale Institutions et Population du Ministère de l'Intérieur élabore par voie de circulaire une procédure d'urgence pour la délivrance des cartes d'identité (*Rapport annuel 2001*, pp. 71-72).

Visa de regroupement familial après mariage

39. Dans l'hypothèse où la légalisation des pièces est soumise à une enquête préalable confiée par l'ambassade à un avocat de confiance, le Ministère des Affaires étrangères abandonne l'exigence, injustifiée, que les époux produisent une attestation de célibat afin de prouver qu'ils étaient célibataires avant leur mariage (*Rapport annuel 2000*, p. 95).

Les Belges à l'étranger

40. Le Ministère des Affaires étrangères prend les mesures afin de résorber le retard constaté dans l'enregistrement au Registre national du changement de domicile des Belges à l'étranger et afin de permettre entre-temps aux intéressés de signaler eux-mêmes leur changement d'adresse aux instances belges concernées (*Rapport annuel 2000*, pp. 98-99).

Regroupement d'enfants pour le calcul d'allocations familiales - Discrimination

41. La loi du 14 mai 2000 modifiant les articles 42 et 51 des lois coordonnées en matière d'allocations familiales pour travailleurs salariés (*M.B.*, 30 juin 2000) a supprimé la condition selon laquelle le regroupement n'était possible que si le ménage était formé de deux personnes de sexe différent (*Rapport annuel 1999/1*, p. 113).

Eurocontrol

42. Les employés d'Eurocontrol jouissent d'un régime d'imposition particulier. La Cour de cassation se prononça le 2 janvier 1997 sur le régime fiscal applicable. Le Médiateur fédéral indique au fisc que la pratique administrative n'était pas conforme à l'arrêt et invite l'administration centrale à se ranger à la jurisprudence de la Cour de cassation. L'administration centrale prit des instructions nécessaires pour s'y conformer en 2000 (*Rapport annuel 1999*, p. 154).

2001

Contrôle du respect de la réglementation en matière d'amiante

43. L'Administration de l'Hygiène du Travail a demandé aux services d'Inspection médicale d'être sévères lors des contrôles sur le respect de la réglementation relative à l'amiante, plus précisément concernant l'obligation de donner des instructions écrites aux travailleurs sur les mesures de protection à observer en cas d'exposition à l'amiante (*Rapport annuel 2001*, p. 121).

Maladies professionnelles - Délai de traitement des dossiers

44. De nouvelles procédures ont été élaborées par le Fonds des Maladies professionnelles en vue de réduire les délais de traitement des dossiers, notamment via un échange électronique des données (*Rapport annuel 2000*, pp. 193-194 et *Rapport annuel 2001*, pp. 155-156).

Selor - Examens linguistiques

45. Selor a mis en place un nouveau système de cotation lors des examens linguistiques, plus simple et plus transparent que le précédent. Ce système de cotation est mentionné sur la lettre de convocation. Le candidat qui le souhaite peut également demander le détail de ses résultats chiffrés pour les différentes parties de l'examen informatisé (*Rapport annuel 2001*, p. 48).

La fiche de traitement des agents mis en disponibilité

46. Le Ministère des Finances, Service central des Dépenses fixes (SCDF), a inséré sur la fiche de traitement des agents mis en disponibilité pour maladie une mention indiquant l'absence de retenue d'un précompte professionnel sur le traitement d'attente perçu par ces agents (*Rapport annuel 2001*, pp. 166-168 [99]).

Procédure de remboursement d'indu

47. Le Ministère des Finances, Service central des Dépenses fixes (SCDF), a assoupli la procédure de remboursement d'indu en accordant à l'agent concerné un délai de réaction suffisant (*Rapport annuel 2001*, p. 166).

Mise sur le marché de nouveaux médicaments

48. Modification de la législation belge afin d'aboutir à une simplification de la procédure devant permettre à l'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) de respecter les délais imposés par l'Union européenne (*Rapport annuel 1999*, p. 296 ; *Rapport annuel 2000*, p. 202 et *Rapport annuel 2001*, p. 158).

Droit aux allocations familiales belges pour des travailleurs frontaliers qui perdent le droit aux allocations familiales dans le pays où ils travaillent

49. Suite à l'arrêté royal du 13 mars 2001 portant exécution de l'article 102, § 1er, alinéa 1er, des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés, un droit aux allocations familiales belges est dorénavant prévu dans les cas où le travailleur frontalier perd le droit aux allocations dans le pays où il travaille (*Rapport annuel 2000,* p. 200).

Projet "Plan d'embauche"

50. Simplification de la procédure de délivrance de la nouvelle carte de travail et de la communication électronique des données par l'Office national de l'Emploi (ONEM), ce qui devrait accélérer le contrôle par l'Office national de Sécurité sociale (ONSS) des réductions de cotisations demandées (*Rapport annuel 1999*, p. 290 ; *Rapport annuel 2000*, p. 195 et *Rapport annuel 2001*, p. 157).

Projet "Plan d'embauche" et sanctions civiles

51. Optimalisation de l'information donnée par l'Office national de Sécurité sociale (ONSS) aux employeurs et assouplissement de l'application des sanctions (*Rapport annuel 2000,* pp.196-197 et *Rapport annuel 2001*, pp. 157-158).

Contrôle de la situation familiale

52. Les documents remis au chômeur lors de la vérification de sa situation familiale ont été adaptés. L'assuré social est mieux informé de la possibilité de saisir le Médiateur fédéral d'une réclamation orale ou écrite concernant l'intervention de l'Office national de l'Emploi (ONEM) en matière de contrôle de la situation familiale (*Rapport annuel 2001*, pp. 153-154).

---

[99] Signalons que la réglementation a entre-temps été modifiée et prévoit dorénavant la retenue d'un précompte professionnel sur les traitements d'attente.

Personnes handicapées - Attestations

53. Le Code judiciaire a été modifié par la Loi-programme du 24 décembre 2002 en vue d'y consacrer la compétence des juridictions du travail en matière d'avantages sociaux et fiscaux (*Rapport annuel 2000*, pp. 160-161 ; *Rapport annuel 2001*, p. 134).

Personnes handicapées – Carte de parking

54. Les critères de délivrance de la carte ont été adaptés dans un sens qui tient mieux compte des problèmes de mobilité réels des bénéficiaires (RO 00/07, *Rapport annuel 2000*, p. 160 ; *Rapport annuel 2001*, p. 134).

Personnes handicapées - Information

55. Les renseignements généraux, joints aux décisions en matière d'allocations aux personnes handicapées, seront modifiés afin de préciser les conséquences d'une cohabitation ou d'une séparation (*Rapport annuel 2000*, p. 157 ; *Rapport annuel 2001,* p. 129).

Augmentation d'allocations sociales – Effet négatif en cas de cumul

56. De petites augmentations dans un régime d'allocations sociales peuvent entraîner la diminution ou la perte des allocations dans un autre régime, provoquant une réduction importante du revenu global. Accompagner l'augmentation d'allocations dans un régime d'une augmentation limitée du plafond de revenus dans l'autre régime a permis de trouver une solution immédiate au problème sans toucher fondamentalement au principe du plafond de revenus (RG 01/03 *Rapport annuel 2001*, pp. 176-177).

Formation à l'accueil du contribuable

57. Rédaction par l'Ecole nationale de Fiscalité et des Finances d'un syllabus "Principes de bonne administration" et l'organisation de diverses formations axées sur la relation avec le contribuable (RG 99/10, *Rapport annuel 1999*, pp. 174 et s. ; *Rapport annuel 1999/1,* pp. 70-71 et RG 00/03, *Rapport annuel 2000*, p. 111).

Lisibilité des avertissements-extraits de rôle de type « manuel »

58. Les avertissements-extraits de rôle de type « manuel » sont adaptés afin d'en assurer une plus grande clarté et une meilleure lisibilité.

Droit d'accès indirect
au traitement des données à caractère personnel géré par les services de police

59. L'article 13 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel consacre l'existence d'un droit d'accès indirect à ces données via la Commission de protection de la vie privée. L'effectivité de ce droit dépendait toutefois encore de l'adoption d'un arrêté royal d'exécution, lequel est finalement pris en date du 13 février 2001 (*Rapport annuel 1999*, p. 71).

Annexe 35

60. L'Office des étrangers clarifie la portée juridique de cette annexe par une circulaire du 20 juillet 2001, laquelle rappelle qu'il s'agit d'un titre de séjour donnant droit à l'inscription au registre des

étrangers jusqu'à ce qu'il soit statué sur la demande en révision. Cela met fin à la pratique de certaines communes de radier d'office du registre des étrangers des personnes titulaires d'une annexe 35 (*Rapport annuel 2001*, p. 68).

La loi du 22 décembre 1999 dite « de régularisation »

61. Le Ministre de l'Intérieur a finalement adressé en mars 2001 à l'Office des étrangers les directives nécessaires afin de reprendre le traitement des demandes dites « techniques » (changement de statut) transférées à tort à la Commission de régularisation par manque d'information adéquate aux personnes concernées (*Rapport annuel 1999/1*, pp. 38-39 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 71-74 et *Rapport annuel 2001*, pp. 62-63).

Transparence administrative

62. Afin de tenir compte de la nouvelle procédure de déclaration de mariage introduite par la loi du 4 mai 1999 modifiant certaines dispositions relatives au mariage, une circulaire est prise le 11 juillet 2001 qui précise, notamment, les documents à produire à l'appui d'une demande de visa en vue de conclure un mariage dans le Royaume (*Rapport annuel 2001*, p. 66-67).

Information

63. L'Office des étrangers crée son site internet offrant la possibilité de consulter la réglementation et les circulaires relatives au droit des étrangers ainsi que de s'informer de l'état d'avancement du traitement d'une demande de visa introduite auprès d'un poste diplomatique informatisé (RG 99/05, *Rapport annuel 1999*, pp. 111 et 321-330 et *Rapport annuel 2001*, pp. 61-62).

Preuve des moyens de subsistance

64. Les postes diplomatiques et consulaires belges n'exigent plus, de manière cumulative, du demandeur de visa la preuve des moyens de subsistance sous la forme d'un engagement de prise en charge (accompagné de pièces probantes) et la preuve des moyens de subsistance personnels (*Rapport annuel 2001*, p. 78).

2002

La condition de résidence en Belgique imposée aux prépensionnés

65. Un arrêté royal du 20 septembre 2002 dispense dorénavant les prépensionnés et les chômeurs âgés de la condition de résidence effective en Belgique, à condition d'y conserver leur résidence principale (RO 98/06, *Rapport annuel 1998*, pp. 234 et s. ; *Rapport annuel 1999*, p. 285 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 189-190).

Personnes handicapées - Attestations

66. Le texte des attestations a été modifié afin d'indiquer précisément à la personne handicapée à quel service elle doit s'adresser en vue d'obtenir les différents avantages sociaux et fiscaux.

Primes LPG

67. Les renseignements annexés au formulaire de demande de la prime LPG en version française ont été adaptés par les services du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement en ce sens que le terme «véhicule privé» a été remplacé par celui de « voiture particulière », ce qui correspond mieux au texte de l'arrêté royal relatif à la prime et améliore l'information fournie aux demandeurs.

Rémunérations - Régularisation

68. Le Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'Administration a pris, par voie de circulaire, les mesures nécessaires afin de permettre la régularisation de la situation financière des directeurs de la formation ayant perçu un supplément de traitement non pris en considération pour le calcul de leur pension bien que pourtant soumis à une retenue en faveur du Fonds des Pensions de Survie.

Calcul du traitement d'attente

69. Le Ministère de la Fonction publique a pris les mesures nécessaires pour faire adapter la réglementation relative au calcul du traitement d'attente des agents travaillant à temps partiel mis en disponibilité pour maladie. En effet, la réglementation antérieure n'était pas appliquée par manque de clarté des textes existants.

Evaluation des agents

70. Le SPF Finances a étendu à toutes les administrations de ce département des instructions en matière d'évaluation des agents initialement applicables aux seuls agents de l'Administration de la Trésorerie.

Formulaires de demande d'allocations d'interruption de carrière (pour le secteur public)

71. Ces formulaires mentionnent désormais l'obligation de renvoyer la demande par lettre recommandée au bureau du chômage. Il revient sinon à l'intéressé de prouver qu'il a envoyé sa demande. Des contestations concernant l'envoi de la demande d'allocations peuvent ainsi être évitées.

Intérêts de retard

72. L'Office national de l'Emploi (ONEM) mentionne dorénavant sur certains documents remis aux chômeurs la possibilité de réclamer des intérêts de retard en cas de dépassement des délais réglementaires de traitement d'un dossier.

Délais de traitement des dossiers par le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)

73. La nouvelle loi concernant la fermeture d'entreprises du 26 juin 2002 impose des délais maximums pour le traitement d'un dossier d'entreprise et pour le paiement des indemnités (RG 97/13, *Rapport annuel 1997*, p. 191).

Délai de remboursement des soins de santé par l'Institut national des Invalides de guerre, anciens Combattants et Victimes de guerre (INIG)

74. Engagement de personnel afin de réduire ce délai de 105 jours calendrier à 30 jours calendrier (*Rapport annuel 2001*, pp. 160-161).

Taux d'imposition applicable lors de la régularisation des revenus de remplacement

75. Amélioration de la formation des agents afin d'éviter des erreurs répétées dans l'application du taux d'imposition. Le centre de formation des contributions directes renvoie systématiquement dans l'exposé de la matière concernée aux cas types qui se sont présentés.

Exonération de la taxe de circulation pour les personnes handicapées

76. Suppression de l'obligation d'introduire et de motiver une nouvelle demande d'exonération à chaque achat d'un nouveau véhicule par l'octroi d'une exonération continue (*Rapport annuel 2000*, p. 133 ; RO 01/10, *Rapport annuel 2001*, pp. 104-105).

Délai de prescription concernant la demande de remboursement des droits d'enregistrement

77. L'Administration de l'Enregistrement a revu son point de vue en ce qui concerne le début du délai de prescription lors de l'achat d'un terrain à la construction. Dans ces situations, l'administration a accepté que le délai de prescription pour l'introduction de la demande de remboursement des droits d'enregistrement débute à partir de la date de la fixation définitive du revenu cadastral de l'habitation modeste construite sur ce terrain, au lieu de prendre en considération la date de l'enregistrement de l'acte d'achat du terrain (*Rapport annuel 2001*, pp. 108-109).

Radiation de l'immatriculation d'un véhicule

78. Les avis de radiation et d'effacement d'une immatriculation ont été adaptés afin de préciser la portée et la signification des dates y figurant, supprimant ainsi tout risque de confusion et de conséquences préjudiciables dans le chef des usagers (*Rapport annuel 2001*, pp. 148-150).

Demandes d'établissement

79. La pratique administrative de l'Office des étrangers, consistant à refuser de prendre en considération une demande d'établissement par application de l'article 40 lorsque l'intéressé ne pouvait présenter les documents d'entrée requis pour accéder valablement au territoire, dénoncée depuis 1999 par le Médiateur fédéral a été sanctionnée par la Cour de Justice des Communautés européennes dans son arrêt du 25 juillet 2002. Par circulaire du 21 octobre 2002, l'Office des étrangers a réformé sa pratique décisionnelle afin de se mettre en conformité avec l'enseignement de la Cour européenne (*Rapport annuel 1999*, pp. 92 et s. ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 49 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 77-78 ; *Rapport annuel 2001*, pp. 69 et s. ; *Rapport annuel 2003*, p. 62).

Centres fermés

80. L'arrêté royal du 2 août 2002 fixant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres fermés étend les garanties d'information de l'occupant à son arrivée dans le centre. Désormais deux brochures doivent lui être remises : une brochure d'accueil contenant les droits

et devoirs relatifs à son séjour dans le centre et les possibilités d'assistance médicale, psychosociale et morale ou religieuse ainsi qu'une brochure d'information expliquant les procédures de la loi sur les étrangers et l'accès à l'assistance d'une ONG ou d'un avocat. L'arrêté royal impose explicitement que ces brochures soient disponibles au minimum dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

Délivrance de certificats tirés du registre d'attente

81. La Direction des Elections et de la Population du SPF Intérieur donne instruction aux administrations communales de délivrer, même aux étrangers en séjour illégal, les certificats tirés du registre d'attente exigés dans le cadre de la procédure de régularisation.

Certificat de nationalité

82. La Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur adresse des instructions aux communes leur enjoignant de ne plus mentionner la date et le mode d'acquisition de la nationalité belge sur les certificats de nationalité délivrés à partir des registres de la population.

Les Belges à l'étranger

83. Instauration des registres consulaires de la population par la loi du 26 juin 2002 et délivrance de cartes d'identité aux ressortissants belges qui y sont inscrits (*Rapport annuel 2001*, p. 79).

Demandes de passeport

84. Alors qu'antérieurement la demande de passeport émanant d'une personne faisant l'objet d'un signalement, parfois à son insu, était refusée systématiquement jusqu'à ce que cette personne obtienne le retrait de ce signalement, le SPF Affaires étrangères adresse désormais une demande d'avis motivé au Parquet qui précise qu'à défaut d'objection de sa part dans un délai imparti, le passeport sera délivré.

2003

Le droit aux allocations d'attente accordé aux jeunes Belges ayant étudié à l'étranger

85. L'arrêté royal du 11 février 2003 modifiant l'article 36 de la réglementation du chômage ouvre dorénavant le droit aux allocations d'attente aux jeunes Belges qui ont effectué leur enseignement secondaire à l'étranger pour autant qu'ils aient étudié six ans en Belgique avant d'obtenir le diplôme étranger et que celui-ci soit reconnu équivalent à celui qui ouvre un droit aux allocations d'attente en Belgique (R0 98/01, *Rapport annuel 1998*, pp. 234-235 ; *Rapport annuel 2000*, p. 189, *Rapport annuel 2001*, p. 122 ; *Rapport annuel 2002*, p. 86 et *Rapport annuel 2003*, p. 108).

