



**BILAN
&
JURISPRUDENCE**

1997 - 2002

Editeurs resp. : P.-Y. MONETTE & H. WUYTS
Médiateurs fédéraux
Rue Ducale 43, 1000 Bruxelles
email@mediateurfederal.be
www.mediateurfederal.be

2003 La reproduction de tout ou partie du présent bilan et
jurisprudence est encouragée avec mention de la source.

Réalisation : Vanden Broele Grafische Groep

INTRODUCTION

Le Collège des médiateurs fédéraux a été installé suite à la nomination des médiateurs par la Chambre des représentants le 19 décembre 1996 et à leur prestation de serment dans les mains de son président le 3 janvier 1997, conformément à l'article 4 de la loi du 22 mars 1995.

Au terme du mandat des médiateurs, il nous a semblé opportun de donner un aperçu des six années écoulées. Conformément à la législation (article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux), le Collège a fait rapport chaque année de ses activités à la Chambre des représentants, formulé les recommandations qu'il jugeait utiles et fait état des difficultés rencontrées dans l'exercice de ses fonctions. Avant qu'intervienne la modification de l'article 15 de la loi en 1999, il adressait ce rapport annuel à la Chambre dans le courant du mois d'octobre. Depuis l'année 2000, le rapport annuel couvre l'année civile, de janvier à décembre. A la différence du rapport annuel, ce 'Bilan et Jurisprudence' a pour objectif de donner un aperçu global des six années écoulées en mettant l'accent sur les réalisations importantes de la Médiature fédérale ainsi que sur son évaluation de l'administration fédérale au travers de l'application des critères de bonne administration que le Collège a développés durant ces six années.

Cet ouvrage se compose de deux parties.

La première partie, intitulée '**Le Bilan**', reprend les résultats obtenus durant la période 1997-2002 ainsi que les points où le Collège n'a pas été suivi. Sans aborder la mise sur pied de la Médiature fédérale elle-même, qui nous a également fort occupés pendant les deux premières années de notre mandat, ni le développement de la notoriété de cette nouvelle institution par le biais d'une collaboration avec les médias, les universités, l'ensemble des autres médiateurs ou les bibliothèques communales notamment, nous nous sommes ici limités aux réalisations les plus importantes, la plupart de nature structurelle. Cela ne signifie pas que ces réalisations soient uniquement dues à l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux. Dans plusieurs cas en effet d'autres facteurs ont également pu jouer un rôle. Dans certains cas, il est toutefois difficile de déterminer avec précision dans quelle mesure c'est l'intervention du Collège ou ce sont d'autres facteurs qui ont été déterminants dans ces changements.

En sus des résultats structurels obtenus, il faut également souligner l'importance des dossiers individuels, des plaintes et des demandes de médiation. Comme les chiffres l'indiquent, plus de 16.000 dossiers ont été enregistrés en six ans. Sans les demandes d'information, les dossiers déclarés irrecevables et les demandes transmises à d'autres médiateurs ou services de médiation, il reste 8.600 demandes ayant fait l'objet d'un traitement complet. De ces dossiers recevables, plus de 6.800 ont été traités selon le schéma classique, c'est-à-dire en passant par toutes les phases de traitement de dossier. Ils ont été clôturés pour 34,6 % d'entre eux en bonne administration, pour 25,1 % en bonne administration après intervention, pour 19,4 % sans appréciation et pour 7,1 % en mal-administration, le reste ayant fait l'objet d'une autre évaluation (ces évaluations sont reprises dans les données chiffrées). Dans 75 à 80 % des cas, l'intervention du Collège a été couronnée de succès. Cela signifie que des milliers de personnes, suite à leur saisine du Collège des médiateurs fédéraux, ont vu leur motif d'insatisfaction vis-à-vis de l'autorité fédérale disparaître soit parce qu'ils avaient raison et ont obtenu satisfaction soit, au contraire, parce qu'ils avaient tort et se sont rendus à la raison de l'administration grâce aux explications qui leur ont été fournies par la Médiature fédérale, dans un langage toujours compréhensible. Cet aspect du travail, qui offre le plus de satisfaction, ne ressort pas du Bilan. En effet, celui-ci reflète davantage la plus-value structurelle de l'action du Collège, gage notamment d'une moindre insatisfaction des citoyens dans l'avenir.

La deuxième partie intitulée '**La Jurisprudence**' analyse la manière dont le Collège des médiateurs fédéraux a appliqué les critères d'évaluation, plus amplement détaillés dans le Rapport annuel 1999 (pp. 27-34). Dans cette Jurisprudence, en sus des dix-sept critères détaillés en 1999, une dix-huitième catégorie est reprise sous le vocable 'autres'. Concrètement, il s'agit de l'application d'un des principes de bonne gouvernance, évoqués dans le Rapport annuel 2000 (pp. 21-24), à savoir la disparité entre les droits et obligations de l'autorité fédérale et les droits et obligations de l'individu, ici en matière fiscale.

La Jurisprudence paraît sous la forme de résumés rédigés lors de la clôture définitive d'un dossier. Un résumé est rédigé pour chaque dossier clôturé. Ces résumés sont envoyés trimestriellement aux fonctionnaires dirigeants des différents ministères, maintenant appelés services publics fédéraux, et parastataux. Ils peuvent de la sorte réagir rapidement aux manquements avérés au sein de leur organisation. Dans la partie **Jurisprudence** de cet ouvrage, seul un

nombre limité de dossiers est repris. Notre choix s'est porté sur les dossiers illustrant clairement la violation par l'administration d'un principe de bonne administration et il porte sur les six années écoulées. Cette jurisprudence peut faire office pour l'administration d'indication sur la façon dont le Collège ainsi que les citoyens réagissent à certains actes et comportements administratifs et ainsi contribuer à prévenir certains conflits futurs.

Afin d'optimiser la lecture de la partie **Jurisprudence**, un index clôture le présent ouvrage. Il se compose d'une centaine de mots clés qui permettent au lecteur d'aller directement aux thèmes qui retiennent particulièrement son attention. Par ailleurs, la table des matières reprend également la liste des principes de bonne administration.

Tant pour le Bilan que pour la Jurisprudence, la terminologie utilisée est celle qui était en vigueur au moment du traitement des dossiers. Cela signifie qu'il sera toujours question non de services publics fédéraux mais de ministères, cette terminologie étant celle couramment usitée durant les six années écoulées de même qu'actuellement encore dans certaines administrations. Il en va de même pour les subdivisions de ministères ainsi que pour les parastataux.

Le Collège des médiateurs fédéraux a développé au cours des six dernières années une parfaite collaboration avec la majorité des autorités administratives ainsi qu'avec la Commission des Pétitions, son interlocuteur privilégié au sein de la Chambre des représentants. Nous tenons ici à remercier tous nos collaborateurs pour leur engagement personnel ; sans eux ces résultats n'auraient pu être atteints. Nous espérons que ce 'Bilan - Jurisprudence' pourra contribuer au maintien de cette bonne collaboration là où elle existe déjà ou à en promouvoir le développement là où elle n'existe pas encore ou de façon insuffisante et ce, tant au niveau de l'administration qu'au sein de la Chambre des représentants, particulièrement auprès des commissions permanentes.

Dr Herman WUYTS

Pierre-Yves MONETTE

I.

Données chiffrées

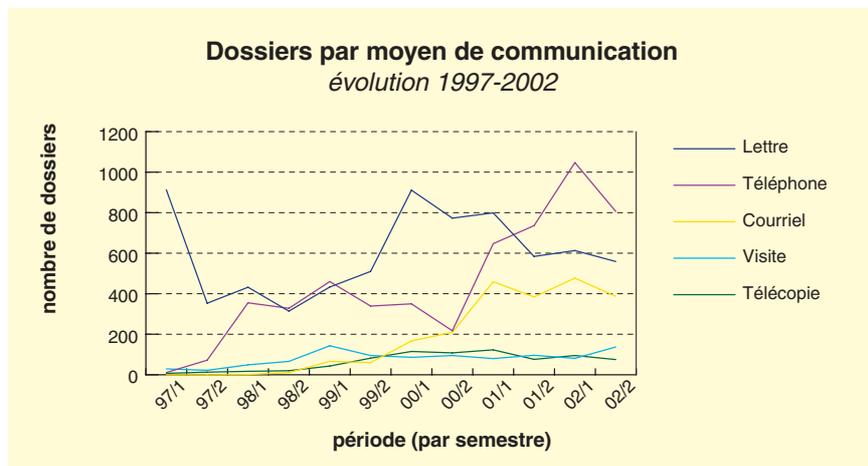


I. DONNEES CHIFFREES

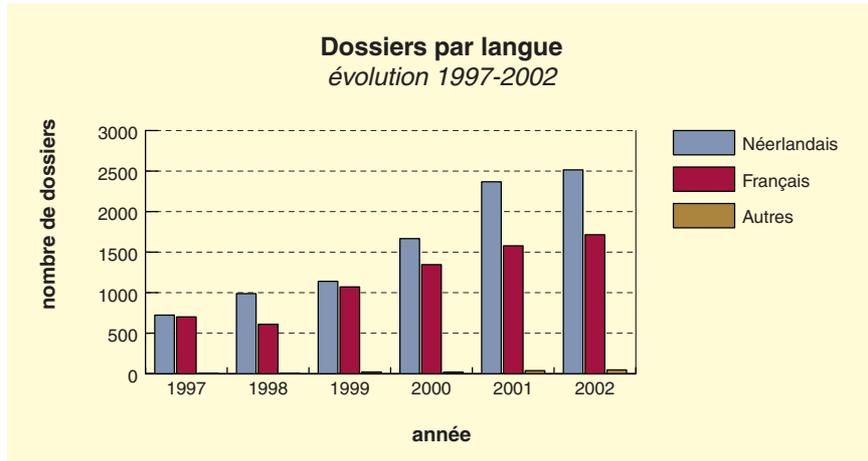
Les données statistiques reprises ci-après donnent une vue d'ensemble des dossiers répartis selon différents critères : moyen de communication utilisé, langue, durée de traitement, charge de travail, évaluation, résultat de l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux et administrations concernées. Celles-ci reflètent la situation au 31 décembre 2002.

Durant la période 1997-2002, 16.557 dossiers ont été introduits dont 13.835 plaintes ou demandes de médiation et 2.722 demandes d'information.

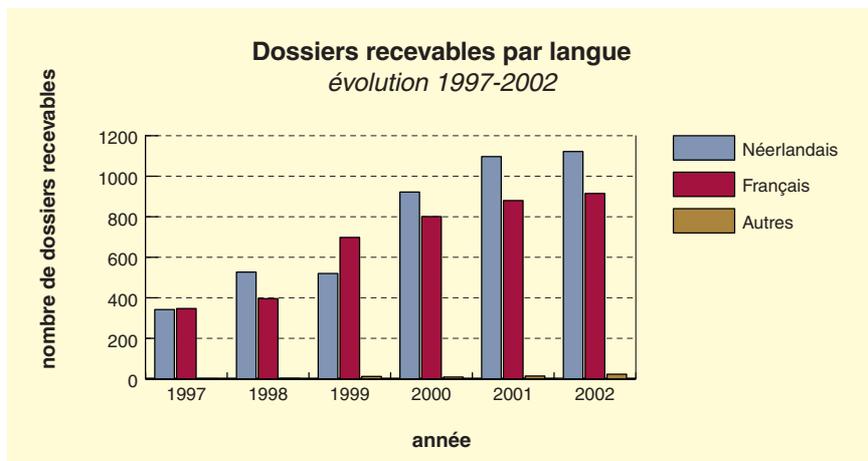
Le premier graphique donne la répartition des dossiers suivant les canaux de communication utilisés pour introduire une réclamation ou demander des informations. Sur l'ensemble de la période – totalisant 16.557 dossiers – 43,5 % des dossiers ont été introduits par lettre, 32,5 % par téléphone, 13,4 % par courrier électronique, 5,9 % lors d'une visite et 4,7 % par télécopie. Force est de constater que la proportion des « médias rapides » – surtout le téléphone et le courrier électronique – a fortement augmenté au cours des dernières années.



Le graphique suivant met en évidence l'évolution de ces 16.557 nouveaux dossiers de 1997 à 2002 répartis selon la langue. Cette approche donne la répartition globale suivante : 7.020 dossiers en français, soit 42,4 % ; 9.401 dossiers en néerlandais, soit 56,8 % et 136 dossiers dans d'autres langues (dont l'allemand), soit 0,8 %.



Le graphique suivant montre l'évolution des 8.628 nouvelles plaintes ou demandes de médiation recevables selon la langue pour la période 1997-2002. Les demandes d'information ainsi que les dossiers transmis ou déclarés irrecevables ne sont pas pris ici en considération. Sur l'ensemble de la période, la répartition des 8.628 dossiers selon ce critère donne les résultats suivants : 4.037 dossiers en français (46,8 %), 4.530 dossiers en néerlandais (52,5 %) et 61 dossiers (0,7 %) dans d'autres langues (dont l'allemand).

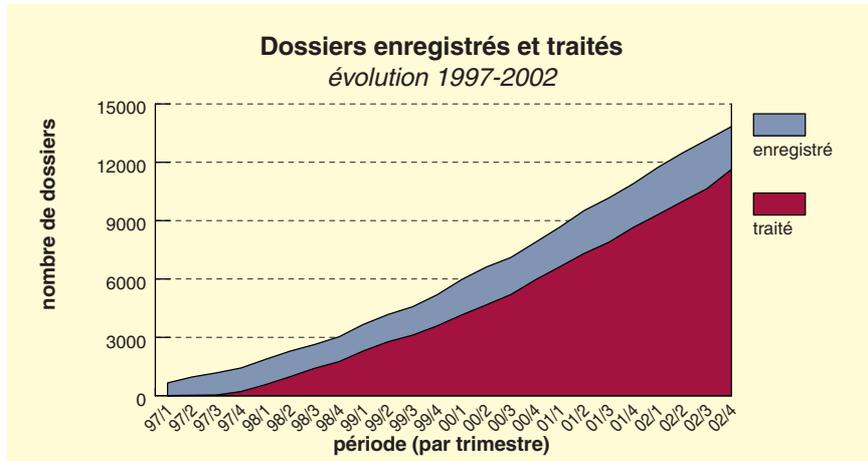


Le graphique suivant reprend, par période de 30 jours, et ce pour les 6.881 plaintes ou demandes de médiation définitivement classées, l'intervalle écoulé entre l'enregistrement de la plainte ou de la demande en médiation et son classement définitif (en phase S10). Pour 109 dossiers (ou 1,6 %), le traitement a demandé plus de 1.080 jours.

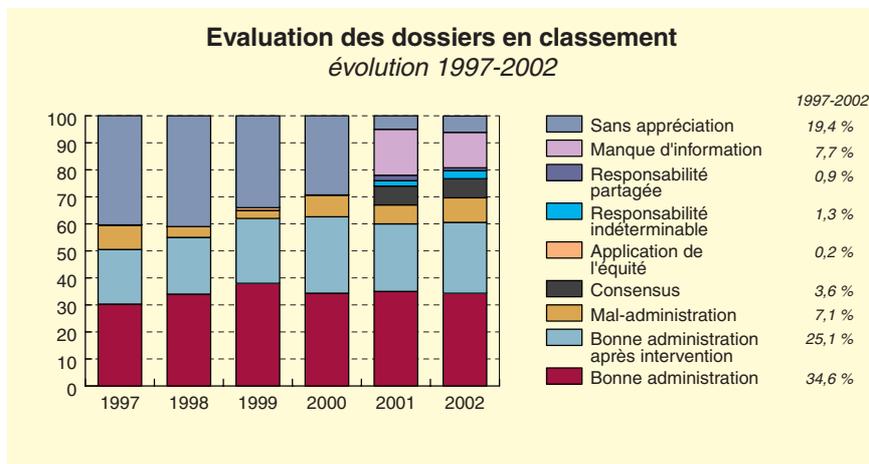


Ces données indiquent que de ces 6.881 dossiers, 3.704 (53,8 %) ont été clôturés dans un délai inférieur à six mois, alors que 1.573 dossiers (22,9 %) furent clôturés endéans la première année, 765 (11,1 %) dans un intervalle de dix-huit mois et enfin 322 dans les deux ans.

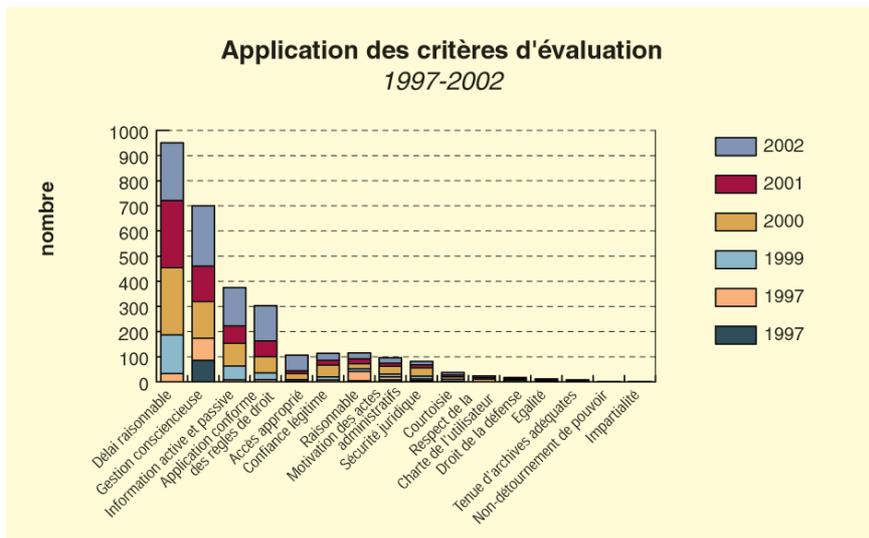
La combinaison des données statistiques relatives à l'enregistrement des 13.835 plaintes et demandes de médiation d'une part et à leur clôture (11.632 dossiers) d'autre part permet de dégager une représentation d'un des aspects de la charge de travail qui incombe au Collège (le traitement des demandes d'information étant l'un des autres aspects). Sous le vocable « traités » sont repris tant les dossiers irrecevables (2.548 dossiers), suspendus (218 dossiers) ou transmis (1.985 dossiers) que les dossiers effectivement classés au terme de leur traitement (6.881 dossiers). Au 31 décembre 2002, 2.203 plaintes ou demandes de médiation sont ainsi en traitement.



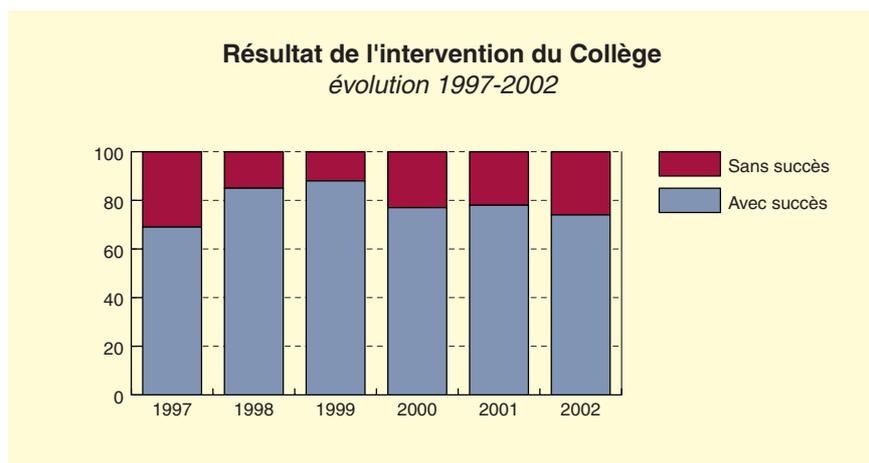
Les dossiers recevables et définitivement classés ont été évalués à l'aune d'une des catégories d'évaluation appliquées par le Collège des médiateurs fédéraux. Celles-ci ont été adaptées à partir de l'exercice 2001 (voy. CMF, *Rapport annuel 2000*, pp. 15-16). En voici la représentation graphique :



Le graphique ci-après donne – par ordre décroissant – un aperçu des critères de bonne administration violés dans les 2.416 dossiers clôturés en “mal-administration” ou en “bonne administration après intervention”. Plusieurs critères de bonne administration pouvant être méconnus dans un seul et même dossier, leur nombre total s’élève finalement à 2.942.



Le graphique suivant indique les résultats de l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux pour des cas avérés de dysfonctionnements. Par intervention, il faut entendre l'ensemble des demandes d'information, instructions, propositions, médiations et recommandations officielles du Collège. Sur l'ensemble de la période – totalisant 2.416 dossiers comme évoqué ci-avant – 78 % des dossiers ont connu un dénouement positif et 22 % un résultat négatif.

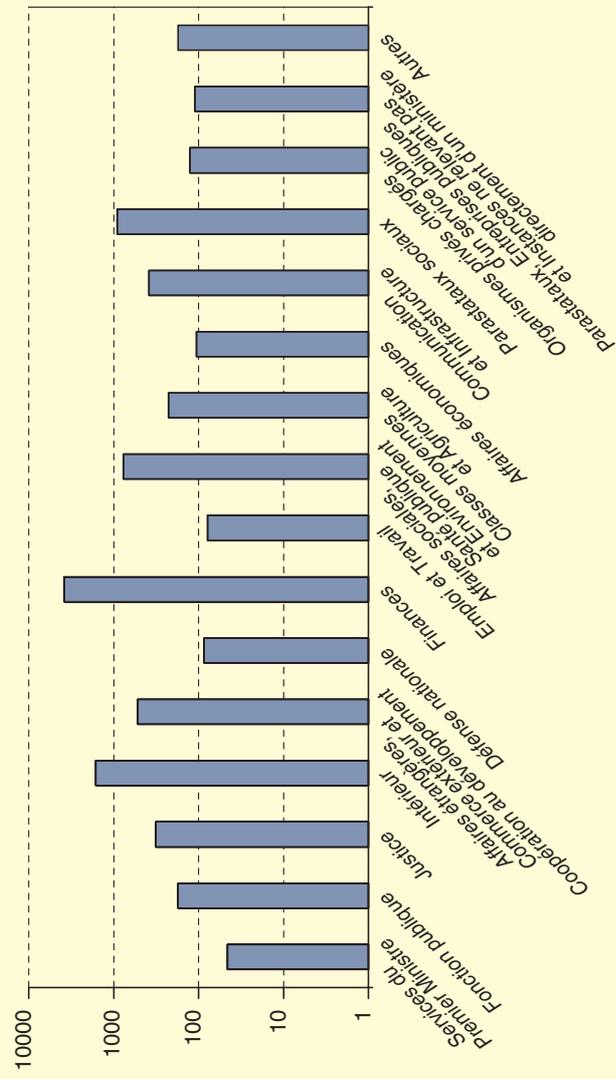


La répartition par administration des différents dossiers recevables se présente comme suit :

PAR ADMINISTRATION	
Services du Premier Ministre	45
Fonction publique	171
Justice	315
Intérieur	1609
Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement	512
Défense nationale	85
Finances	3783
Emploi et Travail	77
Affaires sociales, Santé publique et Environnement	761
Classes moyennes et Agriculture	222
Affaires économiques	104
Communication et Infrastructure	378
Parastataux sociaux	893
Organismes privés chargés d'un service public	124
Parastataux, Entreprises publiques et Instances ne relevant pas directement d'un ministère	109
Autres	172
TOTAUX	9360

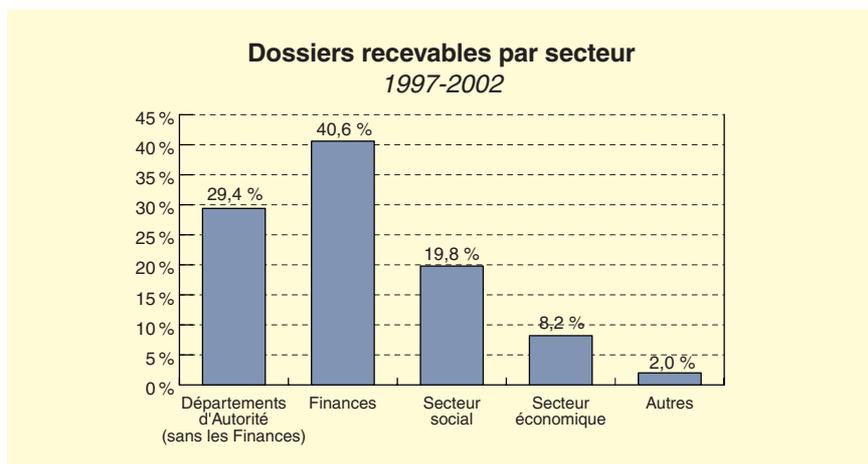
Ces données ne reprennent pas les demandes d'information, ni les déclinatoires de compétence et les transmis.

Dossiers recevables par administration 1997-2002



Echelle logarithmique

Au terme de cette vue d'ensemble, il est intéressant de représenter par secteur d'activités les dossiers repris dans les tableaux et graphiques ci-avant.



II. Dossiers de médiation



II. DOSSIERS DE MEDIATION

Le règlement d'ordre intérieur prévoit que dans le cadre du traitement des plaintes sensu stricto, la médiation est une phase de traitement d'un dossier – parmi d'autres phases - pendant laquelle les médiateurs proposent voire effectuent une médiation, que celle-ci soit organisée sur une double base bilatérale ou en présence de toutes les parties. Pour garantir le caractère confidentiel d'une médiation, lequel s'impose de manière absolue à chacune des parties, les termes de celle-ci ne sont mis par écrit qu'au moment où chacune d'elles les accepte et les cosigne. Ils lient alors les parties. Il advient également que les médiateurs soient d'emblée sollicités par une demande à laquelle une suite favorable ne peut être envisagée que par la médiation : l'on parle alors d'une demande de médiation. Les dossiers traités en phase de médiation représentent moins d'un pour cent des plaintes.

1. Ministère de l'Intérieur

Sans-papiers

En 1998, un mouvement en faveur de la régularisation des étrangers en séjour illégal a vu le jour en Belgique. A l'automne, ce mouvement a débouché sur l'occupation d'églises par les "sans-papiers" dans plusieurs grandes villes. Sollicité par certains représentants de ce mouvement en décembre 1998, le Collège proposa sa médiation entre le vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur et les occupants d'églises. Pendant une semaine, une médiation intensive fut menée jour après jour entre les deux parties. Ces efforts de médiation, pourtant très près d'aboutir, ont finalement échoué.

Une des questions centrales des discussions entre les deux parties était de savoir si un certain nombre d'années de séjour – illégal – en Belgique pouvait ou non ouvrir un droit au séjour. Cette question ne fut cependant pas examinée. Par contre, une nouvelle circulaire fut rédigée par le ministre de l'Intérieur, consacrée à la procédure de régularisation prévue dans le cadre de l'article 9, alinéa 3 de la loi du 15 décembre 1980. Cette circulaire, datée du 15

décembre 1998, détailla quatre profils de personnes pouvant bénéficier d'une régularisation. Les occupations d'églises prirent fin et les demandes furent introduites.

Le Collège des médiateurs fédéraux enregistra par la suite une augmentation importante du nombre de plaintes concernant le traitement des demandes introduites sur base de l'article 9, alinéa 3 (*Rapport annuel 1999*, pp. 75 et 95-107). Si l'adoption de la circulaire du 15 décembre 1998 constituait sans conteste une avancée du point de vue de la transparence administrative, le Collège considéra que le procédé de la circulaire ne satisfaisait par contre pas à l'exigence de sécurité juridique. De plus, il constata un manque de clarté dans la façon dont ces critères étaient appliqués dans les faits par l'Office des étrangers. Il continua donc à recommander l'adoption d'une législation claire en la matière, ce qui fut finalement rencontré par l'adoption de la loi du 22 décembre 1999 relative à la régularisation de séjour de certaines catégories d'étrangers, en ce qu'elle détermine pour les dossiers introduits au cours de la période fixée des critères et une procédure de traitement des demandes.

2. Ministère des Finances

2.1. *Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus - Services extérieurs des Contributions directes*

Acharnement fiscal

Le Collège des médiateurs fédéraux s'étonna auprès des services centraux des Contributions directes qu'alors que la moyenne des contrôles auprès des indépendants est d'une fois tous les trois ans, la plaignante ait été contrôlée quatre fois en un an, sans que l'administration n'ait jamais rien découvert d'anormal. Une proposition de médiation fut formulée et acceptée par les deux parties, au terme de laquelle un collaborateur du Collège assista à l'ultime contrôle fiscal, en présence également d'un membre de la cellule d'audit interne de l'Administration générale des impôts, non pour contrôler l'administration fiscale quant au fond mais pour garantir l'impartialité de la procédure. Suite à ce dernier contrôle, l'administration ne procéda une fois de plus à aucune rectification.

N'ayant pas obtenu la preuve qu'il s'agissait bien d'un acharnement fiscal, malgré la répétition des contrôles et la suspicion d'éléments troublants invérifiables, le Collège des médiateurs fédéraux retint son appréciation dans ce dossier. (*Rapport annuel 1997*, p. 102 ; *Rapport annuel 1999*, p. 146)

Impôt des personnes physiques - déductions - frais professionnels (Contrôle de Châtelet)

La plaignante et son époux contestèrent que le Contrôle des Contributions directes avait rejeté les frais professionnels revendiqués. Le Contrôle adressa des avis de rectification particulièrement longs qui épuisèrent la plaignante. Celle-ci affirmait que les « tracasseries » de l'administration affectaient gravement sa santé physique et mentale. L'état des relations entre la plaignante et l'inspecteur principal en charge du Bureau de contrôle s'était détérioré de manière profonde et durable et des insultes auraient été échangées au cours d'entrevues orageuses. De nombreuses réclamations furent introduites auprès de la Direction régionale des Contributions directes. Les prétentions de la plaignante furent rejetées, principalement en raison du défaut de preuves des frais professionnels déclarés. Une rencontre fut organisée au siège de la Médiation, afin de rendre les relations entre la plaignante et l'administration fiscale plus harmonieuses. Un accord fut atteint selon lequel la plaignante se ferait à l'avenir assister d'un comptable pour faciliter le travail de l'administration fiscale. L'administration interpréterait de son côté les exigences de la législation fiscale avec plus de souplesse dans le cadre de son pouvoir discrétionnaire. Dans un souci d'apaisement, le Collège invita ensuite également le directeur du recouvrement à accorder la remise des intérêts de retard sur les cotisations d'impôt exigibles, ce que celui-ci accepta. Le Collège procéda ensuite au classement de ce dossier en se tenant à la disposition de la plaignante au cas où les termes de l'accord ne devraient pas être observés.

2.2. Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus - Services extérieurs TVA

TVA-début, changement, cessation d'activité (Direction régionale de Liège)

Le plaignant faisait un *sit-in* devant le bureau du directeur régional TVA. Il estimait en effet que l'administration détenait indûment des sommes devant lui revenir depuis une dizaine d'années et ne

lui fournissait pas suffisamment d'explications qui justifieraient cette rétention. Saisi par la direction générale elle-même, qui ne supportait plus que l'intéressé prenne ses quartiers dans les couloirs de la cité administrative sans vouloir toutefois faire procéder à son expulsion *manu militari*, le Collège tenta une médiation en rencontrant sur place tant l'intéressé que les directeurs de la Direction régionale TVA. Au terme de cette médiation, il fut convenu que l'administration fournirait une information complète au Collège. De son côté, le plaignant accepta de ne plus occuper les locaux de la cité administrative pendant une durée d'un mois. L'information communiquée au Collège établit de manière hautement probable, sur base des données informatiques - les dossiers ayant été en effet archivés puis pilonnés quelques années auparavant -, que le crédit revendiqué par le plaignant avait en fait servi à apurer des comptes spéciaux TVA et des frais de poursuites. L'administration indiqua également qu'elle avait abandonné les poursuites quelques mois après la cessation des activités assujetties, car elle ne parvenait plus à localiser le plaignant. Ces explications furent transmises au plaignant qui, malgré plusieurs rappels, ne donna plus signe de vie, laissant supposer qu'il ne contestait plus la position de l'administration. De son côté, l'administration confirma que la présence intempestive du plaignant dans ses locaux avait cessé.

3. Chambre d'arrondissement des huissiers de justice

Un plaignant, huissier de justice suppléant, s'adressa au Collège des médiateurs fédéraux car le procureur du Roi de l'arrondissement au sein duquel il souhaitait exercer une suppléance refusait de le nommer à cette fin. Le procureur du Roi s'appuyait pour ce faire sur un avis défavorable émis par la Chambre d'arrondissement des huissiers de justice de la province concernée. Le Collège adressa plusieurs courriers à la chambre d'arrondissement mise en cause aux fins de l'amener à une plus grande transparence à l'égard du plaignant quant aux faits qui lui étaient reprochés. Cette correspondance n'ayant pas débouché sur une perspective de solution, le Collège des médiateurs fédéraux organisa une réunion de médiation après avoir obtenu l'accord des parties concernées. Dans un premier temps, cette réunion offrit largement à chaque participant l'occasion de formuler ses griefs et de répondre aux reproches qui lui étaient adressés. Elle permit ensuite d'envisager le futur. A l'issue de cette réunion, le Collège proposa à l'administration, qui

accepta cette proposition, d'offrir au plaignant la possibilité d'exercer une suppléance-test dans l'arrondissement judiciaire concerné. Cette suppléance serait cependant exercée sous le contrôle d'un huissier totalement étranger au litige. La médiation intervenue a permis de recréer un espace de dialogue et d'entrevoir une solution consensuelle.

III.

Rapports intermédiaires



III. RAPPORTS INTERMÉDIAIRES

La loi organique du 22 mars 1995 prévoit en son article 15 que les médiateurs peuvent adresser, en plus du rapport annuel, un rapport trimestriel intermédiaire s'ils l'estiment utile. Les rapports annuels et intermédiaires contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles et exposent les éventuelles difficultés que ceux-ci rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions. Ces rapports sont rendus publics par la Chambre des représentants.

Rapport intermédiaire novembre 1999 : plainte d'une occupante du Centre pour Illégaux de Bruges à l'encontre de celui-ci

Le Collège des médiateurs fédéraux fut saisi en octobre 1999 d'une plainte introduite par une occupante du Centre pour Illégaux de Bruges (CIB) concernant les conditions et la durée de sa détention dans le centre. De l'instruction menée par le Collège, il ressortit que certains éléments de la plainte étaient fondés, que d'autres devaient être écartés et que pour d'autres encore le Collège ne disposait pas d'éléments suffisamment probants lui permettant de départager les dires de la plaignante de ceux de la direction du CIB. Dans la mesure où les éléments fondés de la plainte dépassaient le cadre de la situation personnelle de la plaignante et faisaient apparaître des manquements d'ordre structurel au prescrit de l'arrêté royal du 4 mai 1999 (communication du règlement d'ordre intérieur aux occupants dans une seule langue, absence de promenade lors de mesures d'isolement, équipement insuffisant du local d'isolement et absence d'assistance psychologique) et à certains principes de bonne administration (insuffisance des activités de développement personnel au sein du centre ainsi que d'achalandage de la bibliothèque, organisation spatio-temporelle renforçant le sentiment de privation de liberté des occupants, manquements aux besoins d'hygiène et d'intimité des occupants), le Collège transmet ses conclusions à la Chambre des Représentants, conformément à l'article 15 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux. Saisie de ces conclusions, la Commission des Pétitions décida d'y donner le statut de rapport intermédiaire et le transmet pour plus ample examen à la Commission de l'Intérieur, où il ne fut cependant jamais discuté. Deux rencontres eurent par contre lieu entre les médiateurs fédéraux et le ministre de l'Intérieur afin de discuter des conclusions de ce rapport et des solutions déjà apportées à certains dysfonctionnements ou en voie de

l'être (engagement d'un psychologue à temps plein, traduction du règlement d'ordre intérieur en plusieurs langues, procédure de vérification de l'équipement présent dans le local d'isolation).

Il convient de relever que depuis, l'arrêté royal du 4 mai 1999 fut annulé par le Conseil d'Etat dans un arrêt du 21 juin 2001 pour non-respect de l'obligation de soumettre celui-ci à l'avis préalable de sa section législation. Un nouvel arrêté royal fut adopté en date du 2 août 2002, révisant en profondeur l'arrêté royal précédent. L'objectif assigné à cette révision visait à assouplir le régime des centres et à accroître les garanties pour les occupants. Certaines dispositions rencontrent les préoccupations exprimées dans le rapport du Collège. Ainsi l'arrêté royal étend les garanties d'information de l'occupant à l'arrivée dans le centre en prévoyant que 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 impose explicitement que ces brochures soient disponibles au minimum dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

Par ailleurs, l'arrêté royal instaure une Commission chargée du traitement des plaintes individuelles des occupants, dotée d'un secrétariat permanent. Ce dernier est chargé d'une mission de conciliation entre les parties concernées. En cas d'échec de la conciliation, il transmet les plaintes recevables à la Commission qui a non seulement un pouvoir de recommandation mais également un pouvoir d'annulation des décisions prises en vertu de l'arrêté royal. L'entrée en fonction de cette Commission nécessite encore l'adoption d'un arrêté ministériel qui en déterminera les règles de procédure et de fonctionnement.

IV. Bilan



IV. BILAN

Le règlement d'ordre intérieur, approuvé par la Chambre des représentants, rappelle en son article 3 que les médiateurs fédéraux examinent si le fonctionnement ou les actes incriminés sont conformes aux principes de bonne administration, à l'équité ou à la légalité. Les dossiers traités pendant les six années écoulées ont non seulement porté sur des problèmes d'ordre ponctuel ou individuel, mais englobent également des problèmes plus structurels ; dans ce cas, leur résolution peut être considérée comme un 'acquis' ou 'non-acquis' suivant que la solution apportée par l'administration, voire le législateur, prend en considération les éléments sur lesquels le Collège des médiateurs fédéraux a attiré leur attention.

L'énumération ci-après des « acquis » et des « non-acquis » ne prétend pas être exhaustive. Le Collège tient par ailleurs à insister sur le fait que les résultats obtenus et la prise de conscience au sein de l'administration ne sont pas le seul fruit de ses observations. Bien souvent, ces acquis ont été précédés d'une concertation entre le Collège et les autorités administratives fédérales. Chacun étant animé du souhait d'obtenir un consensus des solutions.

1. Les douze ministères fédéraux

1.1. Les Services du Premier Ministre

Pendant les six années écoulées, le Collège des médiateurs fédéraux a été saisi d'un nombre limité de réclamations concernant les Services du Premier Ministre. Ces réclamations ont toutes porté sur des problèmes d'ordre ponctuel dont la résolution ou la non-résolution ne peuvent être considérées comme un « *acquis* » ou un « *non-acquis* » sur le plan structurel. L'absence de mentions dans ce chapitre ne signifie donc nullement qu'il n'y a eu aucune intervention du Collège à l'encontre de ce département pendant la période concernée.

1.2. Ministère de la Fonction publique

Acquis

Examens linguistiques

SELOR a accepté que les candidats ayant échoué dans leurs examens linguistiques viennent consulter leur copie d'examen sur

place. SELOR a également mis en place un système de cotation plus simple et plus transparent qui est en outre mentionné au verso des lettres de convocation aux épreuves. (*Rapport annuel 2000*, p. 49 ; *Rapport annuel 2001*, p. 48).

Examens

- SELOR a adopté certains principes quant à la position à suivre 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.).
- SELOR a pris les mesures nécessaires afin d'éviter que des candidats ne participent aux épreuves qu'il organise sans répondre aux conditions de participation requises et ne se voient ainsi avisés de ce que leur inscription n'était pas recevable qu'après qu'ils aient déjà consenti tous les efforts de préparation à l'examen et y aient participé (*Rapport annuel 1999/I*, p. 120).

Non-acquis

Examens linguistiques

Le Collège n'a pas obtenu de l'administration qu'elle applique intégralement les dispositions de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration en délivrant une copie de l'examen présenté. SELOR estime en effet que pareille transparence constituerait une discrimination à l'égard des candidats n'ayant pas eu préalablement accès aux questions qui pourraient être à nouveau posées ultérieurement (*Rapport annuel 2000*, p. 49).

Litige entre deux administrations sur la question de savoir laquelle des deux doit prendre à sa charge des frais incontestablement dus à un administré demeuré impayé

Le citoyen ne devrait en aucun cas être la victime indirecte de l'absence d'un accord à cet égard entre deux autorités administratives concernées. Même si les cas concrets examinés par le Collège ont été résolus (voy. chapitre consacré au Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement), une solution structurelle devrait être développée par voie législative. Cette problématique est visée par la recommandation générale 97/11 qui concerne l'ensemble des administrations fédérales.

Délivrance aux administrés d'un accusé de réception des documents qu'ils ont fait parvenir à l'administration

Un texte de portée générale devrait créer le droit pour les admi-

nistrés de recevoir une preuve de la remise de leurs documents à l'administration. Cette problématique est visée par la recommandation générale 98/2 qui concerne l'ensemble des administrations fédérales.

Constitution d'une commission *ad hoc* destinée à suivre l'exécution de la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs (M.B., 12 septembre 2001)

Constatant que certaines administrations fédérales rencontrent des difficultés à motiver leurs décisions, le Collège des médiateurs fédéraux a recommandé de mettre sur pied une telle commission qui serait à leur disposition pour les aider dans ce cadre. Cette problématique est visée par la recommandation générale 99/2 qui concerne l'ensemble des administrations fédérales.

Evaluation des besoins de certaines administrations en terme de personnel, outils de gestion et/ou matériel informatique

Le Ministère de la Fonction publique devrait analyser les besoins en personnel supplémentaire et en matériel informatique des diverses administrations fédérales qui le demandent. Déficit à cet égard constaté auprès de certaines administrations par le Collège des médiateurs fédéraux. Cette problématique est visée par la recommandation générale 99/4 qui concerne plusieurs administrations fédérales.

Adoption de mesures pour mieux faire connaître au grand public l'existence et les missions des fonctionnaires d'information

Ceux-ci ont pour mission d'aiguiller les citoyens vers le service qui au sein de leur administration est compétent pour traiter la demande d'information qui leur est soumise ou de répondre eux-mêmes à cette demande d'information. Cette problématique est visée par la recommandation générale 99/5 qui concerne l'ensemble des administrations fédérales.

Obligation pesant sur le citoyen de produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer par elle-même

L'administration fédérale ne fait pas usage des systèmes informatisés et automatisés existants aux fins de se procurer par elle-même les éléments dont elle dispose concernant les administrés. Cette problématique est visée par la recommandation générale 99/6 qui concerne l'ensemble des administrations fédérales.

1.3. Ministère de la Justice

Acquis

Etablissements pénitentiaires

Reconnaissance du droit à la liberté et au secret de la correspondance des détenus avec les médiateurs fédéraux, régionaux, communautaires, provinciaux ou communaux 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*, p. 32).

Procédure de changement de nom et de prénom

Adaptation de la brochure d'information et de l'accusé de réception de l'administration en vue d'informer les demandeurs de la durée moyenne d'une telle procédure (*Rapport annuel 2000*, pp. 58-59).

Droit d'accès aux traitements de données à caractère personnel gérées par des services de police

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 consacrait 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 a finalement été pris en date du 13 février 2001. (*Rapport annuel 1999*, p. 71).

Adoption internationale

Dépôt en juillet 2001 d'un projet de loi réformant l'adoption dans le sens de la recommandation générale 99/7 du Collège des médiateurs fédéraux visant à ce que soient apportées 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. Le projet de loi est actuellement en discussion en Commission de la Justice de la Chambre des représentants. (RG 99/7 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 127 et 331 ; *Rapport annuel 2000*, p. 56 ; *Rapport annuel 2001*, p. 180).

Non-acquis

Respect d'un délai raisonnable dans la procédure de changement de nom et de prénom

Actuellement le délai moyen pour le traitement d'une demande de changement de nom est d'un an et demi à deux ans et celui d'une demande de changement de prénom, d'un an et demi.

Effets d'une transformation sexuelle sur l'état civil

A la suite des difficultés rencontrées dans le traitement de la demande de changement de prénom d'une personne ayant subi une transformation sexuelle, les médiateurs fédéraux ont plaidé en faveur de l'adoption d'une réglementation cohérente en la matière afin de garantir la sécurité juridique, toutefois sans résultat (*Rapport annuel 1998*, pp. 59-60 et p. 62).