Motivation et indication des possibilités de recours contre les décisions médicales du Service de Santé administratif (SSA)

86. Les décisions médicales prises en accord avec le médecin traitant n'étaient jamais expressément motivées étant donné que les parties étaient en principe au courant de la motivation. Le Service

de Santé Administratif a accepté de modifier cette pratique administrative et d'également renseigner les possibilités de recours dans toutes ces décisions (*Rapport annuel 2003*, p. 120).

Demandes d'ouverture et de reprise de pharmacies

87. L'arrêté royal du 29 juin 2003 introduisant des modifications dans la réglementation existante en matière d'ouverture, de reprise et de fusion de pharmacies ouvertes au public a permis de prendre des mesures organisationnelles afin de réduire le délai de traitement des demandes (RO 02/04, *Rapport annuel 2002*, p. 92 ; *Rapport annuel 2003*, p. 120 et *Rapport annuel 2004*, p. 88).

Examens - Selor

88. Selor a défini certains principes quant à la position à adopter par les commissions d'examens lorsque celles-ci constatent lors de la correction des épreuves à choix multiple la présence de questions dont la formulation est imprécise (annulation de la question, acceptation comme correcte de toute réponse qui pouvait logiquement être considérée comme telle, etc.) (*Rapport annuel 2003*, pp. 48-49).

Information des agents du SPF Finances et du SPF Affaires étrangères

89. En matière de mise à la pension pour cause d'inaptitude physique, le SPF Finances veille dorénavant par un courrier explicatif à ce que les agents concernés aient bien compris les conséquences des décisions prises sur le plan de leur carrière. Le SPF Affaires étrangères invite les postes et missions diplomatiques belges à consigner par écrit le contenu des entretiens ou réunions d'information avec leurs agents locaux concernant leurs droits et obligations en matière de sécurité sociale (*Rapport annuel 2003*, p. 143).

Décision d'octroi de l'allocation pour l'aide d'une tierce personne

90. Les décisions d'octroi de l'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) mentionnent dorénavant le nombre de points obtenus (déterminés sur la base de données médicales), alors que cette motivation ne figurait auparavant que sur les seules décisions de refus (*Rapport annuel 2003*, p. 136).

Victimes de guerre

91. Compte tenu de la durée de traitement des demandes de statut de reconnaissance nationale, l'arrêté ministériel du 19 octobre 1998 simplifiait la procédure en accordant une délégation du pouvoir décisionnel à certains fonctionnaires (RG 97/16, *Rapport annuel 1997*, pp. 138-139 et p. 193, *Rapport annuel 1998*, pp. 189-190, *Rapport annuel 1999*, p. 232, *Rapport annuel 1999/1*, pp. 91-92, *Rapport annuel 2000*, pp. 161-162, *Rapport annuel 2001*, pp. 134-135, *Rapport annuel 2002*, p. 131, *Rapport annuel 2003*, p. 161).

Personnes handicapées – Attestations générales

92. Motivation des attestions générales : l'administration mentionne dorénavant le nombre de points de 'réduction d'autonomie' accordé même si l'intéressé n'entre pas en ligne de compte pour le bénéfice d'un avantage social ou fiscal (*Rapport annuel 2003*, p. 114).

Personnes handicapées – calcul des allocations

93. La réforme de la réglementation en matière d'allocations aux personnes handicapées permet dorénavant de tenir immédiatement compte du changement de situation familiale de la personne handicapée en cas de séparation du ménage (RG 00/05, *Rapport annuel 2000*, pp. 153-154 et pp. 223-223, *Rapport annuel 2001*, p. 178, *Rapport annuel 2002*, pp. 123-124 et *Rapport annuel 2003*, p. 155).

Personnes handicapées – L'allocation du mois du décès

94. La discrimination existant entre les personnes handicapées payées par virement et celles payées par assignation postale a été levée par l'arrêté royal du 22 mai 2003. La date de paiement retenue est celle de l'émission de l'assignation postale (à la place de la date à laquelle l'assignation postale a été encaissée) (*Rapport annuel 2003*, p. 114).

Personnes handicapées – récupération de l'indu

95. Lorsqu'une personne handicapée percevait indûment des allocations mais qu'à la suite d'un nouvel examen de ses droits aux allocations, elle avait droit a des arriérés, la pratique de l'administration était d'affecter les arriérés au remboursement de la dette de la personne handicapée, que celle-ci ait ou non introduit une demande en renonciation à l'indu. Lorsque la dette pouvait être totalement apurée au moyen des arriérés, la demande en renonciation était classée sans suite. Depuis le 1er juillet 2003, date d'entrée en vigueur des dispositions modifiées de la loi applicable, les arriérés ne sont affectés au remboursement d'une dette qu'après la décision du Ministre (se prononçant sur la renonciation). Si la dette est annulée par le Ministre, tous les arriérés sont versés à la personne handicapée. Si le montant des arriérés est plus élevé que le montant de la dette, la différence est versée à la personne handicapée sans attendre la décision ministérielle[100] (*Rapport annuel 2003*, p.114).

Désistement de réclamation - impôts sur les revenus

96. Adoption d'une circulaire visant à mettre la pratique administrative par laquelle un contribuable est invité à se désister de sa réclamation en conformité avec les principes de bonne administration (RO 03/01, *Rapport annuel 2003*, pp. 80-81 et p.103).

Procédure accélérée de rectification en matière d'impôts sur les revenus - information

97. Elaboration d'un courrier standard explicitant la procédure accélérée par enrôlement rectificatif, évitant que les bureaux de taxation et les bureaux de recette ne doivent investir beaucoup d'efforts dans des explications ultérieures aux contribuables (*Rapport annuel 2003*, pp. 79-80 et pp. 103-104).

Manque de personnel dans une direction régionale des contributions

98. Confrontée à un afflux conjoncturel et massif de réclamations, une direction régionale était dans l'impossibilité de faire face – malgré des mesures prises – à l'accroissement de son arriéré. Engagement d'agents supplémentaires dans le dernier trimestre 2003 (*Rapport annuel 2003*, p. 92).

[100] Dans une note de service de septembre 2007, des modifications à ces principes ont été envisagées.

Recouvrement de la taxe de circulation - séparation de fait et régime matrimonial de séparation de biens

99. L'administration fiscale a revu son interprétation de l'article 222 du Code civil à la lumière de l'arrêt de la Cour de cassation du 15 octobre 1999, en considérant que, dans l'hypothèse où les époux séparés étaient mariés sous un régime de séparation de biens, la solidarité pour les dettes du ménage et l'éducation des enfants ne pouvait plus être invoquée que dans les situations où le véhicule pour lequel la taxe était due par l'un d'entre eux servait toujours au transport des enfants communs (*Rapport annuel 2003*, pp. 93-94).

Adaptation du formulaire pour l'obtention d'une carte professionnelle d'étranger

100. L'administration remanie le formulaire de demande de la carte professionnelle, qui mentionne désormais clairement la nécessité de communiquer tout changement d'adresse et la possibilité de faire adresser le courrier à un domicile élu. Une notice explicative est également jointe, laquelle reprend les adresses de contact nécessaires, donne des informations sur la procédure et mentionne la possibilité que l'affaire soit fixée devant le Conseil d'Enquête économique pour Etrangers (*Rapport annuel 2003*, p. 124).

Droit de visite dans les établissements pénitentiaires

101. La Direction générale Exécution des peines et Mesures du SPF Justice adopte une circulaire 1715*bis* du 24 décembre 2003 concernant les relations affectives en prison. En vertu de cette circulaire, le fait pour un visiteur (non détenu) de ne pas être en mesure de produire un certificat de bonne vie et mœurs ne peut constituer un motif suffisant de refus de la demande de visite. En ce qui concerne la visite interne, le fait que les deux détenus ne puissent justifier de l'existence d'une relation préalable à leur détention ne peut constituer une raison suffisante de rejet de leur requête (*Rapport annuel 2003*, pp. 52-53).

Tests ADN

102. Compte tenu de l'impossibilité de certains demandeurs de regroupement familial de produire des documents d'état civil en bonne et due forme, l'Office des étrangers instaure auprès de plusieurs postes diplomatiques belges un projet pilote de tests ADN visant à établir le lien de filiation entre le demandeur de visa et la personne ouvrant le droit au regroupement familial (*Rapport annuel 2003*, pp. 61-62 ; *Rapport annuel 2004*, p. 55).

Motivation d'une décision de refus d'engagement de prise en charge

103. Dans le cadre d'une demande de visa court séjour, l'Office des étrangers notifie désormais au garant la motivation de sa décision en cas de refus de l'engagement de prise en charge (*Rapport annuel 2003*, pp. 62-63).

Fonctionnement du Consulat général de Belgique à Casablanca

104. Le Consulat général de Belgique à Casablanca améliore la procédure d'introduction des demandes de visa et de leur traitement suite à l'instauration d'un nouveau *modus operandi* (*Rapport annuel 2000*, pp. 96 et s. ; *Rapport annuel 2001*, pp. 74 et s. ; *Rapport annuel 2003*, pp. 71-72 ; *Rapport annuel 2004*, p. 53).

Mariages « Ahmadi »

105. Mettant fin à une pratique divergente de l'Ambassade de Belgique à Islamabad concernant la reconnaissance des mariages « *Ahmadi* », la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères prend position et indique que de tels mariages sont irréguliers. Depuis lors, plus aucun acte de mariage « *Ahmadi* » n'est soumis à l'enquête de l'avocat de confiance ou légalisé par le poste. Le SPF Affaires étrangères fait parvenir à l'ambassade un modèle d'attestation de refus de légalisation (appelée généralement « *attestation négative* ») à délivrer ou à apposer au dos de tels actes de mariage (*Rapport annuel 2003*, pp. 68-69).

Répudiation

106. En matière de répudiation, la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères admet le point de vue du Médiateur fédéral selon lequel l'institution de la répudiation n'est pas *ipso facto* sans effet en droit belge et qu'il y a lieu de vérifier s'il est concrètement satisfait aux conditions de l'article 570 du Code judiciaire (*Rapport annuel 2003*, pp. 69-70).

2004

Indication des voies de recours par les mutualités

107. Les mutualités mentionneront dorénavant systématiquement les voies de recours possibles lors d'une décision de refus de prise en charge de certains médicaments pour lesquels l'autorisation préalable du médecin-conseil est exigée (*Rapport annuel 2004*, p. 108).

Recouvrement de la cotisation à charge des sociétés

108. Submergée d'appels téléphoniques dans les jours qui avaient suivi une procédure de recouvrement de la cotisation annuelle auprès de plusieurs milliers de sociétés, l'administration n'était presque plus joignable téléphoniquement. L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) a indiqué qu'il privilégierait à l'avenir plusieurs opérations de récupération de taille réduite (au lieu d'une seule de grande ampleur) afin que son fonctionnement et son accessibilité téléphonique soient garantis (*Rapport annuel 2004*, p. 85).

Dossier unique chez Selor

109. Selor a mis en place un nouveau système informatique permettant de conserver dans un « dossier unique » toutes les données utiles concernant un candidat. De ce fait, le candidat n'est plus contraint de transmettre une copie de son diplôme lors de chaque inscription à une nouvelle sélection. Ce système informatique permet par ailleurs une inscription en ligne via le site internet de Selor. En 2004, cette procédure était applicable aux sélections organisées dans le cadre du « Marché interne » (mobilité) ainsi que pour la sélection d'agents contractuels (RG 99/06, *Rapport annuel 1999*, pp. 330-331 ; Rapport annuel 2003, pp. 47-48 ; *Rapport annuel 2004*, pp. 33-34 ; *Rapport annuel 2006*, p. 118 et p. 164).

Changement de date - Selor

110. Selor a accepté que des dérogations aux dates de sélections initialement prévues puissent être accordées aux candidats en cas de force majeure manifeste et ce, pour autant que plusieurs jours d'épreuve soient prévus. Selor appréciera au cas par cas (*Rapport annuel 2004*, p. 35).

Calcul du nombre de jours de congés de maladie

111. L'Office national des Vacances annuelles (ONVA) a rectifié le mode de calcul des jours de congés de maladie auxquels ses agents statutaires (ayant travaillé auparavant dans un autre service public en qualité d'agent contractuel) ont droit. Toutes les institutions publiques de sécurité sociale sont également informées de l'interprétation correcte à donner à la réglementation existante (*Rapport annuel 2004*, p. 109).

Décisions d'assujettissement à la sécurité sociale des travailleurs salariés

112. L'Office national de Sécurité sociale (ONSS) mentionne sur ses décisions d'assujettissement que les personnes concernées peuvent s'adresser à la caisse d'assurances sociales ou à l'INASTI en vue de récupérer les cotisations sociales payées comme indépendant (*Rapport annuel 2004*, p. 101).

Remboursement des frais médicaux aux victimes de guerre

113. Afin de diminuer les délais de remboursement des frais médicaux par l'INIG constatés fin 2003, le SPF Sécurité sociale s'engage à initier cette procédure trimestrielle de libération des subsides plus tôt (*Rapport annuel 2004*, pp. 102-103).

Dettes fiscales de l'époque du mariage - la surséance indéfinie au recouvrement

114. Les articles 332 et 333 de la loi-programme du 27 décembre 2004 offrent une solution aux contribuables séparés de fait avant l'an 2000 dont la dette d'impôt d'un des conjoints pouvait être recouvrée sur les biens de l'autre conjoint. En effet, ces articles permettent aux contribuables, malheureux et de bonne foi, se trouvant dans une situation pécuniaire difficile d'introduire auprès de la Direction régionale Recouvrement compétente une demande de surséance indéfinie au recouvrement qui consiste à demander à l'administration fiscale de ne plus poursuivre le recouvrement de leurs dettes fiscales (*Rapport annuel 2004*, pp. 67-68).

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

115. La DIV a créé un « *infodesk* » téléphonique opérationnel depuis le mois de novembre 2004. Un «*infokiosque* » (répondeur en cascade permettant le traitement automatisé des questions fréquemment posées) sera, quant à lui, mis en place à la fin de l'année 2005, après le déménagement prévu de la DIV (RO 02/06, *Rapport annuel 2002*, p. 104 ; *Rapport annuel 2004*, pp. 93-94).

Transmission de données du Registre national des personnes physiques (RNPP) à la DIV

116. La DIV ne dispose pas d'un accès direct au RNPP mais reçoit chaque semaine un support informatique contenant les mutations intervenues au RNPP et utiles à la DIV. Le système ne permettant pas d'exclure des informations erronées dans le fichier de la DIV malgré leur rectifi-

cation au sein du RNPP, la DIV s'est engagée à vérifier à l'avenir auprès du RNPP l'exactitude des informations « décès » se trouvant dans son fichier avant d'entamer, si nécessaire, des démarches de récupération de plaques d'immatriculation auprès des héritiers (*Rapport annuel 2004*, pp. 94-95).

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

117. Le SPF Mobilité et Transports a assoupli les conditions précitées en adoptant une formule de type « crédit-temps » sur un an. L'autorisation de survol du territoire belge aura désormais une validité de trente jours par an. L'utilisation de cette période sera laissée au libre choix du pilote concerné (les conditions de participation à des évènements spécifiques étant supprimées). Les pilotes devront en outre se conformer aux exigences de preuve d'immatriculation, d'autorisation de survol et d'assurance et seront tenus de payer une redevance (*Rapport annuel 2004*, p. 95).

Echange des permis de conduire étrangers

118. La réglementation belge ne respectait pas la directive européenne en la matière. La directive européenne en question ne prenant pas en compte le lieu de l'inscription d'une personne aux registres de la population mais seulement celui de sa « résidence normale », la réglementation belge ajoutait une condition restrictive non prévue par cette directive. La réglementation belge a été modifiée en 2004 : la condition d'inscription préalable dans les registres de la population belges est aujourd'hui supprimée en ce qui concerne les titulaires d'un permis de conduire délivré par un Etat membre de l'Union européenne (*Rapport annuel 2004*, pp. 95-96).

Rectification de simples erreurs par voie d'un nouvel enrôlement

119. La loi-programme du 27 décembre 2004 a inséré un article 376*ter* dans le Code des impôts sur les revenus qui consacre cette procédure (RG 99/09, *Rapport annuel 1999/1*, p. 66 ; *Rapport annuel 2004*, pp. 63-64).

Traitements des demandes d'autorisation de séjour

120. L'Office des étrangers ne déclare plus irrecevables les demandes d'autorisation de séjour introduites sur la base de l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980 par des candidats-réfugiés qui peuvent se prévaloir d'une longueur déraisonnable de leur procédure d'asile (trois ou quatre ans selon qu'il s'agit de personnes avec ou sans enfants scolarisés) (RO 04/01, *Rapport annuel 2004*, pp. 45-46).

Transmission électronique des dossiers visa du poste diplomatique vers l'Office des étrangers

121. Suite aux nombreux problèmes informatiques constatés dans le cadre de la transmission de dossiers de demandes de visa des postes diplomatiques à l'Office des étrangers, le SPF Affaires étrangères instaure une nouvelle application informatique en son sein afin de permettre de contrôler toutes les étapes du processus de transmission d'un dossier (*Rapport annuel 2003*, p. 71).

Grâce d'office

122. Dans l'hypothèse d'une grâce technique (qui suppose qu'un détenu soit condamné deux fois pour des même faits), la Direction générale Exécution des Peines et Mesures du SPF Justice adopte une nouvelle procédure dans l'attente de l'installation des tribunaux d'application des peines. Cette procédure prévoit que le Ministre de la Justice, constitutionnellement chargé de l'exécution des peines, décide, sur proposition de son administration, d'appliquer ou non l'article 61 du Code pénal, veillant ainsi à ce que la peine prononcée par la Cour d'assises absorbe la condamnation concernée (*Rapport annuel 2004*, pp. 37-38).