Impossibilité de se procurer un acte de naissance dans le cadre du mariage

Le Collège des médiateurs fédéraux a recommandé 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 (RG 00/1, *Rapport annuel 2000*, p. 221).

Changement de nom de l'enfant adultérin a patre

Le Collège des médiateurs fédéraux a recommandé l'adaptation de l'article 335, §3, al. 2 du Code civil conformément à l'enseignement de la Cour d'arbitrage qui a déclaré inconstitutionnelle l'exigence du consentement de l'épouse au changement de nom de l'enfant de son mari né hors mariage (RG 00/2, *Rapport annuel 2000*, p. 221).

1.4. Ministère de l'Intérieur

1.4.1. Accès au territoire, séjour, établissement et éloignement des étrangers

Acquis

Visa de regroupement familial

- L'Office des étrangers a retiré 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).
- L'Office des étrangers a retiré 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. 41-42).

Annexe 35

Interpellé par le Collège des médiateurs fédéraux sur la pratique de certaines communes radiant d'office du registre des étrangers des personnes titulaires d'une annexe 35, l'Office des étrangers a clarifié 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 (*Rapport annuel 2001*, p. 68).

Demandes d'établissement

- L'Office des étrangers a accepté 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).
- 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 Collège des médiateurs fédéraux, 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 et s. ; *Rapport annuel 2001*, pp. 69 et s.).

Loi du 22 décembre 1999 relative à la régularisation de certaines catégories d'étrangers

Le Collège des médiateurs fédéraux avait dénoncé dès janvier 2000 et de manière récurrente l'absence d'information adéquate fournie aux personnes qui avaient une demande de régularisation technique (changement de statut) fondée sur l'article 9, alinéa 3 de la loi du 15 décembre 1980 en cours à cette époque, quant à la nécessité de s'opposer expressément au transfert de leur demande à la Commission de régularisation. Le ministre de l'Intérieur a finalement adressé des directives en mars 2001 à l'Office des étrangers afin de reprendre le traitement de ces dossiers (*Rapport annuel 1999/1*, p. 39 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 72-74 ; *Rapport annuel 2001*, p. 62).

Motivation des décisions de refus de visa et d'autorisation de séjour

Des améliorations ont été apportées dans la motivation formelle des décisions de refus prises par l'Office des étrangers. Les problèmes qui subsistent concernent essentiellement la communication de cette motivation par le poste diplomatique où la demande a été introduite. (*Rapport annuel 1998*, p. 68 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 83-85 et p. 128).

Transparence administrative

- La recommandation générale 98/1 releva l'usage de critères secrets par l'Office des étrangers dans le traitement de demandes de séjour introduites sur base de l'article 9, alinéa 3 de la loi des étrangers. La circulaire du 15 décembre 1998 clarifia pour la première fois ces critères. Le Collège estima néanmoins que le fait que ces critères figurent dans un document sans base réglementaire et que la commission mise en place par cette circulaire reste en défaut de fournir un aperçu de sa pratique décisionnelle, tel que cela avait été promis, ne rencontrait pas les principes de sécurité juridique et de transparence administrative. La loi de régularisation du 22 décembre 1999 et son arrêté royal d'exécution du 5 janvier 2000 ont instauré pour la première fois un cadre juridique clair au traitement des demandes de séjour introduites au cours de la période fixée par la loi. (RG 98/1 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 95-107, *Rapport annuel 1999/1*, pp. 38-40).
- 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, a répondu 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).
- 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 a été prise le 11 juillet 2001 qui précise, notamment, les documents devant être produits à l'appui d'une demande de visa en vue de conclure un mariage dans le Royaume (*Rapport annuel 2001*, pp. 66-67).

Service d'information

- Instauration du service Information au Public en vue d'assurer le relais entre les différents bureaux d'exécution de l'Office des étrangers et les intéressés. En septembre 2002, ce service a été 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 98/2, *Rapport annuel 2000*, pp. 69-70).

- Création d'un 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 99/5 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 111 et 329-330, *Rapport annuel 2001*, pp. 61-62).

Centres fermés

- l'arrêté royal du 2 août 2002 fixant le régime et les règles de fonctionnement applicables aux centres fermés rencontre une des préoccupations exprimées par le Collège dans son rapport intermédiaire de novembre 1999 en étendant les garanties d'information de l'occupant à l'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 impose explicitement que ces brochures soient disponibles au minimum dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

Non-acquis

Utilisation persistante de critères "secrets"

L'Office des étrangers fait fréquemment usage de circulaires interprétatives. Ces circulaires ne semblent toutefois pas mentionner tous les critères utilisés dans la pratique administrative. La rubrique « transparence administrative » ci-avant dresse un aperçu des domaines dans lesquels des progrès ont été constatés. Une partie de ces critères demeure toutefois encore secrète à ce jour. Le Collège relève notamment toujours un manque de transparence dans la pratique décisionnelle de l'Office des étrangers dans les domaines suivants :

- l'appréciation du caractère durable de la relation pour les demandes d'autorisation de séjour sur la base de la cohabitation;
- la notion de personne à charge pour les demandes de regroupement familial en faveur des ascendants ou des enfants de plus de 21 ans de ressortissants belges ou communautaires;

- les critères de recevabilité d'un engagement de prise en charge sur base de l'article 3bis souscrit conjointement par des époux;
- l'appréciation des montants dont doit disposer le garant pour souscrire une prise en charge en faveur d'un étudiant et la procédure prévue pour solliciter des informations complémentaires sur sa solvabilité.

(RG 01/01, *Rapport annuel 2000*, p. 70 ; *Rapport annuel 2001*, pp. 64-67).

Prise en charge

Absence de communication au garant des motifs d'une décision de refus d'un engagement de prise en charge dans le cadre d'une demande de visa (*Rapport annuel 1999*, pp. 81-82 ; *Rapport annuel 2001*, p. 67).

1.4.2. *Autres problématiques concernant le Ministère de l'Intérieur*

Acquis

Entreprises de gardiennage

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).

Procédure d'urgence pour la délivrance des cartes d'identité

En juin 2000, la Direction des Elections et de la Population du Ministère de l'Intérieur a élaboré par voie de circulaire une procédure d'urgence pour la délivrance des cartes d'identité (*Rapport annuel 2001*, pp. 71-72).

Délivrance de certificats tirés du registre d'attente

Invité à remédier à l'incompatibilité entre les Instructions générales du 7 octobre 1992 relatives à la tenue des registres de la population et des étrangers et l'article 9 de la loi de régularisation du 22 décembre 1999, la Direction des Elections et de la Population a donné 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.

Acquisition de la nationalité belge par des étrangers

La Direction des Elections et de la Population a adressé en date du 25 janvier 2002 des instructions aux communes leur enjoignant de ne plus mentionner la date et le mode d'acquisition de la nationalité belge sur les certificats délivrés à partir des registres de la population.

Non-acquis

Renouvellement des cartes d'identité

Il n'a pas encore été donné suite à la suggestion du Collège des médiateurs fédéraux d'adapter le formulaire standard utilisé par les communes pour inviter les citoyens à venir retirer leur nouvelle carte d'identité, afin de le rendre plus lisible et de compléter les informations qu'il contient. En particulier, la suggestion d'ajouter sur le document une mention qui avertit clairement le citoyen des conséquences du non-retrait de sa nouvelle carte d'identité dans le délai indiqué n'a pas encore été transposée.

1.5. Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale

Acquis

Accueil dans les postes diplomatiques et consulaires

Des affiches y sont apposées depuis 1998 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. 93).

Fonctionnement du Consulat général de Belgique à Casablanca

Amélioration de la procédure d'introduction des demandes de visa et de leur traitement suite à l'instauration d'un nouveau *modus operandi* depuis le 2 avril 2002 (*Rapport annuel 2000*, pp. 96 et s. ; *Rapport annuel 2001*, pp. 74 et s.).

Preuve des moyens de subsistance dans le cadre d'une demande de visa de court séjour

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 ne peuvent être exigées de manière cumulative de la part du demandeur de visa (*Rapport annuel 2001*, p. 78).

Visa de regroupement familial sur la base du mariage

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 n'exige plus que les époux produisent une attestation de célibat afin de prouver qu'ils étaient célibataires avant leur mariage. Cette exigence, habituellement imposée par les Affaires étrangères dans les pays où la bigamie est autorisée, n'apparaissait en effet pas justifiée dès lors que l'enquête de l'avocat de confiance permettait déjà de vérifier la validité du mariage au regard de l'ordre public international belge (*Rapport annuel 2000*, p. 95).

Situation des Belges à l'étranger

- Prise de 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).
- Instauration de registres consulaires par la loi du 26 juin 2002 avec délivrance de cartes d'identité aux ressortissants belges qui y sont inscrits (*Rapport annuel 2001*, p. 79).
- Octroi du droit de vote aux Belges résidant à l'étranger pour l'élection des Chambres législatives fédérales en vertu de la loi du 7 mars 2002 modifiant le Code électoral en ce sens (*Rapport annuel 2001*, p. 79).

Demandes de passeport

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'au retrait de ce signalement, le département adresse désormais une demande d'avis motivé au Parquet qui précise que, à défaut d'objection de sa part dans un délai imparti, le passeport sera délivré.

Non-acquis

Base légale pour la légalisation et le recours aux avocats de confiance

Dans un but de transparence et de sécurité juridique, le Collège a

souligné à différentes reprises la nécessité de donner une base légale aux missions accomplies par les postes diplomatiques et consulaires belges et par le service Légalisation du Ministère des Affaires étrangères en matière de légalisation. De même, les modalités de l'intervention des avocats de confiance dans les pays à risque en matière de fraude doivent être fixées dans un texte de loi. (*Rapport annuel 1999*, pp. 123-127 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 90-95).

Nationalité

Refus du département des Affaires étrangères de se ranger aux avis émis par le Service de la Nationalité du département de la Justice lorsque celui-ci est appelé, en sa qualité de gardien de la nationalité, à se prononcer dans une phase exclusivement administrative sur le statut national d'une personne (*Rapport annuel 2001*, pp. 54-55).

Motivation des décisions de refus de visa de court séjour

La communication de la motivation des décisions de refus de visa de court séjour n'est pas encore assurée de manière systématique et égale par tous les postes diplomatiques et consulaires belges. Par ailleurs, le Collège a insisté pour que l'on adopte des mesures visant à garantir que, dans les pays où les intérêts belges sont représentés par le poste diplomatique d'un autre Etat Schengen, la notification de la décision de refus contienne la motivation formelle et les possibilités de recours existantes. (*Rapport annuel 1999*, p. 128 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 46).

1.6. Ministère de la Défense nationale

Pendant les six années écoulées, le Collège des médiateurs fédéraux a été saisi d'un nombre limité de réclamations concernant le Ministère de la Défense nationale. Ces réclamations ont toutes porté sur des problèmes d'ordre ponctuel dont la résolution ou la non-résolution ne peuvent être considérées comme un « *acquis* » ou un « *non-acquis* » sur le plan structurel. L'absence de mentions dans ce chapitre ne signifie donc nullement qu'il n'y a eu aucune intervention du Collège à l'encontre de ce département pendant la période concernée.

1.7. Ministère des Finances

1.7.1. Approche horizontale

Acquis

Groupe de travail « Equité »

Intéressé par la problématique de l'équité qui a fait l'objet d'une recommandation générale du Collège, le commissaire du gouvernement instaura un groupe de travail pour se pencher sur cette problématique et analyser la place à réserver à l'équité dans le droit fiscal et plus généralement dans le droit positif belge (RG 97/12, *Rapport annuel 2001*, p. 90).

Groupe de travail « Ethique »

Les plaintes soumises au Collège firent apparaître des lacunes d'ordre éthique dans les rapports entre le contribuable et l'administration fiscale. Ces plaintes furent soumises à l'attention du commissaire du gouvernement chargé de la simplification des procédures fiscales en vue de contribuer aux travaux du groupe « Ethique » instauré sous ses auspices. (*Rapport annuel 2001*, p. 90).

Groupe de travail « Informatique »

Le Collège insista auprès des services centraux du Ministère des Finances sur la nécessité absolue de prévoir des outils informatiques adéquats et performants dans la mesure où le recours informatique est effectivement indispensable pour gérer les données fiscales de millions de contribuables. Le commissaire du gouvernement, partageant cette même préoccupation, instaura un groupe de travail afin d'étudier cette problématique. (*Rapport annuel 2001*, p. 86 et pp. 89-90).

Non-acquis

Retrait d'acte administratif

Suite à l'arrêt de la Cour d'arbitrage du 10 juin 1998 (arrêt dit « Walgraffe »), le Collège soutient que la décision du directeur régional des contributions directes statuant sur une réclamation peut être retirée en vertu de la théorie du retrait d'actes administratifs et ce, jusqu'à la saisine par le contribuable du Tribunal de première instance. Malgré un argument tiré tant des principes gé-

néraux du droit administratif que du texte de l'article 375 du Code des impôts sur les revenus lui-même, l'administration fiscale continue à réfuter cette position. Le Parlement en a été saisi. (*Rapport annuel 1999*, p. 156).

Formation à l'accueil du contribuable

Le Collège formula en 1999 une recommandation générale visant à une formation *ad hoc* des agents du recouvrement qui tienne compte de l'importance de l'accueil du public. Le Collège plaida en 2000 pour une mise en œuvre plus organisée de cette recommandation générale ainsi que pour son élargissement à tous les fonctionnaires des administrations fiscales (RG 99/10 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 174 et s. ; *Rapport annuel 1999/1*, pp. 70-71 et RG 00/3 ; *Rapport annuel 2000*, p. 111).

1.7.2. Approche verticale

1.7.2.1. Secrétariat général

Acquis

Désignation d'un comptable

Le Service Attestations de Soins réclamait par erreur aux praticiens de professions indépendantes le paiement de sommes indues. Cette erreur fut introduite lors de la conversion des francs belges en euros. Le remboursement de ces montants indus tardait, le comptable compétent ayant pris sa pension quelques mois auparavant. Sur insistance du Collège, une procédure d'urgence permit de désigner un comptable compétent pour effectuer les remboursements.

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

Acquis

Lisibilité des avertissements-extraits de rôle de type « manuel »

Les avertissements-extraits de rôle de type « manuel » ont été adaptés, à la demande du Collège, afin d'en assurer une plus grande clarté et une meilleure lisibilité.

Refus de prendre en compte les arguments du contribuable en réponse à la rectification de sa déclaration

Le Collège a recommandé officiellement à l'administration de motiver et faire connaître par écrit les raisons pour lesquelles elle réfute les arguments du contribuable en réponse à l'avis de rectification de sa déclaration. Le secrétaire général promit qu'un rappel des directives serait adressé aux services extérieurs. Le Collège continua à attirer l'attention de l'administration sur cette problématique. La loi du 30 juin 2000 impose depuis le 1^{er} octobre 2000 l'obligation de répondre aux arguments du contribuable. (*Rapport annuel 1999*, pp. 144-148 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 64).

Code de déontologie de l'Inspection spéciale des impôts (ISI)

Le Collège procéda à une reconstitution d'un contrôle de l'ISI contesté par une entreprise, en présence des membres du personnel de cette entreprise et des fonctionnaires de l'ISI. Suite à l'analyse du Collège, l'ISI laissa entendre qu'un code de déontologie était envisagé. En conclusion de l'enquête, le Collège reçut la brochure d'information « Droits et obligations du contribuable lors du contrôle fiscal ». (*Rapport annuel 2001*, p. 99).

Circulaire relative au prêt hypothécaire

Plusieurs contribuables sollicitèrent l'intervention du Collège dans un litige avec le fisc en matière d'interprétation du Code des impôts sur les revenus à la suite d'une modification de leur situation familiale. Sur proposition du Collège, le fisc reconsidéra, dans un cas concret, la non-déductibilité du prêt hypothécaire dans le chef du nouveau partenaire. Les services de l'administration furent, sur demande du Collège, informés par circulaire de l'interprétation correcte.

Circulation internationale de marchandises

Le Collège obtint de l'administration qu'elle modifie ses instructions sur la circulation internationale de marchandises et qu'elle précise les modalités d'importation d'un véhicule au départ d'un Etat membre de l'Union européenne vers la Belgique au regard de la législation TVA.

Etablissement de contacts entre l'AFER et l'Ambassade de France
Sur demande du Collège, la direction générale de l'AFER 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 manifesté leur souhait d'être imposés en France. (*Rapport annuel 1999*, pp. 153 et s.).

Convention belgo-française du 10 mars 1964

La convention belgo-française du 10 mars 1964 prévoit la possibilité pour le citoyen de demander l'ouverture d'une procédure amiable lorsqu'il constate qu'il a fait l'objet d'une double imposition belge et française. Le délai pour introduire sa demande est de six mois à compter de la date de la perception à la source ou de la notification de l'imposition qui a été exécutée en second lieu et qui entraîne pour lui une double imposition. Constatant le manque d'information du citoyen quant à l'existence de cette procédure et quant aux délais très brefs pour introduire sa demande, le Collège suggéra à l'administration de rechercher une solution sans devoir attendre la conclusion d'une nouvelle Convention. Le 6 mai 2002, l'administration prit une circulaire dans laquelle elle considère que la réclamation valablement introduite dans les délais légaux constitue implicitement une demande introduite sur la base de l'article 24, paragraphe 3 de la Convention précitée pour entamer une concertation avec la France. (*Rapport annuel 2001*, pp. 96-97)

Mailing envoyé lors du déménagement du contrôle TVA

Le Collège constata que le déménagement du contrôle TVA causa des désagréments pour les assujettis qui n'en avaient pas été prévenus. Après concertation avec le contrôle TVA et la direction régionale TVA, le Collège proposa à l'administration centrale qu'elle informe par courrier les assujettis concernés, proposition qui fut suivie. Une recommandation officielle fut formulée par le Collège afin que l'envoi d'un tel courrier se fasse systématiquement. Le service Automatisation TVA prit cette demande en considération, en tenant compte toutefois des moyens techniques et budgétaires à sa disposition. En ce qui concerne les assujettis à la TVA qui introduisent une déclaration automatique, la nouvelle adresse de leur contrôle TVA fut mentionnée sur le mailing général qui les informa de l'obligation d'introduire leur déclaration auprès des centres de scanographie.

Eurocontrol

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 Collège indiqua au fisc que la pratique administrative n'était pas conforme à l'arrêt et incita l'administration centrale à prendre une position de principe dans le sens de l'arrêt de la Cour de cassation. L'administration centrale prit des instructions nécessaires pour s'y conformer en 2000. (*Rapport annuel 1999*, p. 154).

Absence de droit de réclamation du conjoint à propos des impôts lui réclamés enrôlés au nom de son conjoint séparé de fait
Cette problématique a été évoquée dans divers rapports annuels du Collège. L'article 366 nouveau du Code des impôts sur les revenus accorde ce droit au conjoint séparé de fait non repris au rôle. (RG 97/9, *Rapport annuel 1999*, pp. 158-159).

Taux d'imposition applicable lors de la régularisation des revenus de remplacement

La lenteur dans la gestion de dossiers relatifs à l'octroi de revenus de remplacement engendra une augmentation de l'impôt du fait de l'application d'un tarif imposable controversé relatif à une autre année de référence. Dans les dossiers examinés, une révision du tarif applicable semblait à chaque fois nécessaire. Le Collège rencontra les fonctionnaires de taxation et formula une recommandation officielle afin de compléter les cours de formation sur la taxation par quelques exemples types d'analyse et de calcul. Le service de la Formation a réagi positivement : il chargera le centre de formation des contributions directes de renvoyer systématiquement l'exposé de la matière concernée aux cas types qui se sont présentés.

Modification législative de la situation coparentale

Lors d'une émission télévisée relative à la problématique de la garde conjointe des enfants en cas de divorce ou de séparation de fait, le ministre des Finances suggéra, en présence du médiateur fédéral, d'adopter une loi autorisant la déduction fiscale pour chacun des parents exerçant conjointement la garde de l'enfant. Cette nouvelle loi fut approuvée un an plus tard, le 4 mai 1999. (*Rapport annuel 1999*, pp. 143-144).

Nécessité d'une concertation avant la taxation

En vue d'assurer la sécurité juridique et l'exercice du droit de la défense, le Collège insista sur la nécessité d'une concertation dans les années précédant la taxation, lorsqu'il existe un désaccord entre le fisc et le contribuable quant à l'ampleur des pertes à reporter. Dans un cas concret, l'administration et le contribuable se concertèrent et établirent l'ampleur des pertes à reporter, afin d'éviter des conflits futurs. N'étant aucunement obligé par la loi, le fisc accepta néanmoins de s'exécuter sur proposition du Collège.

Personnes moins-valides et fiscalité

Le Collège des médiateurs fédéraux a formulé une recommandation générale afin que l'administration reprenne à l'article 143, 2°

du Code des impôts sur les revenus (CIR 92), la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) octroyée aux personnes handicapées. De cette manière, la GRAPA ne serait pas prise en compte pour l'établissement du montant net de leurs moyens d'existence. (RG 01/02, *Rapport annuel 2001*, p. 93).

Non-acquis

Incertitude juridique de la déductibilité des dons

Par décrets flamands de 1995, les ASBL socioculturelles furent regroupées en association de coopération. C'eut pour conséquence involontaire que tant l'association de coopération que les ASBL individuelles affiliées ne purent plus délivrer automatiquement une attestation fiscale. Les autorités flamandes ne s'opposèrent pas au principe de reconnaître aux associations de coopération le droit de recevoir des dons fiscalement déductibles. Le SPF Finances n'a pas encore fait savoir au Collège des médiateurs fédéraux si la loi serait interprétée au sens large, comme il s'impose dans ce contexte. Le Collège reste conscient que l'interprétation stricte de la loi fédérale telle qu'elle est encore d'application conduit à une grande incertitude juridique et entraîne pour bon nombre d'ASBL de coopération des problèmes financiers. (*Rapport annuel 1999*, pp. 139-140).

Simplification de la procédure de contrôle sur la situation fiscale du contribuable

Le Collège a recommandé officiellement aux services centraux de rechercher une solution structurelle de manière à simplifier la procédure relative à l'enquête des contrôles sur la situation fiscale du contribuable. Le Ministère des Finances a rappelé que les initiatives devaient d'abord émaner des autres services publics concernés et que, dans ce cadre-là, il était disposé à collaborer à une recherche de solutions. (RO 01/4, *Rapport annuel 2001*, p. 91).

Rectification de simples erreurs par voie d'un nouvel enrôlement
La recommandation générale 99/9 vise à accorder au Contrôle des Contributions directes la possibilité de rectifier par voie d'un nouvel enrôlement les erreurs les plus simples ou à faire bénéficier le contribuable des droits offerts par la législation fiscale. L'attention des Inspections du Contentieux serait ainsi centrée sur les dossiers plus complexes. (RG 99/9, *Rapport annuel 1999/1*, p. 66).

Recours à l'équité

Le Collège considère que la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, dont les travaux préparatoires prévoient le

recours à l'équité par les médiateurs fédéraux dans des cas tout à fait exceptionnels, constitue une législation prise en exécution de l'alinéa 2 de l'article 172 de la Constitution, ce que le Ministère des Finances conteste, l'amenant à refuser toute recommandation en équité formulée par le Collège. Cette problématique a suscité la création du groupe « Equité » par le commissaire du gouvernement – cf. supra. (RG 97/12 ; *Rapport annuel 1997*, p. 191 ; *Rapport annuel 1999/1*, pp. 71 et s.).

Délai de réclamation

Le Collège recommanda officiellement au ministre des Finances de procéder à un ajustement du délai de réclamation de trois mois accordé depuis 1999 au contribuable pour défendre ses droits auprès du Directeur régional des Contributions directes. A l'inverse, l'administration dispose d'un délai de trois ans pour rectifier les revenus du contribuable. Cette problématique a été soumise à l'attention du groupe de travail « Ethique » instauré sous les auspices du commissaire du gouvernement – cf. supra (*Rapport annuel 2000*, p. 118 ; *Rapport annuel 2001*, p. 89).

Personnes moins-valides et fiscalité

Le Collège a formulé une recommandation en équité concernant l'octroi de manière rétroactive d'une majoration du montant exonéré pour les personnes à charge dont l'invalidité a été reconnue après plusieurs années de procédure judiciaire. Cette recommandation n'a pas été suivie. (RO 00/12, *Rapport annuel 2001*, pp. 114-115).

Envoi de dossiers au pilon

Le Collège a demandé à l'administration d'étudier les solutions envisageables aux problèmes que peut poser l'envoi au pilon de pièces de dossiers, et plus particulièrement celles relatives à des impositions non encore recouvrées. L'administration n'a pas donné suite à cette demande. (*Rapport annuel 2001*, p. 98).

Le piège fiscal du chômage

Les chômeurs complets indemnisés âgés de cinquante ans et plus sont dissuadés sur le plan fiscal de suivre une formation proposée par le VDAB. Ils risquent de perdre l'avantage de l'exonération de fait de l'impôt étant donné qu'ils bénéficient d'autres revenus en sus des allocations de chômage. En réponse à une question parlementaire, le ministre des Finances répondit que toute initiative législative était la bienvenue. Une solution serait de considérer ces indemnités comme des allocations de chômage. L'article 146, 3°,

CIR92 devrait dans ce cas être adapté. Cette solution pourrait également représenter une simplification administrative des fiches fiscales. Le Collège a rédigé une recommandation générale en ce sens.

1.7.2.3. Administration du Recouvrement (AREC)

Acquis

Suppression de la mention de ne pas prendre contact inutilement avec la Trésorerie

Une direction régionale du recouvrement invitait les contribuables à ne pas prendre contact inutilement avec l'Administration de la Trésorerie afin de ne pas mettre en péril le système de liquidation des paiements. Le Collège obtint la suppression de cette mention portée sur un document émanant de ce service et invita au contraire cette administration à mentionner le nom d'une personne de contact qui informerait les contribuables de l'état d'avancement de leur dossier. (*Rapport annuel 1999*, p. 179).

Echange d'informations entre huissiers de justice et receveurs des contributions

Les huissiers de justice sont, pour le recouvrement des impôts, tenus à un échange d'informations intensif avec les receveurs des contributions. Suite à l'intervention du Collège, il a été décidé que les huissiers devaient informer dans les vingt-quatre heures les receveurs concernés de tout montant perçu et le transmettre au bureau des recettes compétent dans les cinq jours ouvrables ou, de manière exceptionnelle, dans le mois.

Motivation lors d'un refus de facilités de paiement

A la demande du Collège, une directive a été transmise aux receveurs afin de les amener à motiver leur décision lors du refus d'un plan d'apurement. Une telle motivation peut servir comme point de départ d'une procédure de médiation s'il s'avère, pour des raisons fondées, que la décision négative peut être remise en question. (*RG 97/7* ; *Rapport annuel 1997*, p. 112 ; *RO 98/7* ; *RO 98/9* ; *Rapport annuel 1998*, pp. 122 et s. ; *Rapport annuel 1999*, pp. 167 et s.).

Exemption en matière de taxe de mise en circulation pour le conjoint survivant

Sur invitation du Collège, il a été décidé de dispenser le conjoint

survivant d'acquitter la taxe de mise en circulation lorsqu'il immatricule à son nom le véhicule précédemment inscrit au nom du conjoint prédécédé (*Rapport annuel 2001*, p. 106).

Exonération pour les personnes handicapées de la taxe de circulation

Les personnes handicapées devaient, après chaque achat d'un nouveau véhicule, introduire et motiver une nouvelle demande d'exonération. De commun accord avec le fisc, le Collège a soulevé dans une recommandation officielle l'opportunité d'accorder l'exonération de manière continue. Cette réforme administrative a été bien accueillie et est d'application depuis novembre 2002. (RO 01/10, *Rapport annuel 2000*, p. 133).

Modification d'une instruction

L'Administration du Recouvrement estimait pouvoir recouvrer à charge d'un conjoint séparé de fait, la taxe de circulation afférente à un véhicule utilisé à des fins privées appartenant à l'autre conjoint (dans le cadre des dettes contractées pour les besoins du ménage et l'éducation des enfants). La Cour de cassation jugea que cette solidarité ne pouvait être invoquée que pour autant que le ménage existe. Sur invitation du Collège, l'administration accepta de modifier l'instruction *ad hoc* dans le sens indiqué par l'article 222 du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation afin de limiter la solidarité au seul cas où le véhicule était utilisé pour le transport des enfants du couple. L'instruction doit encore être modifiée en ce sens.

Versement de remboursements sur un compte bancaire erroné

En cas de versement d'un remboursement d'impôts sur un compte bancaire erroné suite à une erreur administrative, le contribuable qui souhaitait obtenir des intérêts légaux devait en faire une demande explicite. Or, l'article 1153 du Code civil permet le paiement des intérêts dès une mise en demeure de payer le montant dû. L'administration a dès lors promis d'adapter l'instruction relative aux dommages et intérêts dans le sens du Code civil.

Responsabilité du receveur

Dans ses rapports annuels précédents, le Collège des médiateurs fédéraux a évoqué le statut précaire du receveur, comptable du Trésor. L'administration du Recouvrement avait déjà informé le Collège qu'une proposition de loi y relative serait présentée à la Chambre des représentants. La responsabilité du « Comptable de l'Etat » pourrait se conformer à celle des travailleurs telle que dé-

crité dans l'article 18 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail. Le receveur ne serait donc responsable que de son dol et de sa faute lourde. Il ne répondrait de sa faute légère que si celle-ci présente dans son chef un caractère habituel plutôt qu'accidentel. Selon l'administration, la charge de la preuve serait à l'avenir renversée et l'inscription d'une hypothèque sur les biens immobiliers du receveur supprimée. Cette réforme devrait rendre la fonction de receveur plus attrayante et permettre de faire face à la difficulté qui existe actuellement à combler les emplois vacants pour cette fonction. Signalons enfin que le projet de la loi portant organisation du budget et de la comptabilité de l'Etat fédéral n'est pas encore discuté au sein de la Commission des Finances et du Budget. (*Rapport annuel 1999/1*, p. 70 ; *Rapport annuel 2001*, pp. 99-100)

Non-acquis

Exonération des intérêts de retard

Le Collège a recommandé officiellement l'adaptation des commentaires du CIR 92, de sorte qu'il soit clairement établi que l'exonération peut être également octroyée pour des intérêts de retard déjà payés ou apurés, ceci avant que la requête en exonération ait été introduite. La réponse de l'administration sur cette recommandation était négative. (RO 01/7, *Rapport annuel 2001*, p. 101).

Recommandation en équité en vue d'éviter le recouvrement chez un conjoint des dettes fiscales contractées pendant le mariage par l'autre conjoint

Le fisc n'avait pas utilisé la possibilité de faire apurer en une fois ces dettes fiscales au moment où le bien immobilier de l'autre conjoint avait été vendu en Belgique. Le bureau des recettes compétent et le conjoint qui n'était pas responsable des dettes n'ont pas été informés à temps de cette possibilité de recouvrement, par manque d'une diffusion active d'informations et d'un traitement consciencieux du dossier. Le recouvrement a finalement eu lieu chez le conjoint qui n'était pas responsable des dettes, puisque la loi fiscale le permet. (RO 00/6, *Rapport annuel 2000*, pp. 138-139).

Environnement informatique du service Contributions Autos

Fin 1999, le service Contributions Autos a mis en service une application informatique défectueuse. Les résultats inexacts produits par cette application ont perturbé dans une large mesure le fonctionnement de ce service. A plusieurs reprises, le Collège a plaidé pour un investissement supplémentaire afin d'améliorer l'environ-

nement informatique de ce service. La pratique a démontré que l'investissement consenti est resté insuffisant jusqu'à présent. (*Rapport annuel 2000*, p. 133).

Domiciliation de la taxe de circulation

Suite à plusieurs plaintes émanant de contribuables absents de leur domicile pour des périodes de longue durée, le Collège des médiateurs fédéraux formula une recommandation générale visant à permettre le paiement de la taxe de circulation via domiciliation bancaire. L'administration reconnut que ce mode alternatif de paiement présentait des avantages mais ne fit pas de sa mise en œuvre une de ses priorités. (RG 00/4, *Rapport annuel 2000*, p. 222).

Exonération des intérêts de retard

Lorsqu'il apparaît que la demande de remise d'intérêts de retard est fondée en raison de circonstances particulières, le Collège recommande que les fonctionnaires chargés du recouvrement informent le contribuable et la direction régionale compétente de l'existence de cotisations d'impôts grevées d'intérêts de retard déjà entièrement apurées (en ce compris les intérêts) pour lesquels l'octroi de l'exonération de ces mêmes intérêts de retard demeure possible sous réserve de l'expiration du délai de prescription. (RO 01/8, *Rapport annuel 2001*, p. 101).

Mention de la date d'envoi sur les invitations à payer la taxe de circulation

Ce faisant, le contribuable peut vérifier qu'il dispose d'un délai raisonnable de paiement (minimum de 8 jours). L'administration répondit que l'introduction de cette mention n'était pas possible pour des raisons techniques. (RO 01/11, *Rapport annuel 2001*, p. 106).

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

Acquis

Déclaration de succession

Le Collège formula une recommandation officielle visant à inciter les agents des Recettes de l'Enregistrement à mieux accompagner les démarches des bénéficiaires d'une succession lors de l'introduction de la déclaration de succession. L'Administration se rallia à

cette recommandation. (RO 01/14, *Rapport annuel 2001*, p. 111).

Le Collège préconisa tant de limiter au strict minimum et de simplifier les formalités liées à l'introduction d'une déclaration de succession que de mieux informer les héritiers. Les services centraux de l'administration acceptèrent de fournir davantage d'informations et recommandèrent à leurs services extérieurs de fournir aux héritiers la note de calcul des droits de succession. (RO 01/14, *Rapport annuel 2001*, p. 111).

Information de détermination de la valeur normale

Le Collège a obtenu que les propriétaires de l'immeuble reçoivent une information détaillée quant aux modalités pratiques de détermination de la valeur normale de construction (RG 98/1 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 187 et s. ; *Rapport annuel 1999/1*, pp. 76-77 ; *Rapport annuel 2000*, p. 114 ; *Rapport annuel 2001*, pp. 93-94).

Indication des points de comparaison en cas de rectification d'insuffisance de la valeur vénale

L'Administration de l'Enregistrement a suivi le point de vue du Collège et indique à présent 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 accepter l'évaluation retenue par l'administration. (*Rapport annuel 2000*, pp. 122-123).

Délai de prescription concernant la demande de remboursement des droits d'enregistrement

Suite à l'intervention du Collège, 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.

Simplification de la procédure de demande de logement social

A la demande du Collège et en collaboration avec le médiateur flamand, de nouveaux formulaires de demande furent établis pour toutes les régions de Belgique. Le demandeur déclare dorénavant sur l'honneur qu'il ne possède aucun bien immobilier et qu'il n'en a pas aliéné durant une période déterminée. L'autorité compétente

peut ensuite demander au fisc de vérifier cette déclaration via un guichet unique. Auparavant, le demandeur de logement social devait obtenir une attestation contre paiement auprès de la Recette locale de l'Enregistrement. Grâce à ce nouveau système de guichet unique, l'attestation a été supprimée pour toute la Belgique.

Matrice cadastrale

En réponse à une recommandation officielle, l'Administration du Cadastre s'est dite disposée à ne plus mentionner le conjoint du propriétaire du bien immobilier à la matrice cadastrale lorsqu'il apparaît que ce conjoint n'est titulaire d'aucun droit réel sur ce bien. (RO 01/13, *Rapport annuel 2001*, p. 110).

Non-acquis

Motivation des revenus cadastraux

Le Collège a recommandé officiellement à l'Administration du Cadastre d'indiquer par écrit, sur le document portant notification du nouveau revenu cadastral, les éléments sur lesquels le revenu cadastral est fondé. L'Administration du Cadastre estime, à tort selon le Collège, que la mention de cette motivation n'est pas réalisable. Cette information n'est donc fournie par l'administration que verbalement et à la demande expresse du propriétaire. (RO 99/1 et RG 99/8 ; *Rapport annuel 1999*, p. 199 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 78).

Impact sur le revenu cadastral d'une modification de l'exploitation de l'immeuble

Le Collège examine régulièrement des dossiers concernant principalement des anciens immeubles commerciaux. L'ACED refuse de prendre en compte une modification de l'exploitation de l'immeuble pour adapter le revenu cadastral. Cette problématique est toujours à l'examen. Les médiateurs fédéraux constatèrent dans un dossier concret que le revenu cadastral d'une habitation avait quand même été adapté suite aux transformations du commerce en salle de séjour. L'administration avoua que ce revenu cadastral aurait pu être adapté beaucoup plus tôt et qu'il serait dès lors souhaitable, dans ces situations, d'effectuer une visite sur place. L'avenir démontrera si cette solution trouvera une évolution globalement positive.

Erreur d'évaluation et revenu cadastral

L'ACED refuse de prendre en considération la proposition du Collège d'inscrire dans la législation cadastrale la possibilité légale de rectification des erreurs dites d'évaluation ou d'expertise (contrairement aux erreurs matérielles, voir article 494, § 1er – 5, CIR 92).

1.7.2.5. Administration des Douanes et Accises

Initiative d'adaptation du droit communautaire européen.

Le Collège formula cette recommandation suite à une décision négative prise par l'Administration des Douanes et Accises. Au centre de ce conflit, l'article 238 du Code communautaire des douanes auquel l'administration belge était priée de se référer en matière de remboursement des droits à l'importation. L'intervention de l'administration à l'égard du plaignant était telle que ce dernier avait été rassuré quant au remboursement des droits à l'importation et ce, malgré le fait que l'administration ne savait pas si, en vertu de la législation européenne, elle était tenue de le faire ou en avait seulement la possibilité. Suite à ce dossier, la Commission européenne prit l'initiative de rendre ce règlement d'application plus clair. Malgré cette démarche, le fisc ne revint pas sur sa décision.

1.7.2.6. Administration de la Trésorerie

Acquis

Renforcement des moyens

Dès le second semestre de l'année 1997, l'Administration de la Trésorerie bénéficia d'un renforcement limité en personnel et en moyens informatiques suite aux démarches du Collège. (*Rapport annuel 1998*, pp. 130 et s.).

Respect des délais prévus

En cas de fermeture prolongée (par exemple entre Noël et Nouvel An) des services administratifs du Postchèque, les paiements ne seront 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).

1.7.3. Dossiers de pension traités par le Ministère des Finances

1.7.3.1. Administration des Pensions ¹

¹ 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.

Acquis

Réforme de la procédure de présentation à la Cour des comptes des dossiers de pensions traités par l'Administration des Pensions
Cette réforme devant accélérer le traitement des demandes de pensions rencontre le souci exprimé par le Collège au sujet de la durée de traitement des dossiers (*Rapport annuel 1998*, pp. 158-159 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 209-210).

Accusé de réception de la demande de pension

Ce document fut modifié en vue de dispenser plus d'informations sur le traitement de la demande de pension et mentionnait la possibilité de faire appel au Collège des médiateurs fédéraux (*Rapport annuel 1999*, p. 207).

Péréquations des pensions de survie

Depuis le 1er octobre 1997, la péréquation s'effectue automatiquement, sans que le conjoint survivant ne doive en faire la demande (*Rapport annuel 1997*, p. 128 ; *Rapport annuel 1998*, p. 160).

Non-acquis

Blocage récurrent des dossiers d'enseignants à la pension

La recommandation générale du Collège invitant le ministre des Pensions à évoquer avec les ministres de l'Enseignement des Communautés les problèmes de blocage de dossiers de pension d'enseignants est restée en l'état (RG 99/11 ; *Rapport annuel 1999*, p. 333).

Maintien de la discrimination en matière de renonciation à la récupération de l'indu pour les pensionnés du secteur public

L'Administration des Pensions, contrairement à l'Office national des Pensions et à l'Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs salariés, ne dispose pas de la base juridique nécessaire pour renoncer à la récupération d'un indu dans des cas dignes d'intérêt lorsque le pensionné est de bonne foi (RG 99/17 ; *Rapport annuel 1999/1*, pp. 82 et 127 ; Proposition de loi modifiant l'article 59 de la loi du 24 décembre 1976 relative aux propositions budgétaires 1976-1977 [Chastel et Bacquelaine], *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 2000-2001, 23 août 2001, n° 1397/001).

Proposition en équité

L'administration a refusé de réduire de moitié la sanction imposée à un pensionné. Celle-ci consistait à suspendre le paiement de sa pension pendant un mois (*Rapport annuel 1999*, p. 211).

Proposition en équité et recommandation officielle 99/4

Invitée à ce faire par le Collège, l'administration a refusé d'appliquer un délai de prescription de six mois au lieu de cinq ans pour la récupération d'un indu de pensions. Dans ce même dossier, une réunion de médiation antérieure avait permis de réduire la récupération de quatorze mensualités (*Rapport annuel 1999*, p. 212).

Recommandation en équité 00/10

Le Collège avait invité l'administration à octroyer une rente de veuve de guerre à une pensionnée en tenant compte de la durée cumulée des deux mariages de cette pensionnée avec la même personne. L'administration refusa en arguant du fait que le divorce avait anéanti les droits éventuels pouvant découler du premier mariage et que le second mariage n'avait pas duré assez longtemps (*Rapport annuel 2000*, p. 143).

1.7.3.2. L'Administration de la Trésorerie ²

Acquis

Fiches de pensions du secteur public

Depuis le mois de juin 1999, un nouveau paragraphe sur les fiches de paiement envoyées aux pensionnés lors d'une modification de leur situation leur rappelle leur obligation de déclaration (d'une activité professionnelle, d'une autre pension, etc.) (RO 99/3 ; *Rapport annuel 1999*, p. 211).

Partiellement-acquis

Production d'un certificat de vie

Afin de ne pas imposer aux personnes créancières d'une partie de la pension du secteur public de leur ex-conjoint l'introduction d'un certificat de vie, le paiement mensuel de certaines pensions devrait

² 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.

pouvoir être assuré moyennant consultation du Registre national. Pour ce faire, les données concernant les décès récents doivent être rapidement accessibles via le Registre national, ce qui n'est pas toujours le cas. Le Collège des médiateurs fédéraux a formulé à ce propos une recommandation générale (RG 99/6, *Rapport annuel 1999*, p. 330), laquelle est restée en l'état. Les instructions adressées aux administrations communales par le Service public fédéral en date du 25 novembre 2002 contribuèrent cependant d'après le Collège à l'amélioration de la qualité des données du Registre national. Etant donné que devait en découler l'accélération de la transmission des données de décès, le Collège en demanda confirmation auprès de l'Administration de la Trésorerie et l'interrogea une nouvelle fois quant à l'opportunité de supprimer le certificat de vie pour le paiement de certaines pensions.

1.8. Ministère de l'Emploi et du Travail

Acquis

Contrôle du respect de la réglementation en matière d'amiante
L'Administration de l'Hygiène du Travail a approuvé la proposition du Collège de donner instruction aux services d'Inspection médicale d'être plus sévères lors des contrôles sur le respect de la réglementation relative à l'amiante, plus précisément concernant l'obligation d'information des travailleurs sur les mesures de protection à observer en cas d'exposition à l'amiante (*Rapport annuel 2001*, p. 121).

La condition de résidence en Belgique imposée aux prépensionnés
Cette condition de résidence, critiquée par le Collège, a été condamnée par la Cour d'arbitrage et est contraire à la libre circulation des travailleurs. 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 (*M.B.*, 28 septembre 2002). (RO 98/6 ; *Rapport annuel 1998*, pp. 234 et s. ; *Rapport annuel 1999*, p. 285 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 189-190).

Non-acquis

Allocations d'attente aux jeunes belges ayant étudié à l'étranger
Le droit aux allocations d'attente n'est toujours pas accordé à certains jeunes ayant effectué leurs études secondaires à l'étranger

(Union européenne). Cette discrimination est maintenue (RO 98/1 ; *Rapport annuel 1998*, p. 234 ; *Rapport annuel 2000*, p. 189 ; *Rapport annuel 2001*, p. 122 ; Proposition de loi modifiant l'article 36 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage [Timmermans et Wauters], *Doc. Parl.*, Chambre des représentants, session ordinaire 1999-2000, 28 janvier 2000, n° 0411/001).