Détenus – Etude de cas

123. Concernant le recours à la pratique de « l'étude de cas » dans la gestion du parcours pénitentiaire d'un détenu, la Direction générale Exécution des peines et Mesures du SPF Justice admet que le Service des cas individuels ne peut plus se contenter de renvoyer dans sa décision aux conclusions d'une étude de cas. Ainsi, il doit expressément mentionner les motifs tant de droit que de fait qui soutiennent sa décision (*Rapport annuel 2004*, pp. 38-39).

Traitement des demandes d'inscription au registre de la population

124. La Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur adopte une circulaire à l'attention des communes visant, d'une part, à ce que toutes les parties concernées par une inscription au registre de la population soient informées de celle-ci conformément au principe « *audi alteram partem* » et, d'autre part, à ce que les enquêtes de résidence soient menées « de manière plus approfondie » (*Rapport annuel 2004*, p. 47).

Communication des informations reprises au registre national

125. Une circulaire du 16 décembre 2004 de la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur à l'attention des communes clarifie les Instructions générales concernant la tenue des registres de la population en précisant expressément que l'accord de l'Office des étrangers n'est pas requis pour la délivrance d'un certificat du registre d'attente à l'intéressé lui-même. La circulaire rappelle également que la notion d' *« étranger en situation de résidence illégale »* reprise au point 21 des Instructions générales ne vise pas les demandeurs d'asile ayant introduit un recours urgent auprès du Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides à l'encontre d'une décision de refus de séjour de l'Office des étrangers, ce recours étant en effet suspensif (*Rapport annuel 2004*, pp. 47-48).

Autorité parentale conjointe - Délivrance d'un extrait du registre de la population et du registre des étrangers

126. Le SPF Intérieur adresse une circulaire aux communes afin de leur indiquer que des parents vivant séparés mais exerçant conjointement l'autorité parentale sur leurs enfants mineurs bénéficient de droits égaux en matière de délivrance d'extraits des registres de la population et du registre des étrangers (*Rapport annuel 2004*, pp. 48- 49).

Consulat honoraire à Accra (Ghana)

127. La Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères décide de modifier le traitement des demandes de visas introduites au Ghana. Ce traitement est dorénavant assuré par

un agent visa installé à l'Ambassade des Pays-Bas à Accra, et non plus par le Consulat honoraire belge à Accra (*Rapport annuel 2001*, pp. 76-77 ; *Rapport annuel 2003*, pp. 72-73 ; *Rapport annuel 2004*, p. 55).

Certification de non-empêchement à mariage pour les Belges à l'étranger

128. La Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères adresse aux postes de carrière une circulaire établissant clairement que le chef de poste traite la demande de certificat en qualité d'officier de l'état civil. Cette circulaire précise la pratique administrative applicable à l'appréciation au fond de la délivrance ou non dudit certificat et stipule qu'un refus doit être écrit et motivé en la forme. Le chef de poste est tenu d'indiquer de quelle manière le demandeur peut faire appel de la décision (*Rapport annuel 2004*, pp. 56-57).

2005

Condition de résidence pour bénéficier des allocations d'interruption de carrière

129. La condition de résidence supprimée en 2002 pour les prépensionnés et les chômeurs âgés subsistait encore officiellement pour d'autres systèmes d'interruption de carrière (congé parental, …) bien que dans la pratique elle ne soit plus appliquée. Un arrêté royal du 15 juin 2005 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 (RO 98/06, *Rapport annuel 1998*, pp. 237-238 ; *Rapport annuel 2003*, p. 108 ; *Rapport annuel 2004*, p. 77 ; *Rapport annuel 2005*, p. 86).

Procédure de confirmation d'inscription à une sélection Selor

130. Selor modifie son règlement de sélection standard afin d'y mentionner la date de début et de fin de la période durant laquelle les candidats inscrits à une sélection recevront le formulaire par lequel ils sont amenés à confirmer leur candidature. Ils peuvent de la sorte réagir s'ils ne reçoivent pas ce formulaire dans les délais prévus par le règlement de sélection (*Rapport annuel 2005*, p. 41).

Interprétation plus souple de la notion de force majeure par l'ONEM

131. L'administration centrale de l'Office national de l'Emploi (ONEM) précise ce qu'il y a lieu d'entendre par la force majeure en cas de chômage temporaire (lorsque des raisons de force majeure empêchent l'employeur de garantir l'exécution du contrat de travail d'un employé) (*Rapport annuel 2005*, pp. 107-108).

Personnes handicapées – Fonctionnement du service

132. Grâce à différents projets (entre autres « Communit-e » pour l'échange électronique de données entre les communes et la direction générale) de l'administration, le délai de traitement, déjà raccourci en 2004, a encore diminué (RG 03/02, *Rapport annuel 2003*, pp. 81-82 et pp. 103-104 ; *Rapport annuel 2004*, p. 81 ; *Rapport annuel 2005*, p. 90 et p. 128).

Dégrèvement d'office d'impôts

133. Une nouvelle circulaire de l'Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus (AFER) du 13 décembre 2005 adapte les circulaires précédentes relatives aux impôts sur les revenus à l'arrêt 54/2005 de la Cour d'arbitrage du 8 mars 2005. 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 (*Rapport annuel 2005*, pp. 71-73).

Recouvrement du précompte immobilier

134. Les services du Recouvrement admettent que la pratique du recouvrement du précompte immobilier auprès du nouveau propriétaire sur la base de la stipulation au profit d'un tiers, précisée au n° 251/14 du CIR92, ne peut plus être suivie (*Rapport annuel 2005*, p. 74).

Avertissements-extraits de rôle en matière de précompte immobilier

135. A partir de l'exercice d'imposition 2006, une mention indiquant que la réclamation visant un exercice d'imposition ne vaut pas pour les exercices ultérieurs est insérée au verso des avertissements-extraits de rôle en matière de précompte immobilier adressés par les services fiscaux fédéraux (*Rapport annuel 2005*, p. 75).

Attestations de soins

136. A la suite des nombreuses plaintes reçues fin 2004, le SPF Finances a pris les mesures nécessaires pour garantir la continuité du service public et la mise à disposition des attestations de soins. Les deux dispositifs d'impression - qui présentaient auparavant des problèmes techniques – ont été réparés et la capacité d'impression était à nouveau optimale. De même, après concertation syndicale, du personnel supplémentaire a été recruté afin de maintenir le rythme de production à niveau (RO 04/03, *Rapport annuel 2004*, p. 72 et p. 126 ; *Rapport annuel 2005*, pp. 81-82).

Saisie-arrêt en matière fiscale

137. 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 – là 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 (RO 04/04, *Rapport annuel 2004*, p. 72 et p. 126 ; *Rapport annuel 2005*, pp. 82-83).

Procès-verbal TVA

138. Après concertation avec l'Inspection Spéciale des Impôts et l'Administration du Recouvrement, l'Administration de la TVA joint dorénavant 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 (RO 04/05, *Rapport annuel 2004*, p. 73 et p. 126 ; *Rapport annuel 2005*, p. 83).

Amendes pour dépôt tardif des comptes annuels des sociétés - demande de remise ou de réduction

139. Suite aux réclamations émanant de responsables de sociétés qui avaient reçu une réponse laconique et peu argumentée à leur demande de remise ou de réduction de l'amende sanctionnant le dépôt tardif. Le Médiateur fédéral suggéra de rédiger un courrier qui mentionnerait les principaux motifs pour lesquels une réclamation serait susceptible d'être écartée. Suivant cette suggestion, le SPF Economie 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. Le Ministre de l'Economie décide 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 (*Rapport annuel 2005*, pp. 99-100).

Règlement collectif de dettes – phase amiable

140. 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 (RG 03/04, *Rapport annuel 2003*, pp. 94-96).

Adoption internationale

141. La loi du 24 avril 2003 réformant l'adoption, telle que modifiée et entrée en vigueur le 1er septembre 2005, apporte au droit belge les modifications nécessaires à la ratification et à la mise en œuvre par la Belgique de la Convention de La Haye du 29 mai 1993 sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale (RG 99/07, *Rapport annuel 1999*, pp. 127-128 ; *Rapport annuel 2000*, p. 56 ; *Rapport annuel 2001*, p. 181 ; *Rapport annuel 2005*, pp. 43-44 et pp. 64-65).

Impossibilité de retour en droit des étrangers

142. En l'absence de danger pour l'ordre public ou la sécurité nationale, l'Office des étrangers accorde une autorisation de séjour temporaire à une personne non éloignable, qui a introduit une demande de rapatriement volontaire auprès de l'Organisation internationale pour les Migrations (OIM) et qui, devant l'impossibilité d'organiser son retour, a son ordre de quitter le territoire prorogé depuis trois ou quatre ans (selon qu'il s'agit de personnes avec ou sans enfants scolarisés) (*Rapport annuel 2005*, pp. 54-55).

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

143. Le Pilier « Demandes en révision » de l'Office des étrangers abandonne l'exigence exclusive du passeport national et accepte de tenir compte de tout élément du dossier qui permettrait d'établir l'identité de l'intéressé dans l'examen de la demande en révision introduite à l'encontre d'une décision de refus d'établissement 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* » (*Rapport annuel 2005*, pp. 56-57).

Demande de prolongation du séjour provisoire suite à la cessation d'une cohabitation dans le cadre d'une relation durable

144. L'Office des étrangers déclare recevables les demandes d'autorisation de séjour introduites sur la base du point E (fin de la relation durable) de la circulaire du 30 septembre 1997 pour autant qu'elles soient introduites durant le séjour légal (*Rapport annuel 2005*, pp. 58-60).

2006

Notification de décisions d'inaptitude physique

145. Medex accepte de notifier des décisions après le vingt du mois s'il apparaît que l'absence de décision avant la fin du mois entraîne des conséquences désavantageuses pour l'intéressé (*Rapport annuel 2006*, p. 54).

Mention du nombre de points d'autonomie en cas de mise à la pension anticipée pour cause d'inaptitude physique

146. Medex mentionne dorénavant dans toutes ses décisions le nombre de points de réduction d'autonomie même dans les cas où le nombre de points est inférieur à douze. Les lettres types utilisées pour communiquer les décisions ont été adaptées (*Rapport annuel 2006*, p. 93).

Réclamation contre la contribution à l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)

147. Au regard des problèmes rencontrés lors de l'envoi des factures de contribution, l'AFSCA accepte de faire preuve d'une certaine flexibilité si les données ne lui ont pas été remises dans les formes prescrites par la loi. Les plaintes introduites chez le Médiateur fédéral sont également considérées comme des recours valables (*Rapport annuel 2006*, p. 99).

Mise en place d'un nouveau système informatique

148. Selor a étendu l'application du système du « dossier unique » (cf. année 2004 point 109) aux nouvelles sélections.

Procédure de confirmation d'inscription à une sélection

149. Selor a encore amélioré son règlement de sélection standard afin de mieux informer les candidats sur la façon dont ils doivent réagir en cas de non-réception dans les délais prévus du formulaire par lequel ils sont invités à confirmer leur candidature. Par ailleurs, en cas de non-réception par Selor du formulaire de confirmation de candidature dûment complété, il accepte de prendre en considération le résultat de l'enquête diligentée par La Poste, pour autant que les épreuves n'aient pas encore débuté (*Rapport annuel 2006*, p. 108).

Examens linguistiques

150. Selor a amélioré la procédure permettant aux candidats ayant échoué lors d'un test informatisé (test ATLAS) de venir consulter sur place la copie de leur examen, avec accès aux questions ainsi qu'à leurs réponses et aux réponses correctes. Concrètement en ce qui concerne leurs questions

et remarques éventuelles, Selor met à la disposition de ces candidats un formulaire standard qu'ils peuvent compléter et auquel Selor répond ultérieurement (*Rapport annuel 2006*, p. 90)[101].

Décisions d'assujettissement à l'ONSS

151. Depuis fin 2006, l'Office national de Sécurité sociale (ONSS) mentionne sur les décisions d'assujettissement ou d'annulation d'assujettissement les voies de recours dont dispose l'employé ou l'employeur concerné (l'existence d'un recours, le tribunal compétent et le mode de saisine).

Calcul de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées

152. La Direction générale Personnes handicapées a adapté son système informatique pour tenir compte de la possibilité offerte par la réglementation, depuis le 1er juillet 2003, de déduire du montant des revenus les intérêts hypothécaires payés (*Rapport annuel 2006*, p. 67).

Exonération de la taxe de circulation pour les véhicules affectés à la location avec chauffeur

153. Le fisc admet que la catégorie « véhicules affectés à la location avec chauffeur » ne peut être réduite à la catégorie des voitures de cérémonie. Les directeurs régionaux de la Taxation recevront les instructions nécessaires. Par conséquent, le Médiateur fédéral a recommandé de supprimer les termes « à l'occasion de cérémonies » de l'article 15, §2, 2°, de l'arrêté royal du 8 juillet 1970) (RG 06/07, *Rapport annuel 2006*, pp. 62-63).

Taxation du bénéficiaire de l'assurance solde restant dû

154. Quand un contribuable ne tire aucun avantage d'une assurance solde restant dû, il ne peut être taxé sur le revenu fictif du capital versé. Afin de garantir l'égalité de traitement de tous les contribuables et de lever l'insécurité juridique existante, les services centraux du SPF Finances communiquent cette position aux services extérieurs de l'Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus (AFER) (RO 06/11, *Rapport annuel 2006*, pp. 83-84).

Choix entre une imposition individuelle ou une imposition commune pour l'année du décès de l'un des conjoints ou cohabitants légaux

155. La brochure explicative qui accompagne la partie 1 de la déclaration à l'impôt des personnes physiques a été adaptée afin d'attirer l'attention du conjoint survivant sur le fait que le montant de l'impôt pouvait considérablement varier en fonction du choix pour une imposition commune ou pour deux impositions distinctes (*Rapport annuel 2006*, pp. 86-88).

Procédure pour obtenir le paiement de la caution en garantie de l'achèvement des travaux

156. Un entrepreneur agréé doit verser une caution à la Caisse des Dépôts et Consignations en guise de garantie de l'achèvement des travaux. La loi ne détermine pas comment l'acheteur ou le maître de l'ouvrage peut obtenir le paiement de cette caution. La Caisse des Dépôts et Consi-

[101] Notons que le test ATLAS vient d'être remplacé par le test SALTO. Des discussions sont en cours concernant les possibilités de consultation pour ce nouveau test.

gnations explique cette procédure complexe par étapes sur son site internet. Les différentes hypothèses possibles sont maintenant clairement expliquées et détaillées sur le site (*Rapport annuel 2006*, p. 88).

Tarifs de la taxe de mise en circulation sur base de la cylindrée

157. Sur la base du tableau figurant dans la brochure d'information du SPF Finances et des caractéristiques spécifiques du véhicule, un acheteur potentiel peut prévoir le montant de la taxe qu'il devra payer lors de l'achat d'un véhicule. La cylindrée de la voiture est indiquée en litres. Le passage à la catégorie suivante se fait par sauts de 0,100 litre. Or, si les centilitres sont inférieurs à 0,050, le chiffre est arrondi à l'unité inférieure. S'ils sont supérieurs à 0,050, le chiffre est arrondi à l'unité supérieure. Cette précision ne figure pas dans la brochure. Le SPF Finances s'est engagé à donner plus d'explications dans la prochaine brochure d'information (*Rapport annuel 2006*, p. 89).

Formulaire de déclaration de succession sur le site internet du SPF Finances

158. Auparavant, le formulaire de déclaration de succession devait être retiré auprès d'un bureau d'Enregistrement. La mise à disposition électronique du formulaire constituerait une simplification administrative si l'administré ne devait pas d'abord se procurer du papier spécifique de 110 g/m^2 pour pouvoir imprimer le formulaire. L'Administration de la Documentation patrimoniale a décidé de ne plus imposer aux contribuables qui impriment eux-mêmes le formulaire type d'utiliser du papier d'un poids minimal de 110 g/m^2 (*Rapport annuel 2006*, p. 98).

Remboursement d'impôts consécutif à un jugement

159. En raison du fait que les différentes administrations fiscales ne peuvent accélérer à leurs niveaux respectifs le traitement de ces dossiers de remboursement consécutifs à un jugement et comme le contribuable ne peut en être la victime, l'Administration du Recouvrement paiera à l'avenir automatiquement un mois supplémentaire d'intérêts de retard (*Rapport annuel 2006*, p. 113).

Imposition des indemnités de maternité

160. Dans le courant de l'année 2006, les services centraux de l'AFER ont écrit au Fonds National de la Recherche Scientifique (F.N.R.S.) et aux directions régionales en stipulant que dorénavant, les indemnités de maternité octroyées au bénéficiaire d'une bourse non imposable ne seraient pas imposables.

Remise de la plaque d'immatriculation après la vente du véhicule

161. Lorsque le nouveau propriétaire a enregistré le véhicule acquis sous une nouvelle plaque d'immatriculation, l'ancien propriétaire reçoit un avis d'effacement. Cet avis l'informe qu'il a quatre mois pour renvoyer à la DIV la plaque d'immatriculation qu'il n'utilise plus afin de la faire radier. S'il ne renvoie pas la plaque d'immatriculation dans les quatre mois, un *pro justitia* est établi. Il s'agit d'un procès-verbal par lequel un fonctionnaire habilité constate que l'ancien propriétaire a commis une infraction à la législation. Ce *pro justitia* est envoyé au Procureur du Roi et le contrevenant en reçoit une copie. Le Procureur du Roi peut alors décider de poursuivre l'ancien propriétaire. Fin 2006, la DIV nous a informés que le *pro justitia* mentionnera à l'avenir une personne de contact au sein de son service. Il comprendra désormais également un paragraphe

supplémentaire expliquant de manière conviviale les démarches à accomplir dès la réception du *pro justitia* (*Rapport annuel 2006*, p. 91).