1.9. *Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement*

Acquis

Remboursement des frais de déplacement inhérents aux traitements médicaux en cas d'accident du travail

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 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. A la suite de plusieurs réclamations concrètes, le Collège a fait valoir dans une recommandation générale que le citoyen ne devrait jamais être la victime d'un différend opposant deux administrations sur le point de savoir laquelle doit supporter des frais incontestablement dus à ce citoyen (voy. Chapitre consacré au Ministère de la Fonction publique ; RG 97/11 ; *Rapport annuel 1997*, p. 139 ; *Rapport annuel 1998*, p. 180 ; *Rapport annuel 1999*, p. 227).

Prestations familiales garanties

Dans le courant de 2001, la formulation des décisions (de refus) en matière de dérogation à la condition de résidence en Belgique pour les prestations familiales garanties a été corrigée et adaptée à la loi du 25 janvier 1999 portant des dispositions sociales (*M.B.*, 6 février 1999).

Avantages sociaux et fiscaux pour personnes handicapées

– 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).

- Lors de la délivrance d'une attestation médicale à durée déterminée, la personne handicapée est informée qu'il lui appartient d'introduire une demande de prolongation à l'expiration de la validité de l'attestation (*Rapport annuel 1999*, p. 231).
- Suite à une recommandation en équité du Collège des médiateurs fédéraux, le ministère a accepté d'octroyer une carte de stationnement à une personne ne répondant pas aux conditions médicales de référence pour l'obtention d'une telle carte. Des projets sont en cours afin de modifier les critères de délivrance de la carte dans un sens qui tienne mieux compte des problèmes de mobilité réels des bénéficiaires. La commissaire du gouvernement pour la sécurité sociale espérait pouvoir formuler des propositions concrètes fin 2002. (RO équité 00/07 ; *Rapport annuel 2000*, p. 160 ; *Rapport annuel 2001*, p. 134).
- 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. La commissaire du gouvernement pour la sécurité sociale projette en outre de permettre l'octroi automatique de certains de ces avantages.

Allocations pour personnes handicapées

- L'administration a marqué son accord sur la proposition du Collège des médiateurs fédéraux de remplacer le terme « handicapé » par « personne handicapée ». Dorénavant, la nouvelle terminologie est utilisée sur tous les formulaires et dans toute la correspondance de l'administration. (*Rapport annuel 1999*, p. 229).
- Les renseignements généraux, joints aux décisions en matière d'allocations, seront modifiés en ce qui concerne les conséquences d'une cohabitation ou d'une séparation. L'administration a indiqué qu'en raison de problèmes avec l'application informatique, les modifications promises n'avaient cependant pas encore pu être réalisées. (*Rapport annuel 2000*, p. 157 ; *Rapport annuel 2001*, p. 129).
- Une modification de la feuille de calcul a été consentie par l'administration. Elle n'a pu déjà être réalisée pour des raisons techniques liées à l'application informatique utilisée par l'administration (*Rapport annuel 2000*, p. 158 ; *Rapport annuel 2001*, p. 131).
- 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).

- L'administration informera dorénavant la personne handicapée qui signale un changement dans sa situation (familiale, pécuniaire, etc.) de ce que son droit aux allocations n'est plus garanti tant qu'une nouvelle décision ne lui a pas été notifiée.

Neutralisation de l'effet pervers du cumul de certaines prestations sociales

Le Collège des médiateurs fédéraux a formulé une recommandation générale sur les conséquences néfastes que de faibles augmentations d'allocations octroyées dans un régime déterminé de prestations sociales peuvent parfois avoir sur le montant de prestations dues en vertu d'un autre régime de sécurité sociale. Le ministre des Affaires sociales et des Pensions a indiqué qu'il était depuis un certain temps déjà à la recherche d'une solution pour cette problématique mais qu'aucune alternative valable au plafond des revenus n'avait pu être trouvée, ni d'un point de vue conceptuel, ni d'un point de vue technique. Le ministre a cependant estimé qu'une augmentation limitée du plafond des revenus en 2002 (et une autre en 2003) permettrait de résoudre le problème de façon immédiate sans pour autant devoir fondamentalement modifier la réglementation (RG 01/03, *Rapport annuel 2001*, pp. 176-177).

Victimes de guerre

- L'arrêté ministériel du 19 octobre 1998 simplifie la procédure de traitement des demandes de reconnaissance nationale en accordant une délégation de décision à certains fonctionnaires. Cette simplification bienvenue ne peut cependant être appliquée que dans certains dossiers déterminés et ne résout dès lors que partiellement le problème des délais de traitement des demandes dénoncés par le Collège des médiateurs fédéraux dans une recommandation générale. (RG 97/16 ; *Rapport annuel 1997*, pp. 138-139 et 193 ; *Rapport annuel 1998*, p. 189 ; *Rapport annuel 1999*, p. 232 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 91 ; *Rapport annuel 2000*, pp. 161-162 ; *Rapport annuel 2001*, pp. 134-135).
- Suite à la recommandation en équité 00/09, l'administration a octroyé une rente de veuve de guerre dans des conditions sortant du cadre strict de la législation pour ce qui est de la durée du mariage. L'administration a accepté de tenir compte de la durée cumulée des deux mariages de cette pensionnée avec la même personne et n'a pas tenu compte du fait que le divorce avait anéanti les droits éventuels pouvant découler du premier mariage et que le second mariage n'avait pas duré assez longtemps (*Rapport annuel 2000*, p. 162).

Primes LPG

Les renseignements annexés au formulaire de demande de la prime LPG ont été adaptés 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. Cette adaptation a été réalisée sur le formulaire figurant sur le site internet de l'administration et a été programmée pour la future réimpression des formulaires disponibles dans les centres d'inspection automobile.

Non-acquis

Personnes handicapées

- En ce qui concerne le paiement de l'allocation du mois du décès, la discrimination entre personnes handicapées payées par assignation postale et celles payées par virement a été maintenue. La commissaire du gouvernement pour la sécurité sociale a annoncé fin septembre 2002 que la suppression de cette discrimination serait réalisée en même temps que la grande réforme du système des allocations actuellement en préparation. (*Rapport annuel 2000*, p. 159 ; *Rapport annuel 2001*, p. 131).
- En cas de séparation des personnes handicapées, les revenus du cohabitant continuent à être pris en compte pendant l'année suivant la séparation, même si les plafonds de ces revenus ont été augmentés pour certaines catégories de personnes handicapées (RG 00/5 et RO équité 00/13 ; *Rapport annuel 2000*, p. 153 et pp. 222-223 ; *Rapport annuel 2001*, p. 178).

Manque de transparence de l'Ordre des Médecins

Le Collège a recommandé de modifier l'arrêté royal n° 79 du 10 novembre 1967 relatif à l'Ordre des Médecins afin d'empêcher l'Ordre des Médecins de se prévaloir d'une interprétation – erronée – de cet arrêté royal qui empêche la victime d'une erreur médicale ou ses ayants droit d'être informés du résultat de la procédure disciplinaire initiée à l'encontre du médecin fautif (RG 99/13 ; *Rapport annuel 1999*, p. 334 ; *Rapport annuel 1998*, p. 191 ; *Rapport annuel 1999*, p. 234 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 92 ; *Rapport annuel 2000*, p. 165).

Longs délais de traitement des demandes introduites à l'Inspection pharmaceutique

Le Collège des médiateurs fédéraux a recommandé à l'administra-

tion de créer les conditions procédurales permettant de garantir d'une part un traitement plus rapide des demandes et d'autre part une plus grande transparence en ce qui concerne la date probable de décision.

1.10. Ministère des Classes Moyennes et de l'Agriculture

Acquis

Cotisations sociales

Le service d'inspection de l'Administration du Statut social des Indépendants a suivi la suggestion émise par le Collège de prendre en considération la situation exceptionnelle dans laquelle se trouvait un indépendant. Le service a ainsi estimé qu'une dette peut être considérée comme irrécouvrable eu égard à tous les éléments du dossier, en l'espèce la situation spécifique dans laquelle se trouve un indépendant, sans se baser sur sa seule situation financière. (*Rapport annuel 2000*, p. 173).

Non-acquis

Cotisations sociales

- Le Collège a constaté le non-respect structurel de deux obligations légales par la Commission des dispenses de cotisations sociales. D'une part, la commission ne motive pas ses décisions de manière satisfaisante. D'autre part, elle ne notifie pas les voies éventuelles de recours à l'encontre de ses décisions, les instances pour en connaître ni les formes et les délais à respecter. Le Collège a adressé une recommandation officielle au ministre compétent et poursuit le traitement de cette problématique structurelle. L'administration concernée a avancé des propositions concrètes dans ce dossier, sur lesquelles le ministre a marqué son accord mais dont la réalisation n'est pas encore effective. (*Rapport annuel 1998*, pp. 204-206 ; *Rapport annuel 1999*, pp. 249-252 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 95 ; *Rapport annuel 2000*, p. 168 ; *Rapport annuel 2001*, p. 141).
- Le Collège a constaté à plusieurs reprises que le mode de calcul actuel des cotisations sociales des travailleurs indépendants (sur base des revenus de trois ans avant) peut mener à une disproportion entre le montant des revenus d'une année déterminée et

celui des cotisations sociales à payer pendant cette année. Un groupe de travail constitué au sein de l'administration a proposé au ministre d'autoriser les indépendants à effectuer un versement provisionnel sur les cotisations définitives qui seront dues trois années plus tard. Le Collège a indiqué au ministre, qui n'a pas encore pris de décision au sujet de la proposition de l'administration, qu'à ses yeux cette solution ne peut être considérée que comme une étape vers un système dans lequel les cotisations sociales dues pour une année seront calculées sur base des revenus de cette même année. (*Rapport annuel 2001*, pp. 140-141).

1.11. Ministère des Affaires économiques

Pendant les six années écoulées, le Collège des médiateurs fédéraux a été saisi d'un nombre limité de réclamations concernant le Ministère des Affaires économiques. Ces réclamations ont toutes porté sur des problèmes d'ordre ponctuel dont la résolution ou la non-résolution ne peuvent être considérées comme un « *acquis* » ou un « *non-acquis* » sur le plan structurel. L'absence de mentions dans ce chapitre ne signifie donc nullement qu'il n'y a eu aucune intervention du Collège à l'encontre de ce département pendant la période concernée.

1.12. Ministère des Communications et de l'Infrastructure

Acquis

Formulaires de demande d'immatriculation et de certificat de contrôle technique

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).

Radiation de l'immatriculation d'un véhicule

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.

Non-acquis

Accessibilité

Le Collège a constaté l'impossibilité - ou la grande difficulté - de joindre par téléphone les services centraux et décentralisés de la Direction Immatriculation des véhicules (DIV) de même que le traitement problématique, au sein des antennes locales de cette administration, des demandes écrites leur adressées par les usagers. La DIV a cerné les problèmes soulevés et adopté certaines mesures pour les régler. Celles-ci ne sont cependant pas de nature à régler seules l'ensemble de la problématique précitée. Pour les mesures qui dépassent la compétence de la DIV, le Collège a adressé une recommandation officielle à la ministre de la Mobilité et des Transports. Le traitement de cette problématique structurelle par le Collège se poursuit. (*Rapport annuel 2000*, pp. 182-184 ; *Rapport annuel 2001*, p. 148).

2. Parastataux, organismes privés chargés d'un service public, plaintes de fonctionnaires

2.1. Parastataux sociaux

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

Acquis

Renonciation à la récupération de l'indu

Des décisions dûment motivées du Comité de gestion de l'ONEM prises en matière de renonciation à l'indu sont communiquées, depuis le 1^{er} juillet 1998, à l'assuré social (*Rapport annuel 1998*, p. 234).

Accès au dossier médical

Sur insistance du Collège des médiateurs fédéraux, l'ONEM permet aujourd'hui au chômeur d'avoir accès à son dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne (*Rapport annuel 2000*, p. 191).

Contrôle de la situation familiale

Les documents remis au chômeur lors de la vérification de sa situation familiale ont été adaptés. L'assuré social est à présent informé de la possibilité de saisir le Collège des médiateurs fédéraux d'une réclamation orale ou écrite concernant l'intervention de l'ONEM en matière de contrôle de la situation familiale. (*Rapport annuel 2001*, pp. 153-154).

Formulaires de demande d'allocations d'interruption de carrière (pour le secteur public)

Ces formulaires comprennent dorénavant la mention de l'obligation de renvoyer la demande par recommandé au Bureau du chômage. Il revient sinon à l'intéressé de prouver qu'il a envoyé sa demande. Les personnes concernées sont de la sorte mieux informées de leurs obligations. Des contestations en matière d'envoi de demande d'allocations peuvent ainsi être évitées.

Substitution d'échanges électroniques de données aux flux traditionnels de données

Le Collège oeuvra à ce que la Banque-carrefour permette des échanges supplémentaires de données entre l'ONEM et l'ONSS. De même, l'échange électronique des données qui remplacera l'échange sur support papier de données relatives aux périodes de chômage des chômeurs exerçant une activité indépendante accessoire fut reprise parmi les priorités de la Banque-carrefour pour 2002 (*Rapport annuel 2000*, p. 195 ; *Rapport annuel 2001*, p. 153).

Communication de décisions

L'ONEM indiqua au Collège qu'une opération de révision des notifications adressées aux demandeurs d'emploi était en cours afin de les rendre plus complètes, plus lisibles et plus compréhensibles. L'administration s'engagea à tenir compte des remarques du Collège concernant un document spécifique. L'opération n'est pas encore terminée. (*Rapport annuel 2000*, p. 192 ; *Rapport annuel 2001*, p. 153)

Intérêts de retard

L'ONEM suivit la proposition du Collège de mentionner 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. L'ONEM s'engagea à ajouter une mention informant l'assuré social de la possibilité de réclamer des intérêts de retard sur l'accusé de réception qui est délivré par l'organisme de paiement au chômeur lors de l'introduction d'une de-

mande d'allocations ou d'une déclaration modificative. En outre, une feuille info précisant les conditions d'octroi des intérêts et la procédure à suivre pour les réclamer sera établie par l'ONEM et sera disponible prochainement auprès des organismes de paiement, des services accueil des bureaux du chômage et sur le site internet de l'ONEM.

2.1.2. Fonds d'Indemnisation des Travailleurs licenciés en cas de Fermeture d'Entreprises (FFE)

Acquis

Délais de traitement des demandes des travailleurs victimes d'une fermeture d'entreprise

D'une part, la nouvelle loi concernant la fermeture d'entreprises du 26 juin 2002 (M.B., 9 août 2002) impose des délais maximums pour le traitement d'un dossier d'entreprise et pour le paiement des indemnités et, d'autre part, aucune nouvelle réclamation ne fut récemment enregistrée (RG 97/13, *Rapport annuel 1997*, p. 191).

2.1.3. Fonds des maladies professionnelles (FMP)

Acquis

Adaptation de formulaires

La décision 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 (il n'est plus tenu 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).

Délais de traitement des dossiers

De nouvelles procédures ont été élaborées en vue de réduire les délais de traitement des dossiers, notamment via un échange électronique des données (*Rapport annuel 2000*, pp. 193-194 ; *Rapport annuel 2001*, pp. 155-156).

2.1.4. Office national de sécurité sociale (ONSS)

Acquis

« Projet plan d'embauche »

Simplification de la procédure de délivrance de la nouvelle carte de travail et communication électronique des données par l'ONEM, ce qui devrait accélérer le contrôle par l'ONSS des réductions de cotisations demandées (*Rapport annuel 1999*, p. 290 ; *Rapport annuel 2000*, p. 195 ; *Rapport annuel 2001*, p. 157).

Plans d'apurement

Mention dans les « Instructions générales à l'usage des employeurs » de la possibilité de demander l'étalement des paiements, à la demande du Collège (*Rapport annuel 2000*, p. 196).

Sanctions civiles

Amélioration de l'information donnée aux employeurs et assouplissement de l'application des sanctions (*Rapport annuel 2000*, pp. 196-197 ; *Rapport annuel 2001*, pp. 157-158).

Non-acquis

Délais déraisonnables de vérification des déclarations d'employeurs

L'ONSS incrimine un manque de personnel ainsi que la complexité des mesures de promotion à l'emploi. L'ONSS s'est engagé, via son contrat de gestion, à examiner les demandes de réduction de cotisations dans l'année suivant l'enregistrement de la déclaration. Cet engagement suppose cependant que les mesures de promotion à l'emploi puissent être simplifiées (un accord a pu être conclu avec les partenaires sociaux pour réaliser cette simplification d'ici 2004). De plus, l'ONSS insiste sur le fait que ses besoins en personnel ne sont actuellement pas rencontrés. Le dossier est toujours à l'examen auprès du Collège des médiateurs fédéraux quant à la question de savoir si ces problèmes structurels sont devenus à ce point importants qu'ils sont susceptibles d'entraîner dans le chef des citoyens des conséquences humaines graves.

2.1.5. Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS)

Acquis

Regroupement d'enfants pour le calcul d'allocations familiales

La loi du 14 mai 2000 modifiant les articles 42 et 51 des lois coor-

données 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 deux personnes de sexe différent formaient un ménage (*Rapport annuel 1999/1*, p. 113).

Droit aux allocations familiales belges pour des travailleurs frontaliers qui perdent le droit aux allocations familiales dans le pays où ils travaillent

Suite à l'arrêté royal du 13 mars 2001 portant exécution de l'article 102, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés (M.B., 19 avril 2001), 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).

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

Acquis

Fonds spécial de solidarité

A la demande du Collège, l'administration prit des mesures afin de simplifier et d'optimiser la procédure d'obtention d'une intervention du Fonds spécial de solidarité. Depuis l'assouplissement de la procédure, les longs délais de traitement des demandes d'intervention du Fonds spécial de solidarité n'ont plus fait l'objet de plaintes auprès du Collège des médiateurs fédéraux. (*Rapport annuel 1998*, p. 248 ; *Rapport annuel 1999*, p. 295 ; *Rapport annuel 2000*, p. 203).

Transparence du Fonds spécial de solidarité

Le Fonds spécial de solidarité a accepté de répondre aux demandes d'information du Collège dans un dossier sans plus se référer à la protection de la vie privée (*Rapport annuel 1998*, pp. 248-249).

Mise sur le marché de nouveaux médicaments

Modification de la législation belge afin d'aboutir à une simplification de la procédure devant permettre de respecter les délais imposés par l'Union européenne (Loi du 10 août 2001 portant des mesures en matière de soins de santé, M.B., 1^{er} septembre 2001) (*Rapport annuel 1999*, p. 296 ; *Rapport annuel 2000*, p. 202 ; *Rapport annuel 2001*, p. 158).

Réduction de la sanction en cas de déclaration tardive de l'incapacité de travail

Le Collège n'a cessé de mettre l'accent sur le fait qu'une bonne information permettrait d'éviter que l'assuré social perde le droit aux indemnités de maladie suite à une déclaration tardive de son incapacité de travail. Le règlement du 20 juin 2001 modifiant le règlement du 16 avril 1997 portant exécution de l'article 80, 5°, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 (M.B., 18 juillet 2001), a réduit la sanction encourue en cas de déclaration tardive. Le Collège n'a d'ailleurs plus été saisi de plaintes concernant cette problématique. (*Rapport annuel 2000*, p. 210).

Droit aux indemnités dans le cadre du congé de paternité

L'Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité a adapté son point de vue concernant l'application de l'assurance indemnités, de sorte qu'il est possible depuis mai 2000 d'accorder des indemnités de congé de paternité aux travailleurs ou aux chômeurs contrôlés qui sont veufs d'une fonctionnaire statutaire (*Rapport annuel 2001*, p. 159).

Recommandation en équité

L'INAMI a marqué son accord pour la fourniture d'un fauteuil roulant adapté à une fillette gravement malade alors que le remboursement du fauteuil n'était pas prévu dans la nomenclature pour sa pathologie extrêmement rare (*Rapport annuel 1999/1*, p. 114).

Non-acquis

Adaptation de la nomenclature aux progrès de la science

L'INAMI a refusé de donner suite à une recommandation en équité visant à permettre un remboursement majoré des frais de kinésithérapie pour un enfant atteint d'une maladie grave. La nomenclature a finalement été modifiée, toutefois sans effet rétroactif.

2.1.7. Office national des Pensions (ONP) ³

Acquis

Evaluations du service info pensions

Le contenu des évaluations a été amélioré puisque celles-ci tiennent compte, depuis la fin 1997, des règles de cumul entre les

³ 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.

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).

Discrimination entre les ayants droit d'un pensionné selon que la pension était payée par assignation postale ou par virement bancaire

Cette discrimination, qui fit l'objet d'une plainte auprès du Collège des médiateurs fédéraux, fut supprimée 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 (M.B., 18 février 2000) (*Rapport annuel 1999*, p. 300 ; *Rapport annuel 1999/1*, p. 117).

2.1.8. Office de Sécurité sociale d'Outre-mer (OSSOM) ⁴

Non-acquis

Valorisation du service militaire lors du calcul de la pension
Certains pensionnés de l'OSSOM n'ont pas droit à la valorisation de leur service militaire lors du calcul de leur pension. Il ne fut réservé aucune suite à la proposition de modification de la réglementation formulée par le Collège (RG 99/12 ; *Rapport annuel 1999*, p. 299).

2.1.9. Institut national des Invalides de guerre, anciens Combattants et Victimes de guerre (INIG)

Acquis

Délai de remboursement des soins de santé
Engagement de personnel afin de réduire ce délai de 105 jours calendrier à 30 jours calendrier en juillet 2002 (*Rapport annuel 2001*, pp. 160-161).

⁴ 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.

2.1.10. Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)

Acquis

Cotisations sociales

- Dans le cadre d'une réclamation portant sur les conséquences de la communication d'informations erronées par la Caisse nationale auxiliaire, l'INASTI a adressé aux chefs de service et de direction une note insistant sur la nécessité de promouvoir une approche plus axée sur les indépendants que sur le contenu des dispositions légales (*Rapport annuel 2000*, p. 170).
- L'INASTI 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).