Procédure en changement de nom et prénom

162. L'article 21 de la loi du 1er juillet 2006 modifiant des dispositions du Code civil relatives à l'établissement de la filiation et aux effets de celle-ci modifie l'article 335 du Code civil dans le sens de la jurisprudence de la Cour d'arbitrage. La Cour a déclaré qu'il était inconstitutionnel d'exiger le consentement de l'épouse au changement de nom de l'enfant de son mari né hors mariage (RG 00/02, *Rapport annuel 2000*, pp. 62-64 et pp. 221-222 ; *Rapport annuel 2006*, p. 165).

Légalisation et avocats de confiance

163. La nécessité de transparence et de sécurité juridique en matière de légalisation d'une part, et concernant les modalités de l'intervention des avocats de confiance dans les pays à risque en matière de fraude d'autre part, est rencontrée par :
- l'article 30, §1er, alinéa 2, du Code de droit international privé ;
- l'arrêté royal du 12 juillet 2006 relatif à la légalisation de décisions judiciaires ou actes authentiques étrangers ;
- la circulaire du 14 décembre 2006 portant instructions en matière de légalisation

(*Rapport annuel 1999*, pp. 123-127 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 90-95 ; RG 02/02, *Rapport annuel 2002*, pp. 72-73 et p. 120 ; *Rapport annuel 2004*, p. 58 ; *Rapport annuel 2006*, p. 166).

Demandes d'autorisation de séjours d'apatrides

164. L'Office des étrangers modifie sa pratique en examinant dorénavant directement le fond des demandes d'autorisation de séjour introduites par des personnes apatrides (*Rapport annuel 2006*, p. 81).

Ordre de quitter le territoire

165. Les ressortissants étrangers qui peuvent se prévaloir d'une procédure d'asile excessivement longue (plus de trois ou quatre ans, selon qu'il s'agit de personnes avec ou sans enfants scolarisés) et qui, de ce fait, pourraient prétendre à une décision favorable sur leur demande d'autorisation de séjour, ne reçoivent plus d'ordre de quitter le territoire tant que la demande d'autorisation de séjour n'a pas été examinée (*Rapport annuel 2006*, p. 82).

Perte de courriers officiels

166. La Ville d'Anvers et la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur coopèrent afin de rendre compatibles les données relatives aux adresses figurant dans les registres de la population avec le Registre national (*Rapport annuel 2007*, pp. 107-108).

2007

Motivation des décisions de la Commission des dispenses des cotisations (CDC)

167. L'administration a développé un nouveau programme informatique pour la rédaction des décisions de la CDC qui permet aux membres de la commission de choisir parmi un certain nombre de formules de motivation qui répondent aux différentes situations auxquelles la CDC peut être confrontée. Dorénavant, les voies de recours sont également explicitement mentionnées dans la décision. Le programme est opérationnel depuis janvier 2007 (*Rapport annuel 2002*, p. 96 ; *Rapport annuel 2003*, p. 115 ; *Rapport annuel 2004*, p. 84 ; *Rapport annuel 2005*, pp. 93-94).

Exclusion de la réserve de recrutement par Selor

168. La lettre type au moyen de laquelle Selor invite les personnes d'une réserve de recrutement à poser leur candidature pour une ou plusieurs fonctions n'était pas claire. Il est indiqué dans cette lettre que le candidat peut refuser à trois reprises un emploi sans épreuve complémentaire proposé. Or, dans une autre phrase, il est indiqué que lorsqu'un candidat atteint ce nombre de refus, il est automatiquement exclu de la réserve.
Selor a adapté sa lettre standard et précise dorénavant : « Vous pouvez refuser un emploi sans épreuve complémentaire. Au troisième refus, vous êtes exclu de la réserve… ». L'information reprise sur le site internet sera également adaptée dans ce sens (*Rapport annuel 2007*, pp. 40-41).

Exclusion à toute participation à une épreuve linguistique durant un an

169. Désormais, Selor applique correctement la réglementation : les candidats qui ont prévenu Selor de leur absence au plus tard un jour avant le test par courriel, lettre ou fax, ne sont plus exclus pour une durée d'un an (RO 07/03, *Rapport annuel 2007*, pp. 87-89, pp. 149-150 et 202-209).

Renonciation à la récupération d'indu par l'assureur-loi

170. L'article 45*quinquies* de la loi du 10 avril 1971[102] sur les accidents du travail prévoit dorénavant qu'à condition que le débiteur soit de bonne foi, l'entreprise d'assurances renonce à la récupération des sommes payées indûment dans des cas ou catégories de cas dignes d'intérêt déterminés par le Roi. Le Roi a défini ces cas ou catégories de cas en juin 2007[103] (*Rapport annuel 2004*, p. 103).

---

102 Inséré par la loi du 13 juillet 2006 *portant des dispositions diverses en matière de maladies professionnelles et d'accidents du travail et en matière de réinsertion professionnelle* (*M.B.*, 1er septembre 2006).

103 Arrêté royal du 5 juin 2007 *portant des dispositions diverses en matière d'accidents du travail* (*M.B.*, 22 juin 2007), modifiant l'article 3ter de l'arrêté royal du 30 décembre 1976 *portant exécution des articles 45quinquies, 60 et 60bis de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail* (intitulé modifié par l'A.R. du 5 juin 2007) (*M.B.*, 22 juin 2007).

Calcul des revenus (rentes d'accident du travail) lors de l'examen du droit à l'intervention majorée

171. Doit-on, pour calculer les revenus du bénéficiaire d'indemnités d'invalidité, tenir compte du montant de la rente accident du travail avant ou après l'exonération fiscale ? L'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) s'aligne en juin 2007 sur la position du fisc (exonération fiscale de la partie de la rente d'accident du travail jusqu'à 20 % et possibilité de prouver que le reste est exonéré).

Personnes handicapées – intérêts moratoires après décision judiciaire

172. Lorsqu'une décision de justice réforme la décision quant au droit aux allocations aux personnes handicapées, la Direction générale aux Personnes handicapées verse d'office des intérêts de retard sans que l'intéressé ne doive en faire la demande expresse, même si aucun intérêt judicaire n'a été octroyé (RG 06/10, *Rapport annuel 2006*, p. 68 et p. 178 ; *Rapport annuel 2007*, p. 58).

Mesures visant à améliorer la qualité du service à l'égard du contribuable

173. Le SPF Finances a adressé en août 2007 une circulaire à ses services de Taxation et de Recouvrement en vue d'optimaliser la prestation de service au citoyen, notamment en évitant des procédures de recouvrement inutiles (*Rapport annuel 2007*, p. 39).

Simplification administrative de la procédure de remboursement d'un crédit TVA après le décès de l'assujetti

174. Lorsque le bénéficiaire d'un remboursement de TVA décède, ses héritiers ne peuvent recevoir ce montant qu'à la seule condition de produire un acte de notoriété. Il s'agit évidemment, pour le remboursement de montants modestes au conjoint survivant ou aux enfants du défunt, d'une procédure très lourde. Le SPF Finances avait déjà simplifié la procédure pour le remboursement, après le décès du bénéficiaire, d'un crédit d'impôt direct. Le SPF Finances a étendu cette procédure simplifiée au remboursement de TVA après décès (*Rapport annuel 2007*, pp. 41-42).

Remboursement de droits d'enregistrement - Exigences de forme pour l'octroi d'intérêts moratoires

175. Depuis la fin 2007, les services centraux de l'Enregistrement n'exigent plus la signification d'un exploit d'huissier pour faire courir les intérêts. Ces services admettent dorénavant que la mise en demeure puisse être adressée sous pli recommandé. Des intérêts sont octroyés dans la mesure où le délai de traitement de la demande de restitution est déraisonnable (*Rapport annuel 2007*, p. 49-51).

Motivation de la décision fixant le revenu cadastral (RC), le bulletin de notification

176. Le bulletin de notification reprend dorénavant une description des caractéristiques physiques principales du bien immobilier. Cette motivation renforcée est d'application à partir de la première série de notifications 2007/2008. Le Cadastre travaille également en parallèle à une base de données consultable reprenant les revenus cadastraux récemment notifiés, également appelés parcelles de référence (*Rapport annuel 2007*, pp. 74-75).

Rappel de l'obligation de se domicilier dans les délais requis lors de l'acquisition d'une habitation modeste

177. Pour pouvoir bénéficier d'une réduction des droits d'enregistrement lors de l'acquisition d'une habitation modeste, l'acquéreur a l'obligation d'être inscrit dans un délai de trois ans au registre national de la population à l'adresse du bien immobilier acquis. Bien que cette condition figure dans l'acte d'acquisition, l'acheteur la perd parfois de vue. Dans ce cas, la partie des droits d'enregistrement supérieure au tarif réduit est exigée de même qu'une amende ou une majoration des droits. Seul le cas de force majeure est libératoire. L'Administration de l'Enregistrement adresse, six mois avant l'expiration du délai de trois ans, une lettre aux acquéreurs d'habitations modestes leur rappelant leur obligation de s'inscrire à l'adresse du bien acquis pour conserver le bénéfice de la réduction des droits d'enregistrement. A partir de la mi-janvier 2008, cette lettre sera automatiquement envoyée (*Rapport annuel 2007*, pp. 75-76).

Date à partir de laquelle les intérêts sont dus en cas de paiement tardif de l'impôt des personnes physiques

178. Afin d'éviter à l'avenir des malentendus, le SPF Finances indique sur les avertissements-extraits de rôle le dernier jour ouvrable du mois auquel l'impôt dû doit être versé sur le compte du bureau de Recette pour éviter des intérêts. Cette mention figure sur les avertissements-extraits de rôle depuis l'exercice d'imposition 2007 (*Rapport annuel 2007*, pp. 76-77).

Intérêts en cas de réclamation ou de demande de rectification de l'enrôlement

179. Nombre de contribuables sont convaincus qu'ils ne doivent pas payer l'impôt dû à partir du moment où ils ont introduit une demande de rectification de l'imposition qu'ils estiment erronée. Ils perdent souvent de vue que les intérêts continuent à courir valablement lorsque pour un exercice d'imposition, l'impôt dû (et donc non payé) s'élève, après révision, à 860 euros ou plus. Le SPF Finances mentionnera dorénavant le montant charnière de 860 euros sur les mises en demeure de payer un impôt pour lequel une demande de rectification de l'avertissement-extrait de rôle a été introduite (*Rapport annuel 2007*, pp. 77-78).

Application simultanée de la déduction des rentes alimentaires et de la quotité exemptée pour enfants à charge

180. L'administration fiscale admet dorénavant l'application simultanée de ces avantages fiscaux. L'administration a dès lors établi une nouvelle circulaire (*Rapport annuel 2007*, pp. 85-87).

Information en matière d'impôts sur le site internet du SPF Finances

181. La rubrique FAQ du site internet du SPF Finances comporte depuis décembre 2007 une série de FAQ supplémentaires en matière de réduction d'impôts liée au plan d'épargne pension ainsi que les modalités d'obtention.
Le fisc a également explicité sur son site internet la question « Quand vais-je recevoir mon avertissement-extrait de rôle ? » (*Rapport annuel 2007*, pp. 113-114).

Exonération d'office de la taxe de circulation sur la base d'une attestation de réduction d'autonomie

182. Lorsque la réduction d'autonomie est reconnue avec effet rétroactif, l'exonération devrait aussi pouvoir être octroyée avec effet rétroactif. Par une interprétation trop stricte, le fisc réduisait le délai légal de trois ans pour le dégrèvement d'office à un délai de quatre mois. En juillet 2007, le fisc a adapté son instruction interne (RO 04/06, *Rapport annuel 2004*, p. 74 et p. 126 ; *Rapport annuel 2006*, pp. 61-62).

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

183. La lisibilité du formulaire *Avis d'imputation* laissait à désirer. L'Administration du Recouvrement a simplifié ce formulaire dans le cadre du projet informatique *Dorothée*, un des nouveaux projets élaborés dans le cadre de Coperfin. Les nouveaux formulaires sont utilisés depuis en mai 2007.

Déclaration de mariage

184. En 2000, le Médiateur fédéral a formulé la recommandation générale RG 00/01 visant à l'adoption d'un système de remplacement en cascade de la copie conforme de l'acte de naissance pour le mariage, similaire à ce qui est prévu dans le Code de la nationalité belge. La recommandation générale est rencontrée par la loi du 9 mai 2007 modifiant certaines dispositions du Code civil en vue de faciliter la preuve de l'état des personnes à défaut d'actes de l'état civil (RG 00/01, *Rapport annuel 2000*, pp. 56-58 et p. 221).

Statut des cohabitants en droit des étrangers

185. Le statut des cohabitants tel qu'il était organisé dans la circulaire du 30 septembre 1997 a maintenant une base légale dans les dispositions suivantes :
   - l'article 6 de la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi du 15 décembre 1980 ;
   - l'article 11 de l'arrêté royal du 17 mai 2007 fixant les modalités d'exécution de la loi du 15 décembre 1980 ;
   - l'article 20 de la loi du 25 avril 2007 modifiant la loi du 15 décembre 1980 (entrée en vigueur prévue pour le 1er juin 2008 au plus tard)

   (RG 02/01, *Rapport annuel* 2002, p. 68 et pp. 119-120 ; *Rapport annuel 2003*, pp. 57 et s. ; *Rapport annuel 2006*, p. 165).

Accusé de réception d'une demande d'autorisation de séjour

186. La circulaire du 21 juin 2007 relative aux modifications intervenues dans la réglementation en matière de séjour des étrangers suite à l'entrée en vigueur de la loi du 15 septembre 2006 prévoit la délivrance d'une attestation de réception de la demande introduite sur la base de l'article 9*bis* de la loi du 15 décembre 1980 (RO 06/01, *Rapport annuel 2006*, p. 107, p. 153 et p. 169).

Demandes d'autorisation de séjour (1)

187. Pour un traitement plus efficace des demandes d'autorisation de séjour introduites pour raisons médicales, l'Office des étrangers met en place une banque de données interne contenant des informations actualisées relatives à la disponibilité et à l'accessibilité des soins dans le pays d'origine du demandeur (*Rapport annuel 2006*, pp. 82 et s.).

Demandes d'autorisation de séjour (2)

188. Dans l'avis que le médecin-fonctionnaire doit remettre à l'Office des étrangers à l'occasion du traitement d'une demande d'autorisation de séjour introduite pour raisons médicales sur la base de l'article 9*ter* de la loi du 15 décembre 1980, ce médecin n'examine plus le degré d'intégration de l'étranger.

Régularisation sur la base d'une procédure d'asile

189. L'Office des étrangers accepte d'appliquer les critères de régularisation relatifs à la longueur déraisonnable de la procédure d'asile (trois ou quatre ans selon qu'il s'agit de personnes avec ou sans enfants scolarisés) dans le cadre d'une demande d'autorisation de séjour fondée sur l'article 9, alinéa 3, de la loi du 15 décembre 1980 bien qu'une précédente demande de régularisation fondée sur la loi du 22 décembre 1999 ait été rejetée.

Inscription rétroactive dans les registres de la population

190. La Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur fait rétroagir les décisions qui tranchent un litige consécutif à une difficulté ou une contestation relative à la détermination de la résidence principale, à la date de la demande d'inscription aux registres de la population ou à la date la plus proche possible de celle de l'occupation effective du nouveau logement sur la base d'éléments probants (RO 06/08, *Rapport annuel 2006*, p. 154 et p. 176).

Prolongation ou renouvellement d'un titre de séjour provisoire

191. L'article 18, 1°, de l'arrêté royal du 27 avril 2007 modifiant l'arrêté royal du 8 octobre 1981 doit permettre à l'Office des étrangers de prendre désormais une décision sur la demande de prorogation ou de renouvellement d'un titre de séjour temporaire avant sa date d'échéance (RO 06/05, *Rapport annuel 2006*, pp. 56-57, p. 153 et p. 173).

Certificat d'identité d'enfants de moins de 12 ans

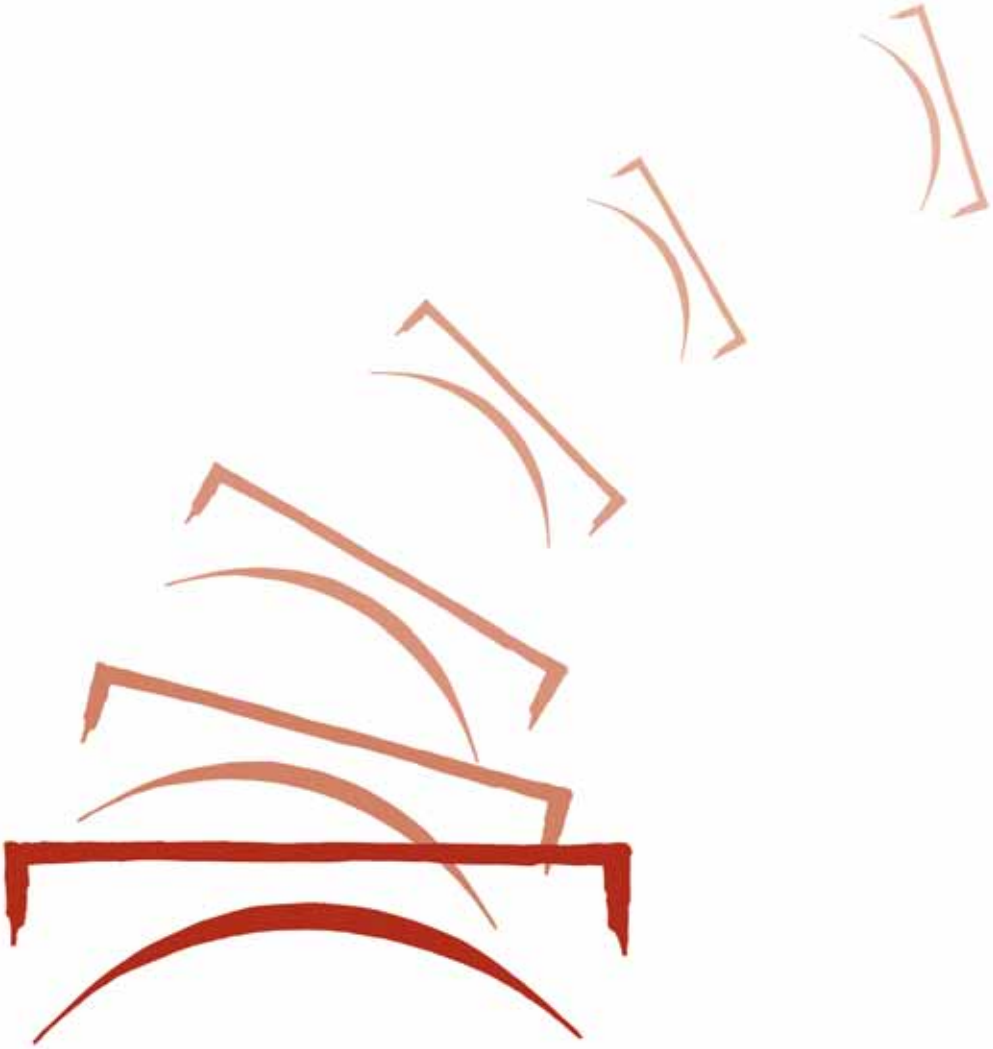
192. La Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur rédige une circulaire à l'attention des communes afin de préciser que le certificat d'identité pour enfant de moins de douze ans est un document d'identité qui est délivré à la demande de la ou des personne(s) qui exercent l'autorité parentale sur l'enfant. Les communes doivent présumer que le parent chez qui l'enfant n'est pas inscrit agit avec l'accord de l'autre parent. La délivrance du certificat d'identité n'est pas possible lorsque l'autre parent s'y est opposé par écrit (*Rapport annuel 2006*, p. 66).

Cartes d'identité électroniques

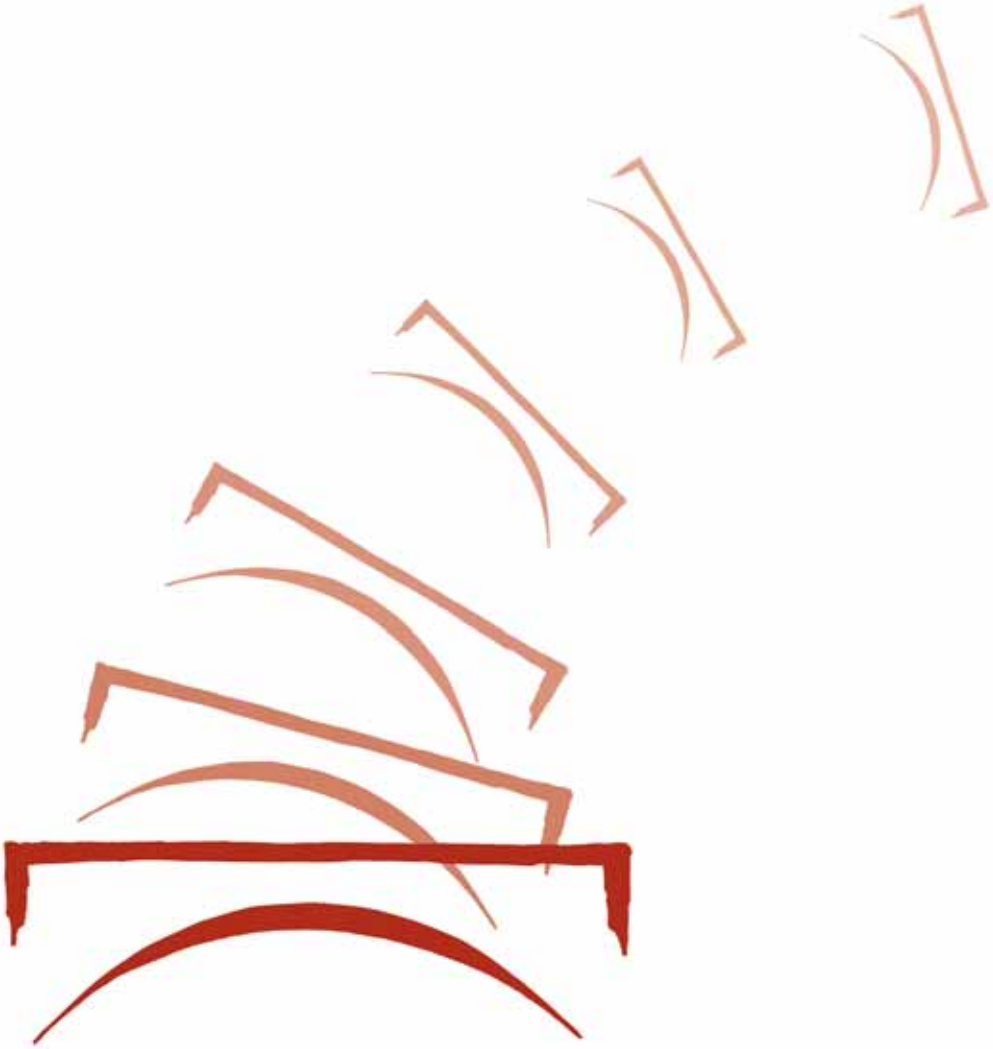
193. Pendant la phase de transition de la carte d'identité ordinaire à la carte d'identité électronique et tant qu'il n'existe pas de base juridique explicite, la commune ne peut annuler une carte d'identité ordinaire en cours de validité pour la seule raison que le titulaire n'a pas donné suite à la convocation pour la remplacer avant sa date d'expiration. Le Ministre de l'Intérieur a soumis un avant-projet d'arrêté royal à la section de législation du Conseil d'Etat qui prévoit que la carte d'identité ordinaire est annulée si l'intéressé ne donne pas suite à la convocation pour la remplacer. L'avant-projet prévoit également que la nouvelle carte sera annulée si l'intéressé ne vient pas la retirer dans un délai de trois mois à dater de la lettre de rappel qui lui est adressée (RO 06/09, *Rapport annuel 2006*, p. 154 et p. 177).

Demande de visa de regroupement familial

194. A l'occasion de l'introduction d'une demande de visa de regroupement familial, la Direction générale des Affaires consulaires du SPF Affaires étrangères admet que le conjoint puisse accompagner le demandeur de visa. Cette règle est applicable à toutes les représentations belges à l'étranger, sauf au Consulat général de Belgique à Casablanca pour des raisons de sécurité.



Annexes



Annexe 1 – Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux[104]

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.

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 médiateur, qu'ils soient successifs ou non.

Art. 4. Avant d'entrer en fonction, les médiateurs prêtent, entre les mains du président de la Chambre des représentants, le serment suivant : *"Je jure fidélité au Roi, obéissance à la Constitution et aux lois du peuple belge."*.

[104] Modifiée par la Loi du 11 février 2004, *M.B.* du 29 mars 2004 et par la Loi du 23 mai 2007, *M.B.* du 20 juin 2007.

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.

Ce règlement d'ordre intérieur est approuvé par la Chambre des représentants.

La Chambre des représentants peut modifier le règlement d'ordre intérieur après avoir recueilli l'avis des médiateurs. A défaut d'être rendu dans les soixante jours de la demande, l'avis est réputé favorable.

Art. 18. Sans préjudice du pouvoir dont dispose la Chambre des représentants d'examiner les propositions budgétaires détaillées des médiateurs fédéraux, d'approuver leur budget et d'en contrôler l'exécution ainsi que de vérifier et d'approuver les comptes détaillés, avec l'assistance de la Cour des Comptes, les crédits prévus à ces budgets sont inscrits à titre de dotation au budget général des dépenses de l'Etat.

Pour leurs budgets et leurs comptes, les médiateurs fédéraux utilisent un schéma budgétaire et des comptes comparables à celui qui est utilisé par la Chambre des représentants.

Le service des médiateurs bénéficie de la franchise de port pour la correspondance du service.

Art. 19. Sans préjudice des délégations qu'ils s'accordent par décision collégiale, les médiateurs nomment, révoquent et dirigent les membres du personnel qui les assistent dans l'exercice de leurs fonctions.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par la Chambre des représentants sur la proposition des médiateurs.

La Chambre des représentants peut modifier ce statut et ce cadre après avoir recueilli l'avis des médiateurs fédéraux. Cet avis est réputé favorable s'il n'a pas été rendu dans les soixante jours de la demande d'avis.

Art. 20. Les médiateurs jouissent d'un statut identique à celui des conseillers de la Cour des comptes.
Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, telle qu'elle a été modifiée par les lois des 14 mars 1975 et 5 août 1992, sont applicables aux médiateurs.

La pension de retraite des médiateurs est liquidée sur la base du traitement moyen des cinq dernières années, déterminé conformément au régime applicable en matière de pensions de retraite à la charge de l'Etat, à raison d'un trentième par année de service en qualité de médiateur, pour autant qu'ils ont exercé leurs fonctions en ladite qualité au moins pendant douze ans.

Les services des médiateurs qui ne sont pas régis par l'alinéa précédent et qui sont admissibles pour le calcul d'une pension de retraite à la charge de l'Etat, sont calculés d'après les lois fixant les pensions de retraite relatives à ces services.

Le médiateur reconnu hors d'état de continuer ses fonctions par suite de maladie ou d'infirmité, mais n'ayant pas atteint l'âge de 65 ans, peut être admis à la pension quel que soit son âge.

La pension de retraite des médiateurs ne pourra être supérieure aux neuf dixièmes du traitement moyen des cinq dernières années.

Sauf dans les cas visés à l'article 6, alinéa 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 2 – Charte pour une administration à l'écoute des usagers

1 Tout service public en contact direct avec les citoyens ou les entreprises développera la disponibilité de ses services. Concrètement, il proposera à ses usagers une ouverture tardive au moins une fois par semaine ou développera une offre de service électronique « 24h/24 » facilitant le contact entre le service et les citoyens et/ou les entreprises.

2. Tout service public devra au moins être joignable par téléphone entre 9 et 12 heures et entre 13 et 17 heures via un numéro général. Ce numéro sera publié par le biais de plusieurs canaux. En cas d'absence, les appels seront déviés vers le poste d'un collègue présent ou un répondeur.

3. Tout service public enverra un accusé de réception dans les cinq jours subséquents à la réception d'une demande d'information émanant d'un citoyen ou d'une entreprise. En principe, une réponse portant sur le fond sera fournie dans le mois.

4. Tout service public enverra un accusé de réception dans les quinze jours suivant la réception d'une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise, à moins que la demande ne puisse être traitée dans un délai de trois semaines.
   Cette demande sera traitée dans un délai raisonnable qui ne pourra, en principe, toutefois pas dépasser les quatre mois.
   Pour des dossiers complexes, le service met tout en œuvre pour traiter le dossier dans un délai de huit mois au maximum. Dans ce cas, une réponse provisoire, qui précise en outre le délai de traitement, devra être fournie après quatre mois.

5. Tout service public qui reçoit une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise qui ne le concerne pas, la transférera au service public compétent et en informera le citoyen ou l'entreprise.

6. . Tout service public autorisera que la communication avec les citoyens ou les entreprises se fasse par le biais de différents canaux tels que le courrier électronique, le courrier, le téléphone et le fax. Toute communication des autorités mentionnera le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé du dossier.

7. Pour autant que la communication électronique soit autorisée par les dispositions légales, ni les citoyens ni les entreprises ne pourront être contraints à introduire une demande sur papier si la voie électronique est disponible.

8. Tout service public disposera d'un site web qui fournit des informations sur le(s) service(s) offert(s). Ce site sera mis à jour régulièrement.

9. Tout service public répondra aux courriers électroniques et aux lettres en empruntant les mêmes voies, à moins que les données soient de nature à déconseiller toute communication électronique. Le recours aux envois recommandés sera limité aux cas où cela est absolument nécessaire et aux cas prévus légalement.

10. Tout service public chargé de percevoir les paiements émanant des citoyens ou des entreprises prévoira à cette fin des moyens de paiement modernes, dont les virements. Les paiements réalisés au guichet s'effectueront, de préférence, par voie électronique.

11. Dans la mesure du possible, tout service public centralisera toutes les obligations imposées aux entreprises auprès des guichets d'entreprises uniques.

12. Tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.

13. Tout service public évaluera régulièrement la qualité des services prestés. A cette fin, il utilisera tant des instruments internes de mesure que des enquêtes de satisfaction.

Annexe 3 - Protocole d'accord concernant les relations entre le Médiateur fédéral et les services publics fédéraux pour le traitement des plaintes

Art. 1er. Pour l'application du présent protocole, on entend par :
- la loi :
la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux (telle que modifiée par les lois des 11 février 2004 et 23 mai 2007) ;

-le règlement d'ordre intérieur :
le règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs fédéraux, approuvé par la Chambre des représentants le 19 novembre 1998 (M.B., 27 janvier 1999) ;

- le Médiateur fédéral :
les médiateurs fédéraux nommés par la Chambre des représentants et leur personnel ;

- service public fédéral:
les services publics fédéraux, le Ministère de la Défense, les services publics de programmation, les institutions publiques de sécurité sociale, les autres institutions fédérales qui dépendent des SPF et des SPP, les organismes d'intérêt public et les établissements scientifiques et culturels fédéraux ;

- le fonctionnaire dirigeant :
le fonctionnaire revêtu du grade le plus élevé dans un service public fédéral ;

- le directeur général :
le titulaire de la fonction de management N 1 ou, par extension, le/la responsable d'un service ne relevant pas d'une direction générale.

Art. 2. La procédure relative aux contacts entre le Médiateur fédéral et les services publics fédéraux en vue du traitement des réclamations est en principe écrite. Dans le cadre de son intervention, le Médiateur fédéral peut, sauf lorsque cela concerne des données à caractère personnel, néanmoins prendre des contacts oraux avec le fonctionnaire ou le service compétent dès qu'il l'estime nécessaire, sans préjudice de l'article 11 de la loi.

A la demande du Médiateur fédéral, des réunions bilatérales peuvent être organisées pour le traitement simplifié de réclamations similaires ou répétées. Il en va de même lorsque le traitement d'une réclamation nécessite un échange direct des points de vue.

Art. 3. Dans le cadre de la phase d'information d'une réclamation (article 12, 2° du règlement d'ordre intérieur) le Médiateur fédéral prend directement contact avec le service compétent. Celui-ci fournit les informations demandées. En cas de problème, le Médiateur fédéral prend contact avec le directeur général ou avec le fonctionnaire dirigeant.

Dans le cadre de l'instruction d'une réclamation (article 12, 3° du règlement d'ordre intérieur) ou lors de la formulation d'une proposition (article 12, 4° et 7° du règlement d'ordre intérieur), le Médiateur fédéral transmet les éléments utiles de la réclamation au directeur général avec copie au fonctionnaire dirigeant qui le demande. Le directeur général prend les mesures nécessaires pour répondre aux questions ou propositions du Médiateur fédéral. En cas de problème, le Médiateur fédéral prend contact avec le fonctionnaire dirigeant.

Art. 4. Sans préjudice de l'article 11, alinéa 1er de la loi, les questions du Médiateur fédéral reçoivent une réponse du service compétent dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la question.

En cas de problème, le Médiateur fédéral prend contact avec le directeur général ou avec le fonctionnaire dirigeant.

Moyennant motivation et après concertation avec le Médiateur fédéral, le service concerné pourra déroger au délai visé à l'alinéa 1er.

Art. 5. Les médiateurs fédéraux communiquent au directeur général ou au fonctionnaire dirigeant, la liste et les coordonnées des agents qui peuvent agir en leur nom et qualité et les représenter.

Art. 6. Si le Médiateur fédéral constate un dysfonctionnement dans un service public fédéral, il en informe le directeur général et/ou le fonctionnaire dirigeant.

Si le Médiateur fédéral envisage de formuler une recommandation officielle (article 12, 8° du règlement d'ordre intérieur), il en informe le fonctionnaire dirigeant et lui permet de formuler ses observations sur le projet de recommandation.

Lorsque le Médiateur fédéral formule une recommandation officielle, il en informe également le ministre responsable, conformément à l'article 14, alinéa 3 de la loi.

Art. 7. Chaque réclamation jugée recevable fait l'objet, à sa clôture, d'une évaluation. Si la réclamation est déclarée fondée, fût-ce partiellement, le Médiateur fédéral indique les normes de bonne conduite administrative visées.

Des statistiques reprenant le nombre et un aperçu des évaluations des plaintes clôturées sont adressées à l'issue de chaque trimestre au fonctionnaire dirigeant. A sa demande, elles sont également adressées au directeur général.

Art. 8. Lorsqu'une réclamation est déclarée irrecevable au motif que le plaignant n'a manifestement entamé aucune démarche auprès de l'administration concernée pour essayer d'obtenir satisfaction (article 9, alinéa 2, 2° de la loi), et si la nature du dossier le permet, le Médiateur fédéral transmet la réclamation au service compétent ou au service de plaintes du service public fédéral concerné. L'administration tient le Médiateur fédéral informé de la suite réservée à la réclamation du plaignant.

Art. 9. Le Médiateur fédéral peut, s'il le juge utile, être entendu par le Forum des Présidents des services publics fédéraux et par le Collège des Institutions publiques de sécurité sociale.