2.2. Organismes privés chargés d'un service public

2.2.1. Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

Acquis

Cotisations sociales

Les caisses d'assurances sociales mentionnent, sur chaque avis d'échéance trimestriel, les revenus de référence ayant servi au calcul des cotisations sociales, ce qui permet au travailleur indépendant de vérifier si ce revenu de référence correspond à ses revenus effectifs (*Rapport annuel 1999*, p. 249).

2.3. Plaintes de fonctionnaires

Acquis

Rémunération, allocations et indemnités

- 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*, p. 167).
- Le 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).
 - Les Services fédéraux des affaires scientifiques, techniques et culturelles (SSTC) ont admis que l'accord du ministre concerné donné dans le déroulement d'une procédure tendant au paiement d'arriérés de traitement constitue une reconnaissance de dette de l'Etat susceptible d'interrompre la prescription décennale.
 - Le Service d'Administration générale du Ministère de la Fonction publique a pris les mesures nécessaires pour faire adapter la réglementation relative au calcul du traitement d'attente des agents en disponibilité pour maladie, la réglementation antérieure n'étant pas appliquée par manque de clarté des textes existants (*Rapport annuel 2001*, pp. 169-170).
 - 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.

Evaluation

Le Secrétariat général du Ministère des Finances a rédigé une note de service étendant 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.

Non-acquis

Rémunération, allocations et indemnités

Plutôt que d'accepter le recours au principe de l'équité (voy. Aussi chapitre consacré au Ministère des Finances), le Secrétariat général du Ministère des Finances proposa au ministre concerné de recourir au vote d'une loi pour relever de la prescription quinquennale les créances de plusieurs fonctionnaires à l'encontre de leur administration (*Rapport annuel 2000*, p. 214 ; *Rapport annuel 2001*, p. 168).

V.
Jurisprudence



V. JURISPRUDENCE

A. Les dix-sept principes de bonne administration

1. Le principe de l'application conforme des règles de droit

1.1. *Ministère de la Fonction publique*

1.1.1. *SELOR (ex-SPR)*

Examens linguistiques

Le plaignant s'adressa au Collège des médiateurs fédéraux suite aux difficultés qu'il rencontrait pour obtenir des informations suffisantes sur les raisons de son échec lors du passage d'un examen linguistique. La seule explication qu'il parvint à obtenir fut que ses erreurs se situaient principalement dans un des sept modules contenant les questions de l'examen. Sa demande d'obtenir une entrevue avec un fonctionnaire responsable de SELOR resta également sans suite. SELOR justifia sa décision de refuser de fournir des copies écrites des examens linguistiques informatisés par le fait que les questions composant ces examens sont régulièrement réutilisées lors d'épreuves ultérieures. Leur communication à certains candidats permettrait selon SELOR de les avantager et porterait atteinte au principe d'égalité. Ce refus de communication étant contraire aux dispositions de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration, le Collège suggéra à SELOR d'accorder aux plaignants qui en feraient la demande un entretien au cours duquel de plus amples explications sur les raisons de leur échec leur seraient fournies oralement. Cette solution permettrait de tenir compte à la fois du souci légitime de la personne ayant échoué de connaître ses points faibles et de la nécessité d'éviter la diffusion des questions d'examen. SELOR accepta d'appliquer cette solution à tout candidat à un examen linguistique qui en ferait la demande explicite.

1.2. Ministère de l'Intérieur

1.2.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Visa long séjour

Un service social saisit le Collège des médiateurs fédéraux quant au long délai de traitement de deux demandes de visa pour regroupement familial introduites par des personnes de nationalité macédonienne. Un homme âgé de cinquante ans postulait le regroupement familial avec son épouse en ordre de séjour en Belgique. Une femme âgée de vingt ans postulait, elle, le regroupement familial avec son époux, fils de la première femme susmentionnée. Il ressortit de l'enquête que le traitement de ces demandes avait nécessité pratiquement deux ans. Tout au long de cette période, l'Office des étrangers traita les deux demandes conjointement dans un dossier unique. La décision de joindre les deux affaires entraîna un retard dans le dossier de la jeune femme. La légalisation des documents macédoniens amena d'autres difficultés complémentaires. Après que le traitement des demandes de visa fut suspendu de manière informelle en Macédoine en raison du caractère douteux de nombreux documents transmis, l'Office des étrangers informa le Collège des médiateurs fédéraux qu'exceptionnellement il serait fait appel à l'Ambassade de Macédoine en Belgique. Plus tard et sans plus d'explication, cette information fut infirmée. Cette attitude indécise provoqua une perte de temps considérable. L'époux devait notamment introduire dans ce dossier les copies légalisées en Macédoine de trois actes de divorce. Les décisions d'octroi des visas furent notamment conditionnées à la production d'un extrait du casier judiciaire 'vierge'. Le médiateur fédéral attira l'attention de l'Office des étrangers sur le fait qu'exiger que l'extrait fut vierge revenait à ajouter une condition à la loi. L'Office des étrangers l'admit et diffusa une note de service interne aux fonctionnaires concernés pour prévenir pareilles erreurs dans le futur. Un an de plus passa avant que l'Office des étrangers ne fournisse les informations complémentaires sollicitées par la Médiature fédérale à propos de l'exigence et de l'appréciation d'un extrait de casier judiciaire dans les dossiers de regroupement familial. Le Collège considéra en outre que le principe du délai raisonnable et celui de gestion consciencieuse avaient également été méconnus dans ce dossier.

1.2.2. *Direction générale de la Législation et des Institutions nationales*

Registres de la population et des étrangers

Plainte relative au refus de la commune de délivrer un certificat de composition de ménage à la plaignante dans le cadre d'une demande de logement social au motif que, déboutée de sa demande d'asile, elle avait reçu un ordre de quitter le territoire. La deuxième partie des Instructions générales du 7 octobre 1992 relatives à la tenue des registres de la population et des étrangers stipule en effet qu'aucun certificat ou attestation ne peut être délivré à un étranger en situation de résidence illégale, notamment lorsqu'un ordre d'éloignement du territoire lui a été notifié. La plaignante ayant introduit une demande de régularisation sur base de l'article 9, alinéa 3 de la loi du 15 décembre 1980, laquelle n'avait pas encore fait l'objet d'une décision définitive, se trouvait dans les conditions pour bénéficier de l'opération de régularisation mise en place par la loi du 22 décembre 1999. Or, l'article 9 de cette loi exigeait la production d'un certificat de composition de ménage à l'appui des demandes de régularisation. Interrogée par le Collège des médiateurs fédéraux sur la compatibilité de cette disposition avec les Instructions générales du 7 octobre 1992, la Direction générale de la Législation et des Institutions nationales donna instruction aux autorités communales de délivrer des certificats tirés du registre d'attente communal même aux étrangers en séjour illégal, dans la mesure où ces certificats étaient destinés à servir dans le cadre de la procédure de régularisation. La plaignante fut informée de ces instructions.

1.3. *Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale*

1.3.1. *Direction générale des Affaires consulaires*

Passeport – bulletin de signalement

Le plaignant, de nationalité belge, était établi depuis plusieurs années au Portugal et était inscrit auprès de l'Ambassade de Belgique à Lisbonne. Il apprit avec étonnement que l'ambassade refusait de

lui délivrer un passeport au motif qu'il était signalé au Bulletin central de renseignements (BCS). L'ambassade lui communiqua le numéro du procès-verbal de gendarmerie (datant de près de cinq ans) à l'origine de son signalement, en l'invitant à faire les démarches nécessaires pour obtenir la levée de celui-ci. S'ensuivit un long parcours pour obtenir l'accès à son dossier judiciaire et apprendre ce qui lui était reproché. Il découvrit ainsi que son dossier classé sans suite concernait une présomption - avérée non fondée - de recel d'un chèque volé d'une valeur de 5.000 francs qu'il aurait encaissé en 1993 lorsqu'il était encore commerçant en Belgique. A aucun moment, l'intéressé n'avait été prévenu de l'ouverture d'une information judiciaire à sa charge ni convoqué pour être entendu sur les faits reprochés. Malgré les explications fournies par l'intéressé, l'ambassade maintint toutefois son refus de délivrer le passeport tant que son signalement n'était pas levé. Devant l'absence de suite réservée par le Parquet compétent aux multiples démarches de l'avocat de l'intéressé, celui-ci saisit le Collège des médiateurs fédéraux.

Le médiateur fédéral découvrit alors que lorsqu'une personne était signalée au BCS, le Ministère des Affaires étrangères recevait communication des motifs du signalement et, lorsque les faits revêtaient une certaine gravité, refusait d'office de délivrer le passeport, considérant que si la personne était signalée, elle était présumée s'être soustraite aux autorités policières ou judiciaires. Cette pratique était contraire au prescrit de la loi relative à la délivrance des passeports. En effet, si celle-ci autorise les Affaires étrangères à refuser l'octroi d'un passeport dans certains cas bien précis (atteinte à la Sûreté de l'Etat, au renom de la Belgique, utilisation abusive du passeport), elle ne prévoit nullement en revanche le refus automatique d'octroi du passeport sur base du seul signalement. Le médiateur fédéral contesta donc cette pratique et attira l'attention du Ministère des Affaires étrangères sur le fait que l'intéressé n'avait jamais tenté de se soustraire aux autorités judiciaires, qu'il avait au contraire pris contact avec elles dès qu'il avait appris son signalement et qu'il ne pouvait être tenu responsable du maintien de son signalement alors que son dossier avait été classé sans suite. Le ministère refusa toutefois de revoir sa position. Il fallut que le Service général d'appui policier, pour des raisons étrangères à ce dossier, informe le Ministère des Affaires étrangères qu'il ne leur communiquerait plus à l'avenir les motifs d'un signalement, pour qu'il accepte enfin de revoir sa pratique. Désormais, lorsque la personne qui fait une demande de passeport fait l'objet d'un signalement, une demande d'avis motivé est adressée au Parquet com-

pétent, précisant qu'à défaut d'objection de sa part dans un délai de trois semaines le passeport sera délivré à l'intéressé. En l'espèce, après l'écoulement du délai imparti, l'intéressé reçut enfin son passeport.

1.4. Ministère des Finances

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

Impôt des personnes physiques - déductions - emprunt hypothécaire

Les plaignants saisirent le Collège des médiateurs fédéraux d'une plainte relative à une divergence d'interprétation surgie à l'occasion d'un changement de situation familiale. Les conjoints avaient initialement conclu un emprunt hypothécaire en vue de l'achat de l'habitation commune. Suite à la dissolution de la communauté légale et du partage qui s'ensuivit, l'un des conjoints acquit l'immeuble en pleine propriété. Ce conjoint se remaria et fit apport de l'immeuble à la communauté légale formée avec sa nouvelle épouse. Le nouveau conjoint signa un avenant au contrat de prêt par lequel il déclarait reprendre tous les droits et obligations relatifs à l'emprunt hypothécaire du premier conjoint. Chacun des époux déclara l'amortissement de l'emprunt hypothécaire en vue de bénéficier de la réduction d'impôt y afférente. La déclaration fiscale du nouveau conjoint fut toutefois rectifiée par le fisc qui estimait que le nouveau conjoint ne pouvait bénéficier de la réduction d'impôt. Le couple fut d'ailleurs imposé en conséquence. L'Inspection du contentieux chargée d'examiner la réclamation des conjoints contre la cotisation d'impôt répondit provisoirement que le grief ne pouvait être retenu. Il n'était pas satisfait aux conditions prévues pour bénéficier de la réduction d'impôt pour amortissement du capital en raison du fait qu'un nouveau contrat n'avait pas été conclu dans le chef des deux conjoints. La condition au terme de laquelle un nouveau contrat devait être conclu semblait reposer sur une interprétation de la réponse du ministre des Finances à une question parlementaire en 1997.

Après examen, les services centraux de l'AFER confirmèrent au Collège que la réponse à la question parlementaire ne posait pas

cette condition et qu'il suffisait de modifier le contrat de prêt conclu avant le mariage de façon à ce que chaque conjoint soit responsable solidairement et indivisiblement du remboursement du prêt. Le Collège suggéra en outre par le biais d'une recommandation officielle qu'une confirmation de ce point de vue fasse l'objet d'une circulaire. Tant les services centraux que le service local de taxation admirent le besoin d'une diffusion généralisée de cette information. Le 4 janvier 2002, une circulaire clarifia de façon précise la problématique susvisée. Dans ce dossier, le Collège constata également une violation du principe du délai raisonnable de réponse.

Impôt des personnes physiques - revenus exonérés

Le plaignant travaillait pour Eurocontrol. Les employés d'Eurocontrol jouissent d'un régime d'imposition spécifique se fondant sur le Protocole du 21 novembre 1978. Ils sont exonérés des impôts nationaux sur leurs traitements et salaires. Selon l'administration, ces revenus qui ne sont pas soumis au régime fiscal belge doivent néanmoins être pris en compte dans le cadre de l'établissement de l'impôt sur les revenus du ménage soumis au régime fiscal belge (système dit de la réserve de progressivité). Cette position était cependant contraire à la position arrêtée par la Cour de cassation dans son arrêt « Kaisin-Leduc c/ Etat belge ». Le 9 août 1999, l'administration centrale de l'AFER confirma au Collège qu'elle se ralliait à la jurisprudence de la Cour de cassation. L'instruction qui suivit en avril 2000 fut d'application dans les litiges en cours. L'administration prit ensuite une décision conforme à cette jurisprudence. Six mois plus tard, suite à un nouveau calcul d'impôt pour les trois dernières années, le plaignant fut remboursé.

1.4.2. Administration du Recouvrement (AREC)

Taxe de circulation - remboursement

La plaignante reçut des avis d'imputation relatifs au remboursement de l'impôt des personnes physiques en apurement des dettes existantes de taxe de circulation enrôlées au nom de son mari dont elle vivait séparée depuis une dizaine d'années. En 1995 et 1998, la plaignante avait déjà fait l'objet de retenues de remboursements d'impôts. Toutefois, après présentation de son contrat de mariage

et du jugement actant la séparation, elle avait obtenu la mainlevée des retenues. Saisi sur la question de la solidarité des époux, le Collège constata que le Manuel du Recouvrement semblait faire la distinction, lorsqu'il s'agit de recouvrer une taxe de circulation en présence d'un contrat de mariage de séparation de biens, entre un véhicule affecté à des fins professionnelles et un véhicule affecté à des fins privées. L'administration semblait considérer que l'article 222 du Code civil, qui énonce que toute dette contractée par l'un des époux pour les besoins du ménage et l'éducation des enfants oblige solidairement l'autre époux, même en cas de contrat de séparation de biens, constitue une base juridique au recouvrement de la dette auprès de l'autre époux si ce dernier ne peut prouver l'affectation du véhicule auquel se rapporte la taxe. Toutefois, ce point de vue ne prenait pas en compte la position énoncée par la Cour de cassation dans son arrêt du 15 octobre 1999 consacré à l'article 222 du Code civil. Aux termes de cet arrêt, la Cour a posé le principe selon lequel « *la solidarité instituée par l'article 222 du Code civil concernant les dettes contractées pour les besoins du ménage suppose l'existence d'un ménage et ne peut être invoquée en cas de séparation de fait des époux. Cette situation ne peut toutefois être opposée au tiers de bonne foi qui a contracté dans l'ignorance de la séparation* ». Le Collège interrogea l'Administration centrale du Recouvrement sur les suites données à l'arrêt précité, d'autant plus que la taxation des personnes isolées sur base de l'article 128 CIR 92 ne permet pas à l'administration de se prévaloir de l'ignorance d'une séparation. L'Administration centrale du Recouvrement confirma finalement qu'elle adhérait à la position clairement exprimée par la Cour de cassation. L'article 222 du Code civil ne trouverait donc plus à s'appliquer pour une dette du ménage. Toutefois, l'administration estima que cette disposition pourrait encore s'appliquer lorsque la dette était contractée non pas « pour les besoins du ménage » mais pour « l'éducation des enfants ». L'administration visait le cas d'une taxe de circulation relative à un véhicule qui, même après une séparation de fait, serait encore utilisé pour le transport régulier des enfants du couple.

1.5. Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement

1.5.1. Administration de l'Intégration sociale

Allocations pour personnes handicapées

Début 1994, la plaignante s'était vu accorder l'allocation de remplacement de revenus, mais l'allocation d'intégration lui fut refusée pour raisons médicales. Quelques mois plus tard, à la suite de la révision médicale du dossier, l'administration décida de lui supprimer également l'allocation de remplacement de revenus, estimant que la plaignante ne répondait plus aux conditions médicales. La plaignante intenta un recours contre cette deuxième décision, mais le tribunal considéra à tort que le recours était dirigé contre la première décision et fit donc exécuter une expertise en matière d'allocation d'intégration. L'expertise se solda par un rejet de la demande. Lorsque l'auditeur du travail se rendit compte de l'erreur commise par le tribunal, la décision était devenue définitive. Il contacta alors lui-même l'administration afin de lui demander de reconsidérer le dossier de la plaignante (qui entre-temps s'était à nouveau vu accorder les allocations de remplacement de revenus), estimant que des éléments du dossier du ministère semblaient indiquer que la plaignante remplissait les conditions médicales pour l'obtention de l'allocation de remplacement de revenus. L'administration refusa cependant d'intervenir, estimant qu'aucune disposition légale ne lui permettait de revoir le dossier, l'article 18 de la Charte de l'assuré social ne rendant possible le rapport de la décision que pour autant qu'il intervienne avant la clôture des débats. La plaignante se tourna alors vers le Collège des médiateurs fédéraux qui demanda à l'administration de revoir le dossier médical de la plaignante : en effet, le Collège a estimé qu'en cas d'erreur de fait ou de droit, l'article 17 de la Charte de l'assuré social obligeait l'administration à revoir sa décision rétroactivement. A la suite de cette intervention, le dossier médical de l'intéressée fut réexaminé et l'administration reconnut que la plaignante avait droit aux allocations de remplacement de revenus pour la période litigieuse.

Allocations pour personnes handicapées

La mère de la plaignante était handicapée. En février 1999, suite à une thrombose, elle fut transférée dans une maison de repos. Sa fille, gravement malade, omit de procéder au changement

d'adresse et la commune d'origine radia sa mère du registre de la population. L'administration lui supprima dès lors ses allocations pour personne handicapée étant donné qu'elle ne répondait plus à la condition de résidence. D'après la législation, le bénéficiaire d'allocations doit en effet résider de manière habituelle et continue en Belgique, l'inscription au registre de la population faisant foi jusqu'à preuve du contraire. En pratique, l'administration n'accepte comme preuve contraire que des documents officiels (par exemple une attestation de police) mais refuse que la personne prouve par d'autres moyens qu'elle résidait en Belgique. Le Collège des médiateurs fédéraux fit remarquer à l'administration que cette pratique administrative avait été à plusieurs reprises condamnée par la jurisprudence. Celle-ci estime en effet que la radiation d'office d'une personne du registre de la population ne signifiait nullement que la personne concernée ne résidait plus en Belgique, mais uniquement que sa nouvelle résidence n'avait pas été découverte. Finalement, l'administration accepta de revoir le dossier, s'étant rendu compte qu'elle avait omis d'envoyer à la mère de la plaignante le courrier d'usage dans lequel la personne handicapée est invitée à régulariser sa situation vis-à-vis du registre de la population. Le Collège des médiateurs fédéraux a exhorté à cet égard l'administration à procéder à l'avenir à une lecture correcte du texte légal qui n'exige nullement que la preuve de la résidence soit apportée par des moyens officiels.

1.6. *Parastataux*

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

Mise sur le marché de médicaments

Une plainte fut introduite en février 1999 concernant les délais très importants pour la mise sur le marché de nouveaux médicaments. Renseignements pris auprès de l'INAMI, la complexité de la procédure et le nombre d'intervenants étaient à la base d'un dépassement systématique du délai de 180 jours imposé par la législation européenne. Pour tenter d'y remédier, l'INAMI a procédé dans un premier temps à l'engagement de personnel supplémentaire et pris des mesures d'allègement de la procédure. En octobre 2000, le mi-

nistre des Affaires sociales a présenté au Conseil des ministres une note ("Politique rénovée en matière de médicaments - Objectifs et lignes d'action") visant à mettre sur pied une nouvelle politique en matière de médicaments. Cette note aboutit à l'adoption de la loi du 10 août 2001 modifiant la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités. Cette loi doit simplifier la procédure d'admission au remboursement des spécialités pharmaceutiques et la rendre plus objective. Fin octobre 2001, le Conseil des ministres approuva deux projets d'arrêté royal qui doivent porter exécution de certaines mesures de la loi. Les nouvelles mesures doivent entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2002. Les modifications légales et réglementaires intervenues permettent de croire que les délais imposés par l'Union européenne pourront à l'avenir être respectés.

Droit européen

Le plaignant prit contact avec le Collège des médiateurs fédéraux suite au refus de l'INAMI de le reconnaître comme médecin accrédité avec effet rétroactif. Dans le passé, la demande d'accréditation de l'intéressé avait été refusée en raison d'activités insuffisantes dans le cadre de l'assurance belge maladie-invalidité. Le plaignant travaillait en effet en partie aux Pays-Bas. Dans les arrêts préjudiciels Decker et Kohll du 28 avril 1998, la Cour de Justice européenne précisa les principes de libre circulation des biens et des services. Bien que ces arrêts concernent le droit au remboursement des soins de santé à l'étranger, l'INAMI décida de modifier sa position en matière d'accréditation à la lumière de ces arrêts. Dorénavant, les prestations fournies à l'étranger seraient prises en considération pour la détermination du seuil d'activité. Cette modification dans la pratique administrative de l'INAMI signifiait pour le médecin concerné qu'il pouvait être accrédité, mais uniquement pour le futur. L'INAMI estimait en effet que les arrêts devaient être considérés comme un élément nouveau dans le système belge d'accréditation, élément qui ne pouvait dès lors être pris en compte qu'à dater du prononcé de l'arrêt par la Cour. L'INAMI arguait également du fait que les règles d'accréditation prévoient qu'une accréditation ne prend effet que le premier jour du mois suivant l'approbation de cette accréditation. Le Collège des médiateurs fédéraux est d'avis que la demande d'accréditation aurait pu être approuvée avant les arrêts Decker et Kohll. Le principe de la libre circulation des services figure en effet depuis toujours dans le Traité de Rome. Bien que l'INAMI ne partageât pas l'avis du Collège, il décida néanmoins d'octroyer l'accréditation du médecin concerné avec effet rétroactif.