Au moins une fois par an, une réunion du Forum des Présidents des services publics fédéraux et une réunion du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale est consacrée aux relations entre le Médiateur fédéral et les services publics fédéraux. Le Médiateur fédéral y est invité.

Chaque fonctionnaire dirigeant encourage la collaboration de ses services avec le Médiateur fédéral. Il veille à donner une bonne information du rôle du Médiateur fédéral, de ses missions, de ses moyens d'action et de son règlement d'ordre intérieur au sein de son administration et donne la publicité nécessaire au présent protocole d'accord.

Art. 10. En fonction des spécificités propres à un service public fédéral déterminé, le Médiateur fédéral et le service concerné peuvent de commun accord compléter ce protocole par un addendum.

Bruxelles, le 29 janvier 2008

Les présidents des services publics fédéraux
Les médiateurs fédéraux

Annexe 4 - Aperçu des recommandations générales

RG	Intitulé	Objet	Etat	Commentaire	Commission des Pétitions
Recommandations générales transversales					
97/11	Le litige entre deux administrations sur la question de savoir laquelle des deux doit prendre à sa charge des frais incontestablement dus à un administré demeurant impayé	Transversale	Pendante	Recommandation qui reste d'actualité et qui tend à un traitement plus rapide des demandes de dédommagement de frais quand plusieurs autorités administratives se renvoient mutuellement la charge de ces frais de sorte qu'un règlement se fait attendre ou même n'intervient pas	
99/05	L'adoption de mesures pour mieux faire connaître au grand public l'existence et les missions des fonctionnaires d'information	Transversale	Pendante	Des contacts sont prévus en 2008 avec la DG Communication interne du SPF P & O	
06/01	Imposer l'obligation à toute autorité administrative fédérale d'indiquer le délai dans lequel elle prendra une décision, par l'insertion d'une disposition nouvelle dans la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration	Transversale	Prioritaire	La part encore largement prédominante des plaintes liées au non-respect du délai raisonnable en 2007 confirme la nécessité de cette mesure	26.04.2007
07/01	Créer un centre d'information qui fournit une information de base et oriente et transmet efficacement les demandes d'information. Ce centre d'information peut prendre la forme d'une ligne d'information (gratuite) de l'autorité fédérale.	Transversale	Nouvelle	Voyez pp. 115-116 et pp. 143-144.	
Recommandations générales relatives au SPF Finances					
99/08	Problèmes survenant à l'occasion de l'évaluation d'un bien immobilier par l'administration fiscale	SPF Finances	Pendante	Différentes mesures prises en 2007 vont dans le sens de la recommandation	
02/03	Le piège fiscal du chômage	SPF Finances	Pendante	La proposition de loi du 18 janvier 2008, modifiant le Code des impôts sur les revenus 92 en ce qui concerne l'encouragement fiscal de la formation tout au long de la vie et dans tous les domaines, vise à rencontrer cette recommandation (DOC 52 0709/001).	
03/03	Le recours contre l'impôt	SPF Finances	Clôturée en 2007	Les volets de cette recommandation qui n'étaient pas encore rencontrés font l'objet de deux nouvelles recommandations tenant compte des derniers développements jurisprudentiels et administratifs (RG 07/02 pour le renvoi interne et RG 07/03 pour la date certaine)	
06/07	Exonération de la taxe de circulation sur les véhicules affectés à la location avec chauffeur : suppression de la mention "à l'occasion de cérémonies "dans l'article 15, §2, 2°, de l'arrêté royal du 8 juillet 1970	SPF Finances	Pendante	Cette recommandation est restée en l'état	26.04.2007
07/02	Modifier l'article 366 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la réclamation portée devant un service impliqué dans l'établissement ou le recouvrement de la cotisation contestée soit considérée comme valablement introduite et transmise d'office au directeur compétent.	SPF Finances	Nouvelle	Voyez pp. 95-98 et pp. 144-145.	

RG	Intitulé	Objet	Etat	Commentaire	Commission des Pétitions
07/03	Modifier l'article 371 du Code des impôts sur les revenus 92 en sorte que la date d'envoi de la réclamation vaille comme date d'introduction.	SPF Finances	Nouvelle	Voyez pp. 98-99 et pp. 146-147.	
07/04	Modifier l'article 375 du Code des impôts sur les revenus 92 afin de conférer expressément au directeur des contributions directes la possibilité de retirer une décision statuant sur une réclamation.	SPF Finances	Nouvelle	Voyez pp. 100-101 et pp. 147-148.	
Recommandations générales relatives aux SPF Justice, Intérieur (Int) et Affaires étrangères (Aff étr)					
00/01	La déclaration de mariage	SPF Justice	Clôturée en 2007	Rencontrée par la loi du 9 mai 2007 modifiant certaines dispositions du Code civil en vue de faciliter la preuve de l'état des personnes à défaut d'acte de l'état civil (*M.B.*, 15 juin 2007)	
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	Pendante	Suivi avec la Direction générale de l'Office des étrangers	
02/01	Le statut des cohabitants en droit des étrangers	SPF Int	Clôturée en 2007	Rencontrée par l'article 6 de la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi du 15 décembre 1980 (*M.B.*, 6 octobre 2006), l'article 11 de l'arrêté royal du 17 mai 2007 fixant les modalités d'exécution de la loi du 15 septembre 2006 modifiant la loi du 15 décembre 1980 (*M.B.*, 31 mai 2007) et l'article 20 de la loi du 25 avril 2007 modifiant la loi du 15 décembre 1980 (*M.B.*, 10 mai 2007)	
03/01	Le délai de traitement des dossiers introduits sur le territoire belge et soumis à l'Office des étrangers	SPF Int	Pendante	Suivi avec la Direction générale de l'Office des étrangers	
06/08	Prendre les mesures nécessaires afin d'assurer au détenu la possibilité effective de préparer son reclassement. Cela implique que l'Etat fédéral conclue des accords de coopération efficients et efficaces avec les autorités fédérées	SPF Justice	Pendante	Cette recommandation est restée en l'état	26.04.2007

RG	Intitulé	Objet	Etat	Commentaire	Commission des Pétitions
Recommandations générales relatives aux autres autorités administratives fédérales					
99/13	Le manque de transparence de l'Ordre des médecins	Ordre des médecins	Pendante		
06/02	Adapter l'article 24, §2, de l'arrêté royal du 22 mai 2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière des allocations aux personnes handicapées - qui prescrit que l'assuré social donne son accord pour procéder à la récupération via son institution bancaire - à la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées dont l'article 16, §2, fixe les modalités auxquelles doivent répondre les décisions de récupération de montants indûment payés	SPF Sécurité sociale	Pendante	Cette recommandation est restée en l'état	26.04.2007
06/03	Donner une base légale à la pratique administrative qui permet aux travailleurs indépendants d'encore payer des cotisations sociales après le délai de prescription et déterminer la procédure à suivre	SPF Sécurité sociale	Pendante	La Direction générale Indépendants a indiqué que deux projets d'arrêtés royaux ont été présentés au Ministre des Classes moyennes en mai 2007.	26.04.2007
06/04	Prévoir dans la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires la possibilité pour les fonctionnaires et les indépendants en incapacité de travail d'exercer du volontariat	SPF Sécurité sociale	Pendante	L'arrêté royal qui était en préparation fin 2006 et qui prévoyait expressément la possibilité pour les indépendants en incapacité de travail d'exercer du volontariat n'avait pas encore été publié fin 2007.	26.04.2007
06/05	Mentionner explicitement dans l'arrêté royal du 2 octobre 1937 portant le statut des agents de l'Etat que le fonctionnaire souhaitant exercer du volontariat doit soit demander au préalable l'autorisation de son employeur, soit n'est pas tenu de demander cette autorisation	SPF Personnel et Organisation	Clôturée en 2007	Cette recommandation a été examinée dans le cadre de la réforme réglementaire des droits, devoirs et incompatibilités des agents de l'Etat. Cette réforme s'est traduite par l'arrêté royal du 14 juin 2007, lequel prévoit explicitement qu'un fonctionnaire ne peut exercer une activité rémunérée qu'après avoir reçu une autorisation de cumul. A contrario, un fonctionnaire souhaitant exercer du volontariat n'a pas besoin d'autorisation préalable. Si le fonctionnaire s'interroge sur l'existence éventuelle d'un conflit d'intérêts, il peut solliciter un avis préalable sur la question.	
06/06	Lever la discrimination existant entre étudiants belges et étrangers pour l'obtention d'un permis de conduire belge en adaptant l'arrêté royal du 23 mars 1998 relatif au permis de conduire aux principes énoncés dans les directives européennes en matière de permis de conduire	SPF Mobilité et Transports	Clôturée en 2007	Recommandation rencontrée par l'arrêté royal du 24 août 2007 modifiant l'arrêté royal du 23 mars 1998 relatif au permis de conduire (*M.B.*, 31 août 2007)	26.04.2007

Annexe 5 - Recommandations officielles formulées en 2007

le Médiateur fédéral

Bruxelles, le 29 mai 2007

Recommandation officielle à l'Office national de Sécurité sociale

Pour des motifs d'équité, le Médiateur fédéral recommande concernant l'application de la sanction spécifique à la cotisation CO2 que l'ONSS applique par analogie le régime général pour ce qui est de la renonciation aux ou la réduction des sanctions civiles et, plus particulièrement, les articles 54ter et 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pour les (mandataires d') employeurs invoquant des éléments justifiant ou expliquant un retard de déclaration (ou de paiement) de la cotisation CO2.

Développements

Le Médiateur fédéral a été saisi par un secrétariat social (X) intervenant pour 604 de ses employeurs affiliés concernés par la sanction spécifique à la cotisation CO2, d'un montant égal au double de la cotisation éludée, pour les 4 trimestres de 2005 et les deux premiers trimestres de 2006. Ayant constaté des erreurs de programmation de son système informatique, X s'est rendu compte que certaines déclarations de la cotisation n'étaient pas parvenues à l'ONSS avant la date limite du 30 novembre 2006 ou que certains messages de correction de l'ONSS avaient été bloqués empêchant la régularisation avant cette date limite.

X a immédiatement signalé le problème à l'ONSS en vue de chercher une solution. Il a corrigé la programmation informatique, établi une liste des employeurs concernés, a introduit les déclarations manquantes ou incomplètes, a reconnu que sa responsabilité était engagée. L'ONSS a indiqué que le libellé de la base légale instaurant la cotisation spécifique, l'article 38, §3 quater de la loi du 29 juin 1981[1], ne lui permettait pas d'envisager la moindre exonération.

Il ressort de ce qui précède que l'ONSS est d'avis que :
- la déclaration tardive doit être assimilée à une absence de déclaration, même si la déclaration tardive a été établie par (le mandataire de) l'employeur[2] ;
- il n'y a pas de possibilité de renoncer à la sanction spécifique ou de la réduire.

Le Médiateur fédéral a constaté que l'alinéa 3 de article 38, §3quater, 10° de la loi de 1981 renvoie au régime général pour ce qui est de l'application des sanctions civiles. Il y

[1] Etablissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés.
[2] Une lecture stricte de l'alinéa 4 de l'article 38, §3quater, 10° démontre que sont visées deux situations : celle de l'employeur à l'égard duquel il est établi qu'il n'a pas déclaré un ou plusieurs véhicules soumis à la cotisation de solidarité et celle de l'employeur à l'égard duquel il est établi qu'il a commis une ou plusieurs fausses déclarations visant à éluder le paiement de la cotisation ou partie de celui-ci. L'omission de déclaration d'un véhicule et la déclaration sciemment incomplète sont visées explicitement dans le texte de la loi. La déclaration tardive à l'initiative de l'employeur – sans intervention du service d'inspection ou de contrôle de l'ONSS – n'est pas visée explicitement par le texte de la loi. Cette constatation est renforcée par la version néerlandaise du texte laquelle parle du « werkgever ten aanzien van wie wordt vastgesteld dat hij één of meerdere voertuigen (…) niet heeft aangegeven », ce qui présuppose une action extérieure à l'employeur (ou à son mandataire).

Rue Ducale 43 • 1000 Bruxelles • Tél. 02 289 27 27 • Télécopie 02 289 27 28
courriel: email@mediateurfederal.be • www.mediateurfederal.be

2/4

a lieu de lire cet alinéa en combinaison avec l'alinéa 4 qui prévoit la sanction spécifique CO2.

L'ONSS estime que le renvoi au régime général n'est opérant que pour les sanctions civiles ordinaires qui restent d'application à la cotisation CO2. Or, il était de l'intention du Législateur d'inclure une sanction nouvelle, en plus de celles du régime général. La possibilité d'y renoncer ou de la réduire aurait dû d'après l'ONSS être prévue explicitement, soit dans l'article précité, soit dans la loi et l'arrêté royal de 1969, ce qui n'est pas le cas.

L'alinéa 3 en question constitue d'après l'ONSS une clause de style. Cette clause de style permet à l'ONSS de renoncer aux sanctions civiles en cas de déclaration tardive des autres cotisations spéciales prévues à l'article 38. Un renvoi simple au régime général est suffisant pour les sanctions existantes qui sont applicables aux cotisations spéciales autres que la cotisation CO2 et pour lesquelles la possibilité de renoncer est prévue dans la loi du 27 juin 1969[3] et exécutée dans l'arrêté royal du 28 novembre 1969[4]. Comme il s'agit ici d'une nouvelle sanction qui n'est pas prévue au régime général, il faut une habilitation particulière pour pouvoir renoncer. L'habilitation expresse pour renoncer à la sanction pour la cotisation CO2 ne figure ni dans la loi de 1981 ni dans celle de 1969.

Le Médiateur fédéral est d'avis que l'intention de créer une sanction spécifique n'est pas contestable, mais l'objectif de supprimer la possibilité de demander la renonciation n'est pas manifeste, en raison précisément du renvoi au régime général pour ce qui est de l'application des sanctions civiles. Le régime général prévoit une sanction pour remise tardive de la déclaration[5] et la possibilité d'y renoncer[6] ou de la réduire[7]. On ne peut déduire de l'absence de mention expresse de la sanction spécifique CO2 dans le régime de 1969 que la renonciation n'est pas possible. Cette interprétation heurterait le principe du raisonnable en augmentant encore le caractère répressif de la sanction. Les travaux préparatoires de la loi de juillet 2006 sont muets quant à l'objectif de permettre (ou non) la renonciation. L'objectif de la sanction spécifique (inviter les employeurs à déclarer les véhicules de société avant que le service d'inspection de l'ONSS n'opère des contrôles au moyen de datamining) nous semble suffisamment rencontré au moyen de cette sanction sans devoir y ajouter l'impossibilité d'y renoncer ou de la réduire.

Certes, la technique législative utilisée est originale dans la mesure où c'est la première fois que la sanction est prévue dans la loi de 1981, mais cet élément ne semble pas suffisant pour déroger aux principes du régime général en matière de possibilités de renoncer aux sanctions civiles.

---

[3] Révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs

[4] Pris en exécution de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs

[5] Article 54ter, § 2 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969.

[6] Article 55, §1er, alinéa 2 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 (force majeure).

[7] Article 55, §2, alinéa 2 (circonstances exceptionnelles) et §4 (raisons impérieuses d'équité) de l'arrêté royal du 28 novembre 1969).

3/4

Le Médiateur fédéral constate que deux interprétations du texte légal instaurant la cotisation CO2 sont possibles. Il recommande à l'ONSS d'appliquer l'interprétation la plus favorable aux employeurs en tenant compte des éléments repris ci-après.

L'article 38, §3 quater instaurant la cotisation spéciale a été modifié à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur en janvier 2005. La sanction spécifique a été instaurée dans la loi du 20 juillet 2006 avec effet au 1er janvier 2005. La date limite pour les déclarations CO2 dans la loi est le 30 juin 2006, mais la parution de la loi au Moniteur belge du 28 juillet 2006 a amené le Comité de gestion de l'ONSS de reculer la date limite au 30 novembre 2006. Les instructions intermédiaires de l'ONSS en ce sens ont été publiées en octobre 2006.

Quelques jours avant la publication de la loi du 20 juillet 2006 instaurant la sanction spécifique paraissait un arrêté royal du 22 juin 2006[8] modifiant les articles du régime général concernant les sanctions civiles. Une sanction civile est instaurée lorsque le service d'inspection de l'ONSS doit rectifier une déclaration incomplète, une autre en cas de défaut de remise de la déclaration trimestrielle par l'employeur dans les délais fixés. La philosophie des sanctions est explicitée dans le Rapport au Roi précédant l'arrêté royal, où il est question de responsabiliser les employeurs et de ne pas punir les employeurs qui effectuent de leur propre initiative les rectifications, même après le délai prévu. Il n'est pas question dans le régime général de sanctionner de la même manière l'employeur qui corrige d'initiative une déclaration incomplète ou inexacte par rapport à celui qui nécessite l'intervention d'un contrôleur[9]. Rien n'indique que le Législateur ait voulu instaurer dans deux textes publiés à quelques jours d'intervalle une telle différence dans le traitement des cotisations en permettant, d'une part, à l'employeur d'éviter l'application de la sanction en rectifiant lui-même une déclaration ou d'en demander l'exonération tandis que, d'autre part, le simple dépassement du délai mène à l'application automatique de la sanction sans possibilité de renoncer.

La sanction a un caractère clairement répressif compte tenu de son montant. Elle dépasse également la simple indemnisation puisqu'elle s'élève à deux fois le montant des cotisations éludées. Compte tenu de la jurisprudence européenne et de celle de la Cour d'arbitrage en la matière, il ne fait quasi pas de doute que la Cour d'arbitrage, éventuellement saisie d'une question préjudicielle, se prononcera en faveur du caractère pénal de la sanction. Outre l'interdiction de rétroactivité de la loi pénale, le caractère pénal de la sanction implique que le juge peut réduire ou annuler la sanction en tenant compte de circonstances atténuantes ou prononcer la sanction avec sursis (partiel).