1.7. *Ordre des Médecins*

Secret professionnel – Ordre des médecins

La plainte concernait le refus par l'Ordre des médecins d'informer la personne ayant déposé une plainte contre un médecin du résultat de la procédure disciplinaire initiée contre le médecin concerné. L'interprétation que l'Ordre des médecins fait du secret professionnel pour justifier son refus d'information fut contestée par le Collège des médiateurs fédéraux qui recommanda au Parlement une adaptation de l'arrêté royal n° 79 du 10 novembre 1967 relatif à l'Ordre des médecins dans le sens d'une plus grande transparence de celui-ci (RG 99/13).

2. Le principe de l'égalité

2.1. *Ministère de la Fonction publique*

2.1.1. *SELOR (ex-SPR)*

Examens linguistiques

SELOR refusa pour un motif identique que plusieurs candidats néerlandophones et francophones participent à un examen déterminé. Ces candidats introduisirent à l'encontre de cette décision un recours en suspension et en annulation auprès du Conseil d'Etat. Les arrêts rendus par le Conseil d'Etat divergèrent cependant totalement quant à leur contenu. Alors que la chambre néerlandophone rejetait le recours en suspension et ne statuait pas sur le fond, la chambre francophone annulait directement la décision de SELOR. Les candidats francophones furent dès lors admis à participer à l'examen concerné mais pas la plaignante, une candidate néerlandophone. Cette dernière saisit dès lors le Collège des médiateurs fédéraux d'une réclamation à ce sujet, estimant que sa situation était identique à celle de ses collègues francophones. Après analyse des éléments de fait de son dossier, le Collège arriva à la même conclusion. Il demanda à SELOR si la situation de la plaignante était effectivement, avant l'intervention du Conseil d'Etat, identi-

que à celle de ses collègues francophones. Si tel était le cas, il était à ce moment loisible à SELOR, indépendamment des arrêts rendus par le Conseil d'Etat, d'appliquer des règles identiques aux candidats concernés, de la même façon qu'il leur avait initialement refusé la participation à l'examen organisé. Les mêmes personnes, se trouvant dans une situation identique, seraient ainsi de nouveau traitées de façon identique. SELOR refusa cependant toujours de répondre à la question essentielle de ce dossier : la plaignante se trouvait-elle, avant l'intervention du Conseil d'Etat, dans une situation identique à celle de ses collègues francophones ? Sur base des informations en sa possession, le Collège estima que SELOR avait violé le principe constitutionnel d'égalité.

2.2. Ministère de l'Intérieur

2.2.1. Direction générale de la Législation et des Institutions nationales

Registres de la population et des étrangers

Plainte relative à la mention du mode d'acquisition de la nationalité sur les certificats et extraits établis par les communes d'après les registres de la population. La plaignante avait acquis la nationalité belge par option mais, chaque fois qu'elle se rendait à l'administration communale pour se faire délivrer un certificat de bonnes conduite, vie et mœurs, la mention de l'acquisition par option de sa nationalité belge se trouvait reprise sur ledit certificat. La plaignante trouvait cette mention discriminatoire et souhaitait la voir supprimée. Interrogé par téléphone, le service juridique de la Direction générale de la Législation et des Institutions nationales du Ministère de l'Intérieur renvoya dans un premier temps le médiateur vers le Ministère de la Justice, compétent en matière de nationalité. Le Ministère de la Justice ayant rejeté cette interprétation de ses compétences, le Collège des médiateurs fédéraux interpella une nouvelle fois le service juridique de la Direction générale de la Législation et des Institutions nationales, lequel lui transmit alors copie d'une question parlementaire relevant le fait que certaines communes mentionnaient la date ainsi que le mode d'acquisition de la nationalité belge sur les certificats ou attestations qu'elles délivraient sur la base des registres de la population. Le minis-

tre de l'Intérieur avait à cette occasion clairement répondu que ces mentions ne devaient être conservées qu'au niveau du Registre national et des registres de la population et ne devaient pas apparaître sur les attestations délivrées par les administrations communales sur la base desdits registres. Le ministre envisageait également l'adoption d'une circulaire à ce sujet, dans l'hypothèse où l'information des communes ne s'avérerait pas suffisante sur ce point. Fort de la position du ministre, le Collège des médiateurs fédéraux interrogea la Direction générale de la Législation et des Institutions nationales sur la circulaire annoncée par le ministre et formula à cette direction une proposition lui suggérant de donner instruction à l'administration communale dont dépendait la plaignante de délivrer des certificats qui ne mentionnent plus le mode d'acquisition de la nationalité. Il fut répondu au Collège que la délivrance de certificats émanant des registres de la population relevait de la seule compétence des communes mais que l'attention du ministre avait une nouvelle fois été attirée tant sur la méconnaissance persistante de certaines d'entre elles des mentions devant figurer sur ces certificats que sur l'opportunité d'une circulaire ministérielle à ce sujet. Cette circulaire fut finalement adoptée le 25 janvier 2002 et prévoit la suppression de la date ainsi que de la mention du mode d'acquisition de la nationalité belge sur les certificats, extraits ou attestations délivrés par les administrations communales. Le canevas préétabli au niveau du Registre national pour la délivrance de ces certificats fut par ailleurs adapté à la nouvelle circulaire. Cependant, puisque la commune dont dépendait la plaignante délivrait lesdits certificats sur la base d'un système informatique local et non directement sur la base du système du Registre national, une adaptation s'avérait également nécessaire à ce niveau et n'avait pas encore été opérée à la fin du mois de février 2002. Le Collège des médiateurs fédéraux intervint dès lors auprès de ladite commune qui apporta les modifications nécessaires peu de temps après. Un certificat de nationalité put dès lors être délivré à la plaignante sans mention du mode d'acquisition de cette nationalité.

2.3. Ministère des Finances

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

Déductions - Situation familiale

Les plaignants, qui forment un ménage de fait, remplirent leur déclaration fiscale pour l'exercice 1996 en vue de pouvoir obtenir, chacun, une majoration de la quotité du revenu exemptée d'impôt pour enfant à charge. Le refus de l'administration d'accorder l'avantage fiscal dans le chef des deux contribuables les amena à introduire une réclamation. L'administration accepta leur position et procéda à un dégrèvement d'office le 5 juin 1998. La pratique administrative sembla dès lors accepter, pour les ménages de fait, la déclaration des deux parents de l'enfant à charge. Cette interprétation de la législation fut confirmée entre autres par la réponse du ministre des Finances à une question parlementaire du 28 octobre 1997 ainsi que dans la littérature fiscale. Concernant l'exercice d'imposition 1997, les plaignants mentionnèrent chacun à nouveau dans leur déclaration l'enfant à leur charge et le dégrèvement leur fut également accordé le 5 juin 1998. Pour les exercices mentionnés, il ne fut plus question de litige à dater de la décision de dégrèvement d'office. Le 13 septembre 1999, les plaignants reçurent un avis de rectification leur indiquant que les exercices d'imposition 1997 à 1999 inclus seraient revus. Cet avis repose sur la même législation qui, interprétée et appliquée par l'administration, avait décidé l'octroi du dégrèvement d'office le 5 juin 1998. Une circulaire du 10 juin 1999 avait imposé à l'administration de ne plus tolérer les déclarations reprenant les enfants à charge pour chacun des contribuables mais seulement d'accepter la déclaration du contribuable qui assure dans les faits la direction du ménage. Cette circulaire devait être appliquée dans tous les litiges pendants. En application de cette circulaire, le contrôle procéda à une révision des exercices précités.

3. Le principe du raisonnable (exigence de proportionnalité)

3.1. Ministère de la Fonction publique

3.1.1. Service d'Administration générale (SAG)

Plaintes de fonctionnaires : rémunérations, allocations et indemnités

Le plaignant fut nommé quelques années auparavant inspecteur-expert auprès de l'Institut d'expertise vétérinaire (IEV). Lors du calcul de son ancienneté pécuniaire, son administration accepta de comptabiliser ses années prestées dans le secteur public mais refusa d'y ajouter une ancienneté supplémentaire de six années prestées dans le secteur privé. Pour le Service d'Administration générale du Ministère de la Fonction publique (SAG), contacté à ce sujet par l'IEV, il était de jurisprudence constante que ces deux catégories d'ancienneté ne pouvaient être cumulées. Avant l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux, l'IEV avait entamé des démarches auprès du ministre de la Santé publique pour faire modifier la réglementation déterminant le statut administratif et pécuniaire de son personnel. Le plaignant craignait cependant que le projet d'arrêté royal n'aboutisse pas puisque le SAG serait appelé à émettre un avis à ce sujet. Interrogée par le Collège des médiateurs fédéraux, cette administration confirma dans un premier temps son point de vue initial mais admit ensuite que la situation particulière du personnel de l'IEV justifiait la prise de mesures dérogatoires au régime commun en matière de calcul des anciennetés pécuniaires. Un arrêté royal du 4 juillet 2001 permit dans le cas d'espèce le cumul des anciennetés acquises dans les secteurs privé et public et le plaignant vit sa situation régularisée.

3.2. Ministère de l'Intérieur

3.2.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Prolongation du titre de séjour

Le plaignant arriva en Belgique en 1994 avec une autorisation de séjour pour études délivrée par l'Office des étrangers et reçut de son administration communale son certificat d'inscription au regis-

tre des étrangers. Après avoir réussi avec succès un premier cycle de deux ans, il fut admis à suivre un programme complémentaire auprès du même établissement d'enseignement et vit son autorisation de séjour prolongée jusqu'en janvier 1999. A cette date, l'établissement l'avertit toutefois qu'il ne serait pas autorisé à défendre son mémoire, le jury ayant jugé son travail insuffisant. Un recours interne contre cette décision ayant échoué, l'intéressé n'obtint pas le diplôme espéré. Il décida alors de s'inscrire à une nouvelle formation dans un autre établissement pour l'année académique 1999-2000. Sur base de l'attestation d'inscription, il introduisit le 23 août 1999 auprès de son administration communale une demande de prolongation de son autorisation de séjour pour études, expirée depuis le mois de janvier. L'administration communale demanda des instructions à l'Office des étrangers qui tarda à prendre une décision dans ce dossier. Finalement une décision de refus intervint en août 2000. L'intéressé saisit alors le médiateur fédéral. Celui-ci attira l'attention de l'Office des étrangers sur le fait que, par son retard considérable dans le traitement de la demande de prolongation de séjour, il avait contribué à créer une situation de fait dans laquelle l'intéressé avait pu commencer un nouveau cycle d'études, dont il avait entre-temps réussi la première année et entamé la deuxième. Le médiateur fédéral estima dès lors qu'il serait contraire au principe du raisonnable de lui faire perdre le bénéfice d'une année d'études réussie, quand bien même sa demande de prolongation de séjour d'août 1999 avait été introduite hors délai, et proposa à l'Office des étrangers de revoir sa décision en conséquence. L'Office accepta finalement, au vu des résultats obtenus en première année, de réinscrire l'intéressé au registre des étrangers en tant qu'étudiant pour l'année académique 2000-2001.

3.3. *Ministère de la Défense nationale*

Nuisances sonores

Des riverains d'une base aérienne militaire se plaignaient des nuisances sonores générées par une grande fréquence de survol de leur localité par des avions tant civils et commerciaux, en provenance de l'aéroport de Bruxelles-National, que militaires. Ils en saisirent le médiateur fédéral dès lors qu'ils étaient d'avis que leurs démarches à l'égard de BIAC d'une part et de la base aérienne en question d'autre part n'avaient pas abouti à une amélioration de la

situation. L'ombudsman fédéral prit contact avec les autorités impliquées. En ce qui concerne le volet « militaire » de ce dossier, les autorités de la base visée examinèrent le problème et prirent des mesures pour réduire les nuisances. Parmi les diverses routes aériennes de départ à partir de la base qui pouvaient être envisagées - dont le tracé contesté par les plaignants qui survolait le village -, l'administration militaire compétente choisit alors une nouvelle route de départ dont le tracé, plus respectueux du principe du raisonnable, passait deux kilomètres plus au Nord du village des plaignants que le précédent en sorte que les vols sortants survolent une route à proximité et non la localité elle-même. Dans le même ordre d'idée, les autorités militaires indiquèrent en outre aux pilotes d'éviter à l'avenir au maximum les zones habitées. Les intéressés constatèrent suite à cela une amélioration persistante de la situation. En ce qui concerne le volet « civil » de ce dossier, les plaignants indiquèrent au médiateur fédéral que son intervention n'était plus nécessaire suite à une réduction des nuisances des vols nocturnes. L'ombudsman fédéral interrompit dès lors ses contacts avec BIAC. Conformément à sa jurisprudence en pareil cas, il n'évalua pas l'action de cette entreprise publique lors de la clôture de ce dossier.

3.4. *Ministère des Finances*

3.4.1. *Administration du Recouvrement (AREC)*

Impôt des personnes physiques - avertissement-extrait de rôle - rôle

Le plaignant s'était adressé au Collège des médiateurs fédéraux car il contestait l'imposition dans son chef d'intérêts de retard dus suite au remboursement tardif d'une somme qui lui avait été indûment versée par l'administration. En effet, après l'avoir informé téléphoniquement qu'il s'agissait d'une erreur et qu'il n'y avait donc pas lieu d'en tenir compte, le fisc fit parvenir fin 1998 au plaignant un avertissement-extrait de rôle lui annonçant un remboursement de 302.643 francs. En janvier 1999, le fisc lui envoya un avertissement supplémentaire au précédent demandant le paiement d'un montant total de 313.704 francs.

Le premier avertissement-extrait de rôle, bien que ne reprenant pas

les montants déclarés, n'était pas précédé de l'envoi d'un avis de rectification ou d'imposition d'office. Quant au second, s'agissant d'un enrôlement manuel, il n'était pas accompagné d'un bulletin de virement et était présenté sous format A4. En l'occurrence, la scission due au passage de la page 1 à la page 2 se fit presque à la fin du calcul de la cotisation, à savoir lors de la détermination de la cotisation spéciale de sécurité sociale. La page 2 reprenait donc les mentions "montant à payer : 9.442 francs" et "A payer : 313.704 francs".

Dès réception de cet avertissement supplémentaire, le plaignant contacta téléphoniquement l'administration où on lui répondit que, s'il n'avait pas encore reçu la somme de 302.643 francs, il ne pouvait pas la rembourser et il était probable qu'ils avaient eu tout le temps de corriger l'erreur. On parla bien d'une erreur. Le 5 février 1999, le plaignant régla le montant de 9.442 francs qui correspondait en réalité uniquement à la cotisation spéciale de sécurité sociale. Le 23 février 1999, le plaignant reçut la somme de 302.643 francs et le 11 janvier 2000, soit près d'un an plus tard, il reçut un rappel de paiement pour la somme de 304.262 francs (soit 313.704 francs - 9.442 francs) majorée des intérêts. Suite à ce rappel, le plaignant paya immédiatement le montant en principal.

Le Collège interrogea le fisc afin de savoir s'il n'aurait pas été plus simple de procéder à une compensation entre la créance et la dette sur base des articles 300 CIR92 et 166 AR CIR92 qui permettent au receveur, dans certaines circonstances, d'effectuer une imputation telle que, dans le cas d'espèce, le seul mouvement financier aurait été un paiement, par le plaignant, de la somme de 11.061 francs (313.704 francs - 302.643 francs). Le directeur du recouvrement répondit qu'il s'agissait là d'une simple faculté laissée au receveur. Il ajouta que le plaignant était de mauvaise foi puisqu'il avait attendu le rappel pour rembourser et que l'administration n'était tenue par aucun délai pour l'envoi de sommations aux redevables retardataires.

Au vu des éléments qui ressortent du dossier - à savoir une erreur initiale d'encodage de l'administration, une absence d'information quant au montant réel de la dette, l'envoi d'un premier rappel de remboursement un an seulement après le paiement indu, l'appel téléphonique de l'administration de janvier faisant raisonnablement croire à l'application d'une compensation - et compte tenu également de ce que le plaignant s'était toujours acquitté dans les délais de ses dettes d'impôt et qu'il paya de surcroît la somme qu'il croyait due dès réception du rappel, le Collège conclut à une violation par l'administration du principe du raisonnable.

3.5. *Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement*

3.5.1. *Inspection des denrées alimentaires*

Sanction administrative

La plaignante, gérante d'une entreprise important des produits cosmétiques, fit l'objet d'un contrôle par l'Inspection des Denrées alimentaires en octobre 2000. L'inspecteur constata une violation de l'article 2 de l'arrêté royal du 15 octobre 1997, lequel dispose que le fabricant ou l'importateur de produits cosmétiques doit au préalable aviser l'Inspection des Denrées alimentaires de ses activités. Cette notification doit notamment contenir la dénomination des produits cosmétiques mis sur le marché belge. L'inspecteur dressa procès-verbal pour chaque produit non déclaré (36 procès-verbaux). La plaignante reçut par conséquent 36 avis de paiement d'une amende administrative (36 x 10.000 francs). Elle estima n'avoir commis qu'une seule contravention et introduisit une plainte auprès du Collège des médiateurs fédéraux. Le Collège fut également d'avis que le défaut de déclaration devait être considéré comme une violation de la réglementation. Celle-ci ne prévoit cependant pas que chaque produit non déclaré doive être considéré comme une contravention distincte susceptible d'être sanctionnée séparément. La qualification des faits en 36 contraventions était déraisonnable aux yeux du Collège. Il Collège proposa dès lors au Service juridique de reconsidérer le montant de l'amende administrative. Le Service juridique répondit être lié par le nombre de contraventions constatées par l'inspecteur et ne pas pouvoir diminuer le montant étant donné que l'amende minimum s'élevait à 10.000 francs. L'Inspection des Denrées alimentaires indiqua qu'il n'était pas possible de revenir sur des procès-verbaux une fois qu'ils étaient introduits et que l'inspecteur était seul responsable pour les actions entreprises par lui. La plaignante resta persuadée d'avoir été traitée de façon injuste et refusa de payer les 36 amendes. En raison du refus de la plaignante d'accepter la proposition de règlement « à l'amiable » de l'administration, le dossier fut transmis au Procureur du Roi.

3.6. Parastataux

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

Indemnités INAMI

La plaignante, victime d'un accident vasculaire cérébral, suivait une rééducation ambulatoire dans un centre de réadaptation. Elle avait demandé à bénéficier du remboursement des frais de déplacement conformément à l'arrêté ministériel du 15 décembre 1995, étant donné qu'elle ne pouvait effectuer le trajet autrement qu'en voiturette d'invalides. Le Collège des médecins-directeurs avait accordé le remboursement pour une première période mais l'avait ensuite refusé pour l'accorder à nouveau six mois plus tard. Étonné, le Collège des médiateurs fédéraux s'informa des raisons de cette fluctuation dans les décisions de l'INAMI. Ce dernier répondit qu'en vertu d'un rapport du médecin du centre de réadaptation introduit lors de la demande de prolongation, la plaignante commençait à se déplacer sans aide. L'INAMI en avait déduit que son état s'était amélioré et qu'elle était en mesure de se rendre au centre de réadaptation par ses propres moyens. Selon l'administration, la plaignante ne répondait donc plus aux conditions de l'arrêté ministériel du 15 décembre 1995, selon lesquelles les frais de déplacement sont uniquement remboursés lorsque la personne ne peut se rendre au centre de rééducation autrement qu'en voiturette d'invalides. Le Collège des médiateurs fédéraux s'informa auprès de l'assistante sociale et du médecin du centre de réadaptation de l'état physique dans lequel la plaignante se trouvait réellement pendant la période litigieuse. Il s'avéra que la plaignante était en mesure d'effectuer quelques pas sans aide, mais qu'elle souffrait de troubles de l'équilibre et qu'une personne devait dès lors constamment se trouver à ses côtés. Sa démarche étant cependant très lente, elle devait utiliser une chaise roulante pour des déplacements plus longs à l'intérieur de l'hôpital. Ces informations furent transmises à l'INAMI qui revint sa décision et décida d'accorder le remboursement pour la période concernée. Le Collège des médiateurs fédéraux estima qu'il n'eut pas été raisonnable de refuser l'intervention suite à une lecture trop restrictive du texte de l'arrêté ministériel.

4. Le principe du non-détournement de pouvoir

4.1. Ministère des Classes moyennes et de l'Agriculture

4.1.1. Commission des psychologues

Professions / Reconnaissance du titre

Le plaignant avait saisi le médiateur fédéral à l'encontre de la Commission des psychologues parce qu'elle avait refusé de l'inscrire sur la liste des psychologues. La loi du 8 novembre 1993 protégeant le titre de psychologue chargeait une commission de reconnaissance de reconnaître ce titre aux personnes qui avaient obtenu un diplôme en psychologie dans des établissements d'enseignement supérieur définis et qui avaient exercé une activité professionnelle pendant une durée déterminée. Bien que le plaignant n'eût pas obtenu son diplôme dans un tel établissement mais à l'étranger, il avait adressé par recommandé une demande en reconnaissance à la commission *ad hoc* dans le délai légal en exposant les circonstances particulières de sa situation mais n'avait jamais reçu de réponse. La loi précitée prévoyant que l'absence de décision par cet organisme dans les six mois de l'envoi valait reconnaissance tacite du titre, le plaignant avait demandé à la Commission des psychologues de l'inscrire sur la liste précitée. Le médiateur fédéral prit contact avec le secrétaire général du Ministère des Classes moyennes et de l'Agriculture, qui était d'avis qu'il fallait faire droit à la reconnaissance tacite demandée par l'intéressé, de même qu'avec le ministre de tutelle. Ce dernier demanda à la Commission des psychologues d'inscrire le réclamant sur la liste des psychologues. Le Collège des médiateurs fédéraux rencontra ensuite la Commission des psychologues qui refusa de revenir sur sa décision, laquelle était constitutive d'un excès de pouvoir puisque cette commission ne dispose d'aucune compétence légale pour apprécier l'opportunité de la reconnaissance. Conformément à la loi, cette compétence était celle de la seule Commission de reconnaissance. Par ce refus, la Commission des psychologues ne respectait pas le droit, ni les principes de sécurité juridique, de confiance légitime et de gestion consciencieuse. En outre, le principe du non-détournement de pouvoir, par lequel le Collège des médiateurs

fédéraux entend que les autorités administratives ne peuvent abuser de leur compétence ou user de leur compétence à d'autre fin que celle pour laquelle elle leur a été attribuée, avait également été transgressé.