La bonne foi de X a pu être vérifiée par l'ONSS.

---

[8] Modifiant les articles 54 et 55 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pris en exécution de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs et insérant un article 54ter dans cet arrêté, publié le 24 juillet 2006.
[9] Article 54ter, §1er de l'arrêté royal du 28 novembre 1969.

4/4

Par ailleurs, que l'on considère que la renonciation à la sanction n'est pas possible en l'état actuel des textes ou bien qu'elle est possible actuellement mais que la loi mériterait d'être plus claire à ce sujet pour augmenter la sécurité juridique, il n'y a pas de justification raisonnable à l'éventuelle absence de possibilité pour l'employeur de demander la renonciation ou la réduction de la sanction.

Par conséquent, dans l'attente d'une éventuelle décision judiciaire se prononçant sur le caractère pénal de la sanction spécifique à la cotisation CO2 et/ou de la clarification du texte par le Législateur, face à deux interprétations possibles du texte juridique actuel, l'équité recommande de s'en tenir à celle qui est la moins préjudiciable pour les employeurs concernés et leur mandataire.

Les médiateurs fédéraux,

Guido Schuermans

Catherine De Bruecker

le Médiateur fédéral

Bruxelles, le 27 juin 2007

Recommandation officielle à l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés

Le Médiateur fédéral recommande d'appliquer l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social aux nouvelles décisions (au sens de l'article 17) en matière d'allocations familiales datant d'avant le 1er octobre 2006 et ayant pour conséquence que le droit aux prestations était inférieur au droit initialement accordé.

L'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social dispose :

Lorsqu'il est constaté que la décision est entachée d'une erreur de droit ou matérielle, l'institution de sécurité sociale prend d'initiative une nouvelle décision produisant ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet, et ce sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription.

Sans préjudice de l'article 18, la nouvelle décision produit ses effets, en cas d'erreur due à l'institution de sécurité sociale, le premier jour du mois qui suit la notification, si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement.

L'alinéa précédent n'est pas d'application si l'assuré social sait ou devait savoir, dans le sens de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation.

L'article 120bis des lois coordonnées sur les allocations familiales du 19 décembre 1939, tel que modifié par la loi-programme du 20 juillet 2006, dispose :

La répétition des prestations familiales indûment payées ne peut être réclamée après l'expiration d'un délai de trois ans prenant cours à la date à laquelle le paiement a été effectué.

Outre les causes prévues par le Code civil, la prescription est interrompue par la réclamation des paiements indus notifiée au débiteur par lettre recommandée à la poste.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le délai de prescription est porté - à 5 ans, si les prestations payées indûment ont été obtenues à la suite de manœuvres frauduleuses ou de déclarations fausses ou sciemment incomplètes;- à 1 an, si le paiement indu résulte d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle de l'organisme d'allocation familiale et que la personne erronément créditée ne savait pas ou ne devait pas savoir qu'elle n'avait pas ou plus droit, en tout ou en partie, à la prestation versée.

De ce fait, l'article 120bis des lois coordonnées déroge à l'article 17 de la charte de l'assuré social lequel prévoit que la récupération n'est pas possible pour le passé en cas de faute de l'institution et de bonne foi de l'assuré social. A partir du 1er octobre 2006, le délai de récupération d'un paiement indu dans cette hypothèse est d'un an.

Rue Ducale 43 • 1000 Bruxelles • Tél. 02 289 27 27 • Télécopie 02 289 27 28
courriel: email@mediateurfederal.be • www.mediateurfederal.be

Aucune disposition légale n'a rendu inopérant l'article 17 de la charte de l'assuré social pour les nouvelles décisions (au sens de l'article 17) datant d'avant le 1er octobre 2006 ayant pour conséquence que le droit aux prestations était inférieur au droit initialement accordé.

Le Médiateur fédéral recommande:

1. d'appliquer l'article 17 de la charte dans les dossiers individuels suivants en renonçant à la récupération du paiement indu et/ou en reversant le montant déjà récupéré. Nous souhaitons relever que chaque assuré social a le droit de soumettre une réclamation au Médiateur fédéral et que, de la sorte, il n'y a pas de traitement inégal.
   Dossier de X
   Dossier de Y
   Dossier de Z

2. d'appliquer strictement l'article 17 de la charte pour les paiements s'étant avérés indus suite à des décisions datant d'avant le 1er octobre 2006, à chaque fois que l'assuré social invoque explicitement ou non et à juste titre cet article ou que l'Office national ou la caisse d'allocations familiales constatent eux-mêmes que l'article 17 aurait dû être appliqué.

Les médiateurs fédéraux

Guido Schuermans

Catherine De Bruecker

le Médiateur
fédéral

Bruxelles, le 7 novembre 2007

Recommandation officielle à SELOR

Le Médiateur fédéral recommande, dans l'attente d'une éventuelle modification de l'article 20, §1, de l'arrêté royal du 8 mars 2001, de ne pas exclure de toute participation à une épreuve linguistique ultérieure pour une durée d'un an, les candidats absents à une épreuve linguistique et ce, lorsque ces derniers ont préalablement informé SELOR de leur absence à cette épreuve mais n'ont pas communiqué par la suite la raison de cette absence.

Le Médiateur fédéral recommande également d'annuler les décisions d'exclusion de participation pour un délai de un an prises à l'égard des candidats qui avaient préalablement informé SELOR de leur absence mais n'avaient par la suite pas communiqué à SELOR la raison de cette absence.

Développement

SELOR exclut pendant une durée de un an de toute participation à une épreuve linguistique les candidats absents à une épreuve linguistique lorsque ces derniers bien qu'ayant préalablement informé de cette absence, n'ont pas par la suite communiqué la raison de cette absence.

L'article 20, § 1, de l'arrêté royal du 8 mars 2001 fixant les conditions de délivrance des certificats de connaissances linguistiques prévus à l'article 53 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées le 18 juillet 1966[1] prévoit ainsi que :

"*Le candidat absent à une épreuve linguistique sans en avoir informé au préalable l'Administrateur délégué du Bureau de sélection de l'Administration fédérale et qui n'a pas communiqué dans les cinq jours ouvrables qui suivent le jour de l'examen la raison de son absence au moyen d'une lettre dûment motivée ou d'une attestation, est exclu de toute participation à une épreuve linguistique organisée dans un délai de un an qui suit la date du procès-verbal de l'examen auquel il s'était inscrit .*"

Le Médiateur fédéral a reçu en 2006 une réclamation émanant d'un candidat qui s'était inscrit à une épreuve linguistique mais n'avait pu y participer. Il en avait informé SELOR par écrit quelques jours avant l'épreuve mais reçut néanmoins une décision d'exclusion de toute participation à une épreuve linguistique pendant une durée de un an. Cette décision d'exclusion était justifiée par le fait qu'il n'avait pas motivé son absence dans les cinq jours ouvrables suivant le jour de l'examen.

[1] Moniteur belge, 31 mars 2001.

Rue Ducale 43 • 1000 Bruxelles • Tél. 02 289 27 27 • Télécopie 02 289 27 28
courriel: email@mediateurfederal.be • www.mediateurfederal.be

Le Médiateur fédéral constate cependant que l'article 20, § 1, de l'arrêté royal du 8 mars 2001 vise uniquement les candidats qui n'ont pas préalablement prévenu SELOR de leur absence. Il considère dès lors que l'exclusion dont question dans cet article dépend d'une double condition : le candidat doit être absent à une épreuve linguistique sans en avoir préalablement informé SELOR et ce candidat doit avoir omis de communiquer à SELOR, dans les cinq jours ouvrables qui suivent le jour de l'examen, la raison de son absence.

L'article précité n'envisage pas la situation des candidats qui ont bien informé préalablement SELOR de leur absence. Ils ne peuvent dès lors pas être exclus de participation à une épreuve ultérieure, même s'ils n'ont pas communiqué après l'examen la raison de leur absence.

Le Médiateur fédéral est d'avis que, dans sa rédaction actuelle, le texte réglementaire précité est clair et qu'il n'autorise pas SELOR à exclure pour une durée de un an de toute participation à une épreuve linguistique les candidats qui l'ont préalablement informé de leur absence. Cette information préalable est en elle-même suffisante pour éviter la sanction prévue à l'article 20, § 1. Si le candidat a préalablement prévenu SELOR de son absence, il n'est pas nécessaire qu'il communique ultérieurement les raisons de son absence, afin d'éviter l'exclusion pour une durée de un an.

Le Médiateur fédéral est convaincu que l'interprétation donnée par SELOR à l'article 20, § 1, de l'arrêté royal du 8 mars 2001 ne respecte pas les termes pourtant clairs de cet article. Il est d'avis que SELOR ne peut maintenir cette interprétation et la pratique administrative qui en découle aussi longtemps que la réglementation concernée n'est pas modifiée.

Le Médiateur fédéral insiste dès lors également pour que soient annulées toutes les décisions d'exclusion encore en cours prises par SELOR, sur base de l'article 20, § 1, précité, à l'encontre des candidats l'ayant préalablement informé de leur absence.

Les médiateurs fédéraux,

Guido Schuermans

Catherine De Bruecker

Annexe 6 - Contacts externes du Médiateur fédéral en 2007

11 janvier 2007:	Réunion du groupe de pilotage de la CPMO (Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans) (Bruxelles)
12 janvier 2007:	Visite de travail du Président, du Greffier et du Directeur général de la Questure de la Chambre des représentants (Bruxelles)
19 janvier 2007:	Réunion de travail avec le Vlaamse ombudsman chez le bibliothécaire en chef de la Bibliothèque provinciale du Limbourg (Hasselt)
23 janvier 2007:	Réunion de travail avec la Cellule stratégique du Vice-Premier Ministre et Ministre de la Justice (Bruxelles)
24 janvier 2007:	Réunion de travail avec la Présidente du SPF Intérieur (Bruxelles)
25 janvier 2007:	Réunion de travail avec la Médiatrice de la Communauté française et le Médiateur wallon en préparation du Salon des Mandataires (Bruxelles)
26 janvier 2007:	Réunion de travail avec Selor (Bruxelles)
13 février 2007:	Réunion de travail avec le Vlaamse ombudsman en préparation du colloque 'Médiation et droit des étrangers', Centre de recherche interdisciplinaire sur l'ombudsman (Bruxelles)
14 février 2007:	Assemblée générale de la CPMO (Bruxelles)
15-16 février 2007:	Participation au « Salon des Mandataires » (Marche-en-Famenne)
21 février 2007:	Réunion du groupe de pilotage de la CPMO (Bruxelles)
23 février 2007:	Conférence de presse 'Permanences communes' du Médiateur fédéral et du Médiateur flamand (Gand)
26 février 2007:	Réunion de travail avec le Directeur de la Cellule Services généraux du Vice-Premier Ministre et Ministre du Budget et de la Consommation, site portail des ombudsmans belges (Bruxelles)
27 février 2007:	Participation à la Séance académique à l'occasion du 50e anniversaire du système de pension pour indépendants (Bruxelles)
28 février 2007:	Conférence de presse 'Permanences communes' du Médiateur fédéral et du Médiateur flamand à la Bibliothèque provinciale du Limbourg (Hasselt)
1er mars 2007:	Réunion de travail avec Selor (Bruxelles)
5 mars 2007:	Réunion de travail avec l'Administration du Recouvrement, SPF Finances (Bruxelles)
6 mars 2007:	Présentation à la presse des permanences communes du Médiateur fédéral et du Médiateur flamand (Bruges)
12 mars 2007:	Exposé « Le Cas de la Belgique » à l'occasion du séminaire "Etats décentralisés et Ombudsman: expériences européennes » organisé par l'Universitát Autònoma de Barcelone - UAB (Barcelone)
13 mars 2007:	Présentation du Rapport annuel 2006 du "Service du médiateur de la Communauté française" (Bruxelles)
15 mars 2007:	Participation à la séance d'inauguration de la chaire de Droit européen de la Faculté de droit de l'Université catholique de Louvain (Bruxelles)
21 mars 2007:	Réunion de travail avec le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (Bruxelles)
26 mars 2007:	Réunion de travail avec Selor (Bruxelles)
28 mars 2007:	Remise officielle du Rapport annuel 2006 au Président de la Chambre des représentants (Bruxelles)
29 mars 2007:	Réunion de travail avec l'Administration du Recouvrement, SPF Finances (Bruxelles)
30 mars 2007:	Réunion de travail avec le Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (Bruxelles)
3 avril 2007:	Réunion de travail avec le Vlaams Kinderrechtencommissariaat (Bruxelles)
4 avril 2007:	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers, SPF Intérieur (Bruxelles)
12-13 avril 2007:	Participation à la conférence plate-forme "Implementing human rights and the rule of law in Europe: The co-operation between Ombudsmen, National Human Rights Institutions and the Council of Europe Commissioner for Human Rights", organisée par le Médiateur grec et le Commissaire européen aux Droits de l'homme du Conseil de l'Europe (Athènes)
17 avril 2007:	Présentation et discussion en commission des Pétitions de la Chambre des représentants du Rapport annuel 2006 du Médiateur fédéral (Bruxelles)

18 avril 2007:	Présentation du Rapport annuel 2006 du Médiateur flamand (Bruxelles)
19 avril 2007:	Réunion de travail avec l'Office national de Sécurité sociale (Bruxelles) Réunion du groupe de pilotage de la CPMO
24 avril 2007:	Présentation du Rapport annuel 2006 du Service de médiation Pensions (Bruxelles)
25 avril 2007:	Présentation du Rapport annuel 2006 de l'Ombudsman des Assurances (Bruxelles) Réunion de travail 'Permanences communes' (Namur)
3 mai 2007:	Colloque 'Qualité dans l'Administration' (Louvain)
4 mai 2007:	Réunion de travail avec la Commission Jeux de hasard (Bruxelles) Déjeuner de travail avec Selor (Bruxelles)
10 mai 2007:	Colloque 'Qualité dans l'Administration' (Louvain)
15 mai 2007:	Réunion de travail avec la Direction générale Législation, Droits fondamentaux et Libertés, SPF Justice (Bruxelles)
22 mai 2007:	Réunion de travail avec Selor (Bruxelles)
24 mai 2007:	Réunion de travail "Klachtenmanagement bij de overheid" à la Antwerpen Management School (Anvers)
30 mai 2007:	Participation à l'action "DH Service en ligne » du journal La Dernière Heure - Les Sports (Bruxelles)
4 juin 2007:	Réunion du groupe de pilotage de la CPMO
12 juin 2007:	Visite de travail du Médiateur du Bénin (Bruxelles)
13-15 juin 2007:	Participation au séminaire "The Common Assessment Framework (CAF) and the Balanced Scorecard (BSC)", organisé par l'European Institute of Public Administration (Maastricht)
14 juin 2007:	Orateur invité du programme "Klachtenmanagement bij de overheid" à la Antwerpen Management School (Anvers)
21 juin 2007:	Réunion de travail "Semaine de la médiation" (Bruxelles)
22 juin 2007:	Conférence internationale "The role of the Ombudsman institution, as a guarantee of citizens' Human Rights and freedoms, in the consolidation of the democratic system" (Madrid) Visite du Consul honoraire de la République turque (Bruxelles)
26 juin 2007:	Réunion de travail avec Selor Réunion de travail avec l'Administration de l'Inspection spéciale des Impôts, SPF Finances (Bruxelles)
12 juillet 2007:	Réunion de travail avec les Commissions réunies de nomination pour le Notariat (Bruxelles) Réunion de préparation du colloque « La médiation et le droit des étrangers », Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (Bruxelles)
19 juillet 2007:	Réunion de travail avec la Direction générale Maisons de Justice, SPF Justice (Bruxelles)
23 juillet 2007:	Visite d'une délégation chinoise du "State Bureau for Letters and Calls" (Bruxelles)
26 juillet 2007:	Réunion de travail "Semaine de la médiation" (Bruxelles)
1er août 2007:	Déjeuner de travail avec le Médiateur Pensions (Bruxelles)
21 août 2007:	Réunion de travail avec Selor (Bruxelles)
29 août 2007:	Réunion préparatoire du colloque "Het klachtenmanagement en de ombudsdiensten in de overheidsdiensten: bouwstenen van een kwaliteitsbenadering?" (Bruxelles)
6 septembre 2007:	Visite de travail de l'Ombudsman des Droits de l'homme et de la Justice du Timor Oriental (Bruxelles)
17-18 septembre 2007:	Participation au séminaire "Ombudsman's Intervention between the Principles of Legality and Good Administration", organisé par le programme Eunomia de l'Ombudsman grec, sous les auspices du Commissaire aux Droits de l'homme du Conseil de l'Europe (Sofia)
19 septembre 2007:	Réunion du groupe de pilotage de la CPMO
21 septembre 2007:	Réunion de travail avec la Direction générale Communication, SPF Sécurité sociale (Bruxelles)
2 octobre 2007:	Passage dans l'émission de Bel RTL, "Votre question nous intéresse" (Bruxelles)
3-6 octobre 2007:	Semaine de la médiation
5-7 octobre 2007:	Participation à la 12e conférence internationale « International experience of the cooperation between constitutional courts and ombudsmen in the field of ensuring and protection of human rights » (Yerevan)

8 octobre 2007:	Réunion du groupe de pilotage de la CPMO
9 octobre 2007:	Colloque "La médiation et les étrangers", Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (Bruxelles)
10 octobre 2007:	Réunion de travail avec l'Administration des Douanes et Accises, SPF Finances (Bruxelles)
12 octobre 2007:	Réunion de travail avec l'Ombudsvrouw Stad Gent en OCMW (Gand)
14-16 octobre 2007:	Participation au 6e séminaire des Médiateurs nationaux des Etats membres de l'UE et des Etats candidats (Strasbourg)
17 octobre 2007:	Réunion de travail avec le Médiateur flamand (Bruxelles)
18 octobre 2007:	Réunion de travail avec la Direction générale Etablissements pénitentiaires, SPF Justice (Bruxelles)
19 octobre 2007:	Participation au colloque "Les Belges et la justice en 2007" organisé par le Conseil supérieur de la Justice (Bruxelles)
23 octobre 2007:	Participation à la journée d'étude "Groen licht voor gelijke kansen" (Gand) Présentation du Rapport annuel 2006 du Médiateur fédéral au Forum des Présidents des Services publics fédéraux (Bruxelles)
24 octobre 2007:	Réunion de travail avec Fedasil (Bruxelles)
26 octobre 2007:	Déjeuner de travail avec le Président du Comité permanent des Services de Police (Bruxelles)
30 octobre 2007:	Participation à l'inauguration officielle du "Nieuwe basisopleiding penitentiair beambten Regio Noord" (Brugge)
31 octobre 2007:	Visite d'étudiants "Communicatiemanagement" de l'Arteveldehogeschool, Gand (Bruxelles)
1er novembre 2007:	Participation au Congrès "Werken aan behoorlijkheid" à l'occasion des "25 jaar Nationale ombudsman" (La Haye)
5 novembre 2007:	Réunion du groupe de pilotage de la CPMO
6-7 novembre 2007:	Participation à la 1ère réunion des Points de contact des structures nationales de Droits de l'homme avec le Commissaire aux Droits de l'homme du Conseil de l'Europe (Strasbourg)
8 novembre 2007:	Lecture à l'Université Catholique de Louvain "Parole aux médiateurs" (Louvain-la-Neuve)
9 novembre 2007:	Présentation du Rapport annuel 2006 du Médiateur fédéral au Collège des Institutions publiques de Sécurité sociale (Bruxelles)
14 novembre 2007:	Présentation du Rapport annuel 2006-2007 du Vlaams Kinderrechtencommissariaat (Bruxelles)
20 novembre 2007:	Présentation des comptes 2006 et du budget 2008 du Médiateur fédéral en commission de la Comptabilité de la Chambre des représentants (Bruxelles)
21 novembre 2007:	Réunion de travail avec la Direction générale de l'Office des étrangers (Bruxelles)
21-22 novembre 2007:	Visite d'une délégation de magistrats algériens (Bruxelles)
26-28 novembre 2007:	**Visite du Médiateur européen au Médiateur fédéral** Lecture à l'Université Libre de Bruxelles "La bonne administration dans l'Union européenne: le rôle du Médiateur européen » (Bruxelles) Déjeuner de travail à la Cour de cassation (Bruxelles) Lecture à la KU Leuven "Good administration in the European Union: the role of the European Ombudsman" (Louvain) Déjeuner de travail avec les Médiateurs parlementaires (Bruxelles) Visite à la Présidence de la Chambre des représentants (Bruxelles) Exposé et échange de vues en commissions réunies du Comité d'avis fédéral chargé des questions européennes et de la commission des Pétitions de la Chambre des représentants "Strengthening citizens' trust and confidence in the European Union" (Bruxelles) Lecture devant l'Assemblée plénière de la CPMO "Promouvoir la transparence et la responsabilité de l'administration fédérale " (Namur) Réception donnée par le Gouverneur de la province de Namur (Namur) Réunion de travail avec le Ministre des Affaires étrangères (Bruxelles) Réunion de travail avec le Ministre de la Justice (Bruxelles)

4 décembre 2007:	Réunion de travail avec l'Administration de la Documentation patrimoniale, SPF Finances (Bruxelles)
5 décembre 2007:	Présentation du Médiateur fédéral en commission des Pétitions (Bruxelles)
7 décembre 2007:	Participation à la séance académique « 15 ans de la loi sur la vie privée », Commission de la protection de la vie privée (Bruxelles)
11-13 décembre 2007:	Participation au 5e Congrès et à l'Assemblée générale de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) "Le médiateur/ombudsman garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels" (Bamako, Mali)
20 décembre 2007:	Exposé 'Beleidsinformatie en rechten van burgers als gebruikers' lors du colloque de la Vlaamse Vereniging voor Bestuur en Beleid consacré à la réduction des charges administratives (Bruxelles)

Annexe 7 - Questions parlementaires – Projets et propositions de loi

Nous ne mentionnons au point A que les questions parlementaires (écrites et orales) posées ou publiées en 2007 et se référant explicitement au Médiateur fédéral ou à ses rapports annuels, de très nombreuses autres questions ayant été posées durant l'exercice écoulé sur les matières abordées dans les rapports annuels précédents 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 Médiateur fédéral ou la loi instaurant des médiateurs fédéraux y sont repris. Les questions et textes cités 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 Médiateur fédéral leurs questions et propositions en liaison avec ses rapports annuels.

A. Questions parlementaires évoquant le Médiateur fédéral et/ou ses rapports annuels

Compte rendu intégral, Chambre, session ordinaire 2006-2007, question n° P1872 du 29 mars 2007 (Jean-Claude Maene) au Vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur, *"Le rapport des médiateurs fédéraux et l'Office des étrangers"*, CRIV 51 PLEN 275, p. 14.

Q. & R., Chambre, 5e session de la 51e législature 2006-2007, question n° 794 du 18 mai 2005 (Francis Van den Eynde) au Vice-premier ministre et ministre des Finances, *"Recommandation des médiateurs fédéraux – Codes des taxes assimilées aux impôts sur les revenus – Dégrèvement d'office"*, DO2004200504290, *Bull.* 30 avril 2007, pp. 32118 et s.

Q. & R., Chambre, 2e session de la 52e législature 2007-2008, question n° 37 du 10 octobre 2007 (Jan Mortelmans) au Secrétaire d'Etat aux Entreprises publiques, adjoint à la Ministre du Budget et de la Protection de la consommation, "*Il ressort du rapport d'activité annuel 2006 du médiateur fédéral que le problème de l'accessibilité des bureaux locaux de la Direction pour l'immatriculation des véhicules (DIV) subsiste. 1. Quelles initiatives ont été prises entre temps pour y remédier ? 2. Le problème de l'accessibilité des bureaux locaux de la DIV a-t-il été résolu à l'heure actuelle ?"*, DO2007200800188, *Bull.*, 22 octobre 2007, p. 86.

Q. & R., Chambre, 2e session de la 52e législature 2007-2008, question n° 18 du 15 octobre 2007 (Jan Mortelmans) au Ministre de la Mobilité, "*Il ressort du rapport d'activité annuel 2006 du médiateur fédéral que le problème de l'accessibilité des bureaux locaux de la Direction pour l'immatriculation des véhicules (DIV) subsiste. 1. Quelles initiatives ont été prises entre temps pour y remédier ? 2. Le problème de l'accessibilité des bureaux locaux de la DIV a-t-il été résolu à l'heure actuelle ?", Bull.*, question non encore publiée, question envoyée au département assortie d'un délai au 12 juillet 2011.

B. Avant-projets, projets et propositions de loi en rapport avec une recommandation générale, la loi instaurant des médiateurs fédéraux, ou dans lequel le Médiateur fédéral est mentionné

Projet de loi *modifiant certaines lois relatives aux dotations allouées à la Cour des comptes, aux médiateurs fédéraux, aux commissions de nomination pour le notariat et à la commission de la protection de la vie privée*, *Doc. Parl.* 51K0608, Chambre, session ordinaire 2006-2007, 25 avril 2007, adopté, Sénat, session ordinaire 2006-2007, 29 mars 2007, adopté.

Proposition *demandant au Collège des médiateurs fédéraux de mener un audit sur le fonctionnement des centres fermés de l'Office des étrangers, Doc. Parl.* 52 0144/001, Chambre, 1ère session de la 52e législature, 2007, 11 septembre 2007.

Proposition de loi *en révision de l'article 28 de la Constitution relatif au droit de pétition en vue d'y inscrire le Collège des médiateurs fédéraux, Doc. Parl.* 52 0260/001, Chambre, 2e session de la 52e législature, 2007-2008, 24 octobre 2007.

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, Doc. Parl.* 52S0338/001, Sénat, 52e législature 2007-2008, 25 octobre 2007.

Proposition visant *à modifier le Règlement de la Chambre des représentants en vue de régler la procédure pour charger les médiateurs fédéraux de mener des investigations sur le fonctionnement des services administratifs fédéraux, Doc. Parl.* 52 0309/001, Chambre, session ordinaire 2007-2008, 30 octobre 2007.

Proposition *demandant au Collège des médiateurs fédéraux d'examiner, en application de l'article 1er, alinéa 1er, 2°, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, le fonctionnement des six centres fermés gérés par l'Office des Etrangers, Doc. Parl.* 52 0507/001, Chambre, session ordinaire 2007-2008, 5 décembre 2007.

Annexe 8 - Index des administrations citées

Ministère de la Défense : pp. 27, 28, 126, 196

Organismes privés chargés d'un service public : pp. 27, 119, 139

Parastataux sociaux : pp. 27, 28, 95, 119, 136, 138, 149
Banque Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS) : p. 136
Caisse nationale auxiliaire d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants : p. 136
Fonds des Accidents du Travail (FAT) : p. 136
Institut national d'Assurance Maladie-invalidité (INAMI) : pp. 52, 136, 157, 160, 166, 121
Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI) : pp. 136, 157, 169
Institut national des Invalides de Guerre (INIG) : p. 164
Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS) : pp. 82, 136, 149
Office national de l'Emploi (ONEM) : pp. 41, 108, 136, 154, 157, 160, 163, 173
Office national des Pensions (ONP) : pp. 109, 110, 153, 157
Office national de Sécurité sociale (ONSS) : pp. 89, 136, 149, 157, 160, 170, 177, 211
Office national des Vacances annuelles (ONVA) : pp. 136, 170

Parastataux, entreprises publiques et instances ne relevant pas directement d'un SPF ou d'un SPP : pp. 27, 28, 138

Services publics fédéraux de programmation : pp. 27, 28, 119, 196

SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement : pp. 55, 125, 165, 166, 169, 171-173, 185
Direction générale des Affaires consulaires : pp. 125, 169, 172, 173, 185

SPF Chancellerie du Premier ministre : p. 120
Direction générale Communication externe : pp. 115, 120

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie : pp. 133, 175

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : pp. 44, 45, 129

SPF Finances : pp. 38-43, 45, 46, 49, 56, 57, 60, 74, 76-78, 84, 85, 87, 95-97, 99-101, 103, 105-107, 110, 113, 114, 127, 144-148, 163, 166, 174, 177, 178, 181, 182, 199, 200, 210-213
Administration des Douanes et Accises : pp. 56, 57, 105, 106, 127, 212
Administration du Recouvrement (AREC): pp. 127, 174, 178, 183, 210
Administration de la Fiscalité des entreprises et des revenus (AFER) : pp. 127, 155, 174, 177
Administration de la Trésorerie : pp. 127, 153, 163
Service Central des Dépenses Fixes : p. 160
Caisse des Dépôts et Consignations : p. 177
Documentation patrimoniale (DOCPAT) : pp. 49, 60, 74, 75, 178, 213
Personnel & Organisation : pp. 27, 28, 115, 121, 149, 201

SPF Intérieur : pp. 49, 72, 80, 92, 107, 108, 123, 165, 172, 179, 184, 210
Direction générale Institutions et Population : pp. 72, 123, 158, 165, 172, 179, 184
Direction générale de l'Office des étrangers : pp. 200, 210, 212
Service Régularisations humanitaires : pp. 61-63, 73
Direction Elections et Population : p. 165
Direction du Registre national : p. 107

SPF Justice : pp. 68, 69, 71, 72, 95, 122, 168, 172, 200, 211, 212
Direction générale des Maisons de justice : p. 122
Direction générale des Etablissements pénitentiaires : pp. 71, 72, 122
Direction générale Exécution des Peines et Mesures (DGEPM) : pp. 168, 172
Direction générale de la Législation et des Libertés et Droits fondamentaux : pp. 68, 122
Service du Droit de la nationalité : pp. 68-69

SPF Mobilité et Transports : pp. 53, 134, 171,201
Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV): pp. 53, 134, 170, 214

SPF Personnel et Organisation : pp. 115, 121, 149, 201
Selor : pp. 17, 40, 41, 87-89, 121, 149, 150, 157, 159, 166, 169, 170, 173, 176, 177, 180, 210, 211

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement : p. 132
Administration de l'Expertise médicale (Medex): pp. 132, 176
Agence fédérale de la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) : pp. 132, 176

SPF Sécurité sociale : pp. 58, 59, 70, 79, 130, 170, 201, 211
Direction générale Personnes handicapées (DGPH): pp. 58, 59, 70, 79, 80, 130, 177

SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict) : pp. 115, 121

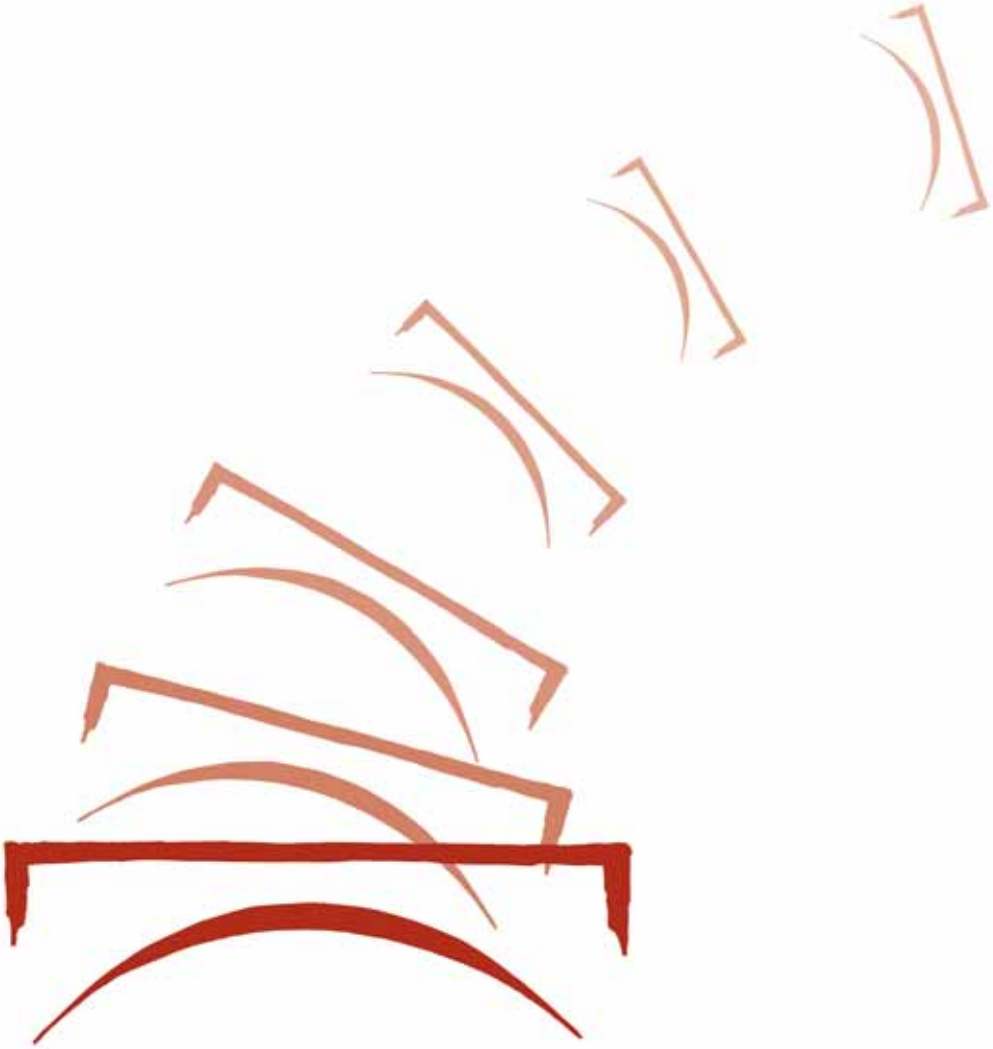


Table des matières

Avant-propos 3

I. Introduction 7

Ecouter – Rapprocher - Améliorer 9

1. Le fonctionnement du service 9
2. La gestion de l'institution 16

II. Chiffres généraux 19

1. Introduction 21
2. Statistiques générales 21

III. Analyse des plaintes traitées 35

1. L'administration en mouvement 38
2. L'administration à l'origine d'un préjudice 52
3. Les droits fondamentaux 64
4. Être proactif, une nécessité 74
5. L'application de la réglementation 82
6. Lorsque divers services de médiation collaborent 102
7. Plaintes à l'encontre des choix politiques du Gouvernement, plaintes irrecevables et demandes d'information 111

IV. Chiffres par administration 117

1. Introduction 119
2. Statistiques par administration 120

V. Recommandations 141

1. Introduction 143
2. Recommandations générales 143
3. Recommandations officielles 2007 149

VI. Dix ans de propositions et de suggestions 151

Aperçu 1997 - 2007 153

Annexes 187

Annexe 1 - Loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux 189

Annexe 2 - Charte pour une administration à l'écoute des usagers 194

Annexe 3 - Protocole d'accord concernant les relations entre le Médiateur fédéral et les services publics fédéraux pour le traitement des plaintes 196

Annexe 4 - Aperçu des recommandations générales 199

Annexe 5 - Recommandations officielles formulées en 2007 202

Annexe 6 - Contacts externes du Médiateur fédéral en 2007 210

Annexe 7 - Questions parlementaires – Projets et propositions de loi 214

Annexe 8 - Index des administrations citées 216

Dans un souci de respect de l'environnement, le Médiateur fédéral a fait choix d'un papier sans chlore.