5. Le principe d'impartialité

5.1. Ministère des Finances

5.1.1. Administration du Recouvrement (AREC)

Liquidation de succession

Le plaignant s'adressa au Collège suite à un différend rencontré avec le Bureau de contrôle de Ganshoren. Une notification avait été faite au notaire du plaignant dans le cadre de la liquidation d'une succession. L'épouse du plaignant avait hérité d'un immeuble. Son mari avait cependant une dette d'impôt contre laquelle réclamation avait été introduite. Sachant que les conjoints étaient mariés sous le régime de séparation de biens, le receveur demanda au plaignant de solliciter du Bureau de contrôle la fixation des quotes-parts dans la cotisation litigieuse. Le Bureau de contrôle refusa en raison du fait que le contribuable n'exécutait pas correctement ses obligations fiscales. A l'examen de la plainte, le Collège des médiateurs fédéraux constata que ce refus empêchait le contribuable de faire usage des droits garantis par les articles 393 et 394 du Code des impôts sur les revenus. Le médiateur fédéral prit alors contact avec le receveur qui accepta de maintenir les fonds entre les mains du notaire et sollicita lui-même la détermination des quotes-parts par le Bureau de contrôle.

6. Le principe de la sécurité juridique

6.1. Ministère de l'Intérieur

6.1.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Etablissement

Plainte concernant une demande d'autorisation d'établissement. Le plaignant se rendit six mois après l'introduction de sa demande auprès de son administration communale afin de retirer sa carte

d'identité pour étrangers, laquelle fut émise quelques jours plus tard. Convoqué par la suite par son agent de quartier, le plaignant apprit que sa demande d'autorisation d'établissement avait été rejetée par l'Office des étrangers. Après plusieurs semaines, il fut invité à remettre sa carte d'identité. Inquiet et surpris face à cette façon de procéder, le plaignant saisit le Collège des médiateurs fédéraux. A la suite des démarches menées par ce dernier, l'Office des étrangers déclara avoir transmis à l'administration communale concernée - antérieurement à la délivrance de la carte d'identité pour étrangers - la décision de rejet précitée. Toutefois, comme le délai autorisé en vertu de la théorie du retrait des actes administratifs pour lui permettre de retirer la carte d'identité était largement dépassé, l'Office des étrangers donna instruction à l'administration communale de laisser le plaignant en possession de son titre de séjour.

6.1.2. *Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)*

Procédure d'asile

Dans le cadre d'une procédure de demande d'asile, le CGRA prit une décision confirmative de refus de séjour à l'égard du plaignant. Cette dernière fit l'objet d'une demande en suspension et d'un recours en annulation devant le Conseil d'Etat. Le greffe de la Haute juridiction administrative notifia au conseil du plaignant le rapport de l'auditeur devant le Conseil d'Etat selon lequel le recours n'avait manifestement plus d'objet, l'acte attaqué ayant été retiré par le CGRA. Le Conseil d'Etat décida sur avis conforme qu'il n'y avait plus lieu de statuer. L'avocat du plaignant apprit toutefois par la suite qu'une nouvelle décision confirmative de refus de séjour avait été adressée à son client sans qu'il n'en fût lui-même avisé. Elle était en tout point identique à la première mais n'était plus susceptible d'être attaquée devant le Conseil d'Etat en raison de l'expiration des délais. Devant l'absence de réponse du CGRA aux demandes d'informations lui adressées par l'avocat précité, ce dernier saisit le Collège des médiateurs fédéraux. Le Collège interrogea le CGRA sur les circonstances du retrait de la première décision et attira son attention sur le fait que la seconde décision - outre qu'elle avait été adressée au plaignant à une mauvaise adresse - n'avait pas été communiquée en copie à

son conseil. Le CGRA informa le Collège que le retrait de la première décision résultait d'une erreur administrative et, quoi qu'il ne soit pas légalement tenu de le faire mais en violation d'une pratique interne, qu'il n'avait effectivement pas communiqué à l'avocat concerné la copie de la seconde décision de refus de séjour. Compte tenu de ces éléments, le CGRA décida de procéder à une nouvelle notification de la seconde décision donnant ainsi l'occasion au plaignant et à son conseil de réagir dans les temps à son encontre devant le Conseil d'Etat. La Médiature fédérale considéra en outre que le principe de gestion consciencieuse avait également été méconnu dans le traitement de ce dossier.

6.2. *Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération Internationale*

6.2.1. *Direction générale des affaires consulaires*

Belges à l'étranger

Le plaignant, citoyen belge résidant au Grand-Duché de Luxembourg, protesta contre la suspension décidée en 1993 par le Ministère belge des Affaires étrangères de l'exécution d'un arrêté royal prévoyant la délivrance d'une carte d'identité aux Belges résidant à l'étranger. Il résulta de l'enquête effectuée que la mesure de suspension était justifiée par la mise en circulation de nombreuses fausses cartes. Toutefois, dans l'attente de la prise annoncée de nouvelles dispositions légales et réglementaires, il eut été juridiquement préférable d'abroger l'arrêté royal concerné plutôt que d'en suspendre l'exécution. Le Collège des médiateurs fédéraux considéra que l'administration avait également enfreint le principe de confiance légitime.

6.3. *Ministère des Finances*

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

TVA - montant principal à payer - biens immobiliers

Les plaignants avaient fait construire une habitation de moins de 190 m² en vue de bénéficier de l'application du taux réduit de 12 % de TVA dans le cadre de la promotion du logement social privé.

Estimant que la superficie de ladite habitation s'élevait à 205 m², l'administration refusa le bénéfice du taux réduit et demanda le versement complémentaire de TVA majoré d'une amende de 18.000 francs. Les plaignants contestèrent la superficie retenue par l'administration. Ils estimaient en effet que les locaux techniques et de rangements à moitié ensevelis - en raison de la pente du terrain - étaient des caves et que la superficie de ces pièces ne devait par conséquent pas être prise en compte. Même si ces espaces étaient en réalité destinés à un usage de caves, l'administration considérait que, au regard des circulaires interprétatives, ceux-ci ne constituaient pas des caves car ils n'étaient pas situés complètement en sous-sol. Les plaignants jugeaient également l'amende inacceptable vu leur bonne foi. Suite à la démarche du Collège des médiateurs fédéraux, la remise de l'amende fut accordée par l'administration. Le Collège entreprit également une démarche auprès de l'administration centrale, qui refusa cependant de prendre en compte ses arguments relatifs au fond du dossier. Le Collège obtint par contre de l'administration qu'elle procède à un examen attentif de l'ensemble des dossiers dans lesquels l'amende avait été contestée.

6.3.2. Administration du Recouvrement (AREC)

Impôt des personnes physiques - poursuites et voies d'exécution

Un impôt fut enrôlé pour l'exercice d'imposition 1994. Le plaignant introduisit une réclamation et demanda la détermination du montant incontestablement dû dans le cadre de cette imposition. Le directeur régional rendit une décision octroyant un dégrèvement. Or, un solde non négligeable restait dû par le contribuable, lequel ne reçut que plusieurs années plus tard, sans notification préalable, un commandement d'huissier lui réclamant le paiement du solde augmenté d'intérêts de retard. Il introduisit une demande d'exonération auprès du directeur régional qui rejeta sa demande. Le plaignant invoqua devant le médiateur fédéral le fait qu'il avait vainement attendu un détail du solde restant dû de l'administration et que la décision du directeur ne respectait pas la loi sur la motivation formelle des actes administratifs. Le médiateur fédéral, constatant que la notification par commandement d'huissier doit, en vertu du Manuel du Recouvrement, être précédée d'une sommation, suggéra au directeur d'octroyer la remise des frais de

poursuites qu'il avait initialement refusée. Le Collège estima par contre que la décision respectait l'obligation de motivation formelle et rappela au plaignant ne pas pouvoir contester l'opportunité des décisions prises par le directeur.

6.4. *Ministère de l'Emploi et du Travail*

6.4.1. *Ministre*

Chèques-service

La réclamation de la plaignante concernait la suppression soudaine du système des chèques-service. En août 1999, la plaignante voulut s'inscrire à l'Agence locale pour l'Emploi comme candidate-utilisatrice d'un chèque-service. Elle apprit que la ministre avait décidé qu'aucune inscription ne pouvait plus être acceptée à dater du 1^{er} août 1999. La plaignante avait cependant compté sur l'intervention financière des pouvoirs publics et se sentait trompée puisqu'il avait été annoncé lors de l'introduction du système que celui-ci était instauré pour une période de deux ans. Le Collège constata que le système avait en pratique été supprimé malgré que la loi l'organisant fût toujours en vigueur. La suppression soudaine du système ne violait pas uniquement le principe de sécurité juridique mais aussi le principe de confiance légitime étant donné que des attentes légitimes n'avaient pas été rencontrées. Le Collège des médiateurs fédéraux fut saisi d'une dizaine de plaintes identiques.

6.5. *Parastataux*

6.5.1. *Office national de Sécurité sociale (ONSS)*

Cotisations de sécurité sociale

Le plaignant indiqua que son entreprise s'était vu notifier par l'ONSS, le 7 janvier 2000, une décision de régularisation des cotisations dues pour le quatrième trimestre 1994 sur des indemnités de frais. L'administration motiva son avis rectificatif par les risques

de prescription des cotisations pour ce trimestre et sa volonté d'interrompre le délai de prescription. Par la même occasion, le plaignant fut invité à « verser sans délai à l'Office les cotisations dues ». Après intervention du Collège des médiateurs fédéraux le 3 février 2000, l'ONSS indiqua le 15 février au plaignant qu'il avait été procédé à « l'annulation de la régularisation pour le quatrième trimestre 1994 ». Il y a en effet violation du principe de sécurité juridique lorsqu'il est procédé à la récupération immédiate de cotisations – avec comme seul but d'interrompre la prescription –, sans que l'administration ait pris une décision quant au fond du dossier.

Cotisations ONSS

Le Collège fut saisi d'une plainte au sujet des délais de vérification des déclarations à l'ONSS. Le plaignant avait cessé toute activité lorsque l'ONSS lui réclama, en 1999, des cotisations portant sur le premier trimestre 1996. L'employeur était en outre sanctionné de majorations de 10% et d'intérêts légaux de 7%, calculés à dater de la date d'échéance des cotisations. Contacté par le Collège des médiateurs fédéraux, l'ONSS estimait qu'aucune disposition légale ne stipulait que les rectifications des déclarations devaient intervenir dans un délai donné et que le délai de prescription était de cinq ans. Cependant, le Comité de gestion avait décidé d'accorder aux employeurs un délai de tolérance de trente jours : si le paiement intervenait endéans ce délai, aucune sanction n'était appliquée. En cas de paiement après ce délai, l'employeur pouvait toujours solliciter une réduction des sanctions civiles.

Le Collège des médiateurs fédéraux indiqua alors à l'ONSS qu'un délai de trente jours n'était pas suffisant dans le cas de petites entreprises ou d'employeurs ayant cessé toute activité. En outre, le Collège estimait qu'à partir du moment où l'employeur était de bonne foi, il ne lui incombait pas de payer pour les lenteurs des services du contrôle de l'ONSS, d'autant plus que ce dernier admettait manquer de personnel. L'ONSS incriminait également la complexité de la législation en matière de mesures de promotion à l'emploi, qui augmentait considérablement le risque d'erreur dans le chef des employeurs.

Enfin, le Comité de gestion de l'ONSS prit des mesures en faveur des employeurs de bonne foi quant à leur déclaration relative aux réductions de cotisations : ces derniers continueront à bénéficier du délai de tolérance de trente jours. En cas de paiement

en dehors de ces délais, les intérêts de retard ne seront calculés qu'à dater de l'établissement de l'avis rectificatif.

De son côté, le Collège des médiateurs fédéraux prit contact avec le ministre des Affaires sociales concernant le manque de personnel invoqué par l'ONSS et la complexité de la législation. Le ministre signala le projet réalisé en ce moment dans le cadre de la modernisation de la sécurité sociale. Grâce à une informatisation poussée, à une simplification de la déclaration et à la réduction des formalités, ce projet permettrait à terme à l'ONSS d'utiliser plus efficacement les effectifs existants et de renforcer le cas échéant les services du contrôle. En ce qui concerne la simplification de la réglementation relative aux mesures de promotion de l'emploi, le ministre avisa le Collège être conscient de sa complexité. Dans l'accord interprofessionnel 2001-2002, les partenaires sociaux exprimèrent l'intention de formuler à bref délai, en collaboration avec l'ONSS, des propositions pour réunir les systèmes existants en matière de réduction de cotisations et les simplifier.

En janvier 2002, l'ONSS indiqua au Collège que le nouveau contrat de gestion prévoyait une mise en oeuvre partielle de la demande d'extension de cadre formulée par l'ONSS. Même si ce dernier estimait cette extension encore insuffisante, le Collège des médiateurs fédéraux considéra qu'il s'agissait d'une décision relevant du domaine politique et budgétaire.

Dans ce même dossier, le Collège des médiateurs fédéraux obtint également de l'ONSS d'informer les employeurs sur la possibilité de demander un plan d'apurement et sur la conséquence du dépassement du délai de tolérance de trente jours.

Les décisions positives prises par l'ONSS devraient contribuer à rétablir les principes de sécurité juridique et d'information active, en espérant qu'à moyen terme les contrôles des déclarations pourront se faire dans des délais plus raisonnables.

6.5.2. Office national de Sécurité sociale des Administrations provinciales et locales (ONSSAPL)

Allocations familiales

La plaignante indiqua le 20 juin 2000 ne plus percevoir d'allocations familiales pour sa fille depuis un an. D'après elle, un problème de communication entre deux caisses d'allocations familiales était à la base de cette interruption des paiements (l'enfant

aurait initialement été inscrite au nom de sa mère et ensuite au nom de son père). La caisse d'allocations familiales de la mère (ONSSAPL) indiqua dans le courant du mois d'août 2000 que les allocations familiales étaient à nouveau versées à la plaignante depuis le 1^{er} avril 2000 suite à la renonciation de son droit par le père. Pour la période antérieure (entre le 1^{er} octobre 1997 et le 31 mars 2000), pour laquelle les paiements avaient été effectués par la caisse du père (ACVW), un montant indu de 24.804 francs devait cependant encore être récupéré auprès de la plaignante. Cette récupération trouverait son origine dans un paiement injustifié d'allocations familiales majorées au père de l'enfant. La plaignante était cependant d'avis que la récupération n'avait pas lieu d'être étant donné qu'elle-même remplissait pour la même période les conditions d'octroi d'allocations majorées. Elle estimait que le père était à tort considéré comme attributaire des allocations familiales par la caisse sous prétexte qu'il avait reconnu l'enfant, alors qu'elle ne formait pas un ménage avec le père et qu'elle éduquait seule son enfant. Renseignements pris par le Collège des médiateurs fédéraux auprès de l'ONSSAPL, ce dernier indiqua que pour la période comprise entre le 1^{er} octobre 1997 et le 31 janvier 1998, aucune récupération ne devait en effet être opérée et que la différence entre le barème majoré et les allocations familiales ordinaires pour ces quatre mois serait remboursée à la plaignante. Pour la période entre le 1^{er} février 1998 et le 21 mars 2000, le Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement devait par contre donner son accord pour que la plaignante puisse être considérée comme attributaire prioritaire. Ce n'est qu'à cette condition que l'ONSSAPL pourrait à nouveau être compétent avec effet rétroactif et que la récupération de la majoration pourrait être annulée. Le 19 janvier 2001, l'ONSSAPL informa le Collège que le ministère avait donné son accord et que la plaignante pouvait dès lors être considérée comme attributaire prioritaire. Une régularisation en ce sens fut opérée. La récupération fut annulée et les retenues opérées à tort furent remboursées à la plaignante.

6.6. Organismes fédéraux

6.6.1. Société nationale des Chemins de fer belges (SNCB)

Plaintes de fonctionnaires : promotion

Un agent de la SNCB s'inscrit à un examen de promotion au sein de son administration. Après avoir présenté et réussi les épreuves internes portant sur des matières déterminées, il participa égale-

ment à l'examen linguistique prévu dans le programme des épreuves. Peu après qu'il ait réussi cet examen linguistique organisé par SELOR, la SNCB, par la voie d'un avis interne, modifia avec effet rétroactif les conditions linguistiques requises en abaissant le niveau de ces dernières (exigence du niveau 3 au lieu du niveau 2). En conséquence, le plaignant se vit dépasser dans le classement final de l'examen de promotion par plusieurs lauréats qui n'avaient pourtant pas réussi l'examen linguistique de niveau 2 initialement prévu. Interrogée par le Collège des médiateurs fédéraux au sujet de la légalité du caractère rétroactif de la mesure prise, la SNCB estima tout d'abord qu'il n'y avait pas eu de modification du programme de l'épreuve interne. Cette information ne constituant pas une réponse à la remarque formulée par le Collège, ce dernier interrogea à nouveau la SNCB. Après de nombreux échanges, la SNCB admit que l'effet rétroactif des dispositions prises dans le cadre de l'avis concerné n'était pas juridiquement justifiable. Elle indiqua alors qu'elle allait faire le nécessaire afin de rétablir le plaignant dans ses droits et considérer sa situation administrative et pécuniaire telle qu'elle aurait été si l'avis contesté n'avait pas été pris. La situation du plaignant fut ainsi régularisée quelques mois plus tard.

La violation du principe de l'application conforme des règles de droit ainsi que de celui de la confiance légitime a également été invoquée dans ce dossier.

7. Le principe de la confiance légitime

7.1. Ministère de la Fonction publique

7.1.1. SELOR (ex-SPR)

Inscription et admission aux épreuves

Plainte concernant la décision du SPR d'exclure de la liste des lauréats un candidat ne répondant pas aux conditions de participation. Le plaignant avait été admis à participer à un concours de recrutement pour la Protection civile, alors qu'il ne répondait manifestement pas aux conditions d'ancienneté et de diplômes requises. Il fut malgré tout déclaré lauréat et ne fut informé de sa radia-

tion de la liste des lauréats que cinq mois plus tard. Si l'on peut comprendre que le candidat n'ait pu finalement être recruté du fait qu'il ne répondait pas aux conditions de participation, le Collège estime qu'il est difficilement acceptable sur le plan de la sécurité juridique comme de la confiance légitime qu'on ait ainsi laissé le plaignant préparer son examen, qu'on l'ait ensuite laissé croire durant plusieurs mois qu'il avait des chances évidentes d'être recruté alors qu'il n'en était rien.

La violation du principe de la sécurité juridique a également été invoquée dans ce dossier.

7.2. *Ministère de la Justice*

7.2.1. *Direction générale de la Législation civile et des Cultes*

Nationalité

Plainte relative à une contestation de nationalité soulevée par le Ministère de la Justice. La plaignante est née au Congo d'un père belge et d'une mère congolaise non mariés. Depuis sa naissance, elle a porté le nom patronymique de son père et a toujours été considérée comme belge. En 1996, elle quitta le Congo pour la Belgique et reçut une carte d'identité belge. Elle introduisit alors une demande de regroupement familial pour ses enfants restés au Congo. Sa nationalité belge fut à ce moment remise en question. Le Ministère des Affaires étrangères émit de sérieux doutes quant à l'authenticité de l'acte de naissance de l'intéressée sur lequel le nom de son père se trouvait mentionné. Suite à la position du Ministère des Affaires étrangères et à l'absence d'acte de reconnaissance distinct, le Ministère de la Justice refusa de reconnaître que la plaignante avait la nationalité belge du fait de sa filiation paternelle. Saisi de la problématique, le Collège des médiateurs fédéraux s'étonna des doutes émis après tant d'années par le Ministère des Affaires étrangères à propos d'un document pourtant légalisé par l'Ambassade de Belgique à Kinshasa. Interpellé sur ces questions par le Collège, qui formula par ailleurs une proposition de reconnaissance de la nationalité belge de la plaignante, le Ministère de la Justice refusa de revoir sa décision et invita l'intéressée soit à contester cette décision devant les cours et tribunaux, soit à introduire une demande d'acquisition de nationalité en raison de la

possession d'état. La plaignante ayant opté pour la première solution, le Collège suspendit sa saisine conformément à l'article 13 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux. Par ordonnance rendue en référé, le tribunal de première instance de Bruxelles condamna l'Etat belge représenté par le ministre de la Justice et le ministre des Affaires étrangères à reconnaître que la plaignante est belge depuis la naissance aux motifs que " (...) le fait que le défendeur ait, depuis 1951 jusqu'en 1997, toujours considéré la demanderesse comme belge et n'ait jamais exprimé de réserves à ce sujet, a pour conséquence qu'il ne paraît plus équitable de faire valoir des doutes sur ce document, et en conséquence sur sa nationalité (...)". Le Ministère de la Justice informa par la suite le Collège du fait qu'il avait acquiescé à la décision rendue. Au vu de l'attitude du département dans le traitement de ce dossier, le Collège des médiateurs fédéraux considéra que le principe de sécurité juridique avait également été méconnu par l'administration dans ce dossier.

7.3. Ministère de l'Intérieur

7.3.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Autorisation de séjour sur base de l'article 9, alinéa 3

Plainte concernant le délai de traitement d'une demande de régularisation basée sur l'article 9, alinéa 3 de la loi du 15 décembre 1980. La plaignante aurait introduit cette demande pour la première fois en août 1997 et, n'ayant pas reçu de réponse, aurait introduit de nouvelles demandes en août 1998 et février 1999. Dossier évoqué par le Collège des médiateurs fédéraux lors d'une réunion de travail à l'Office des étrangers qui l'informa qu'une proposition de régularisation avait été formulée et devait être approuvée sous peu. Finalement, la demande ne fut pas traitée avant l'entrée en vigueur de la loi de régularisation du 22 décembre 1999, l'Office ayant décidé en octobre 1999 de geler l'examen de toutes les demandes fondées sur l'article 9, alinéa 3 - excepté les "cas urgents" - en dépit de l'avis du ministre de l'Intérieur du 9 octobre 1999 précisant que, suite à la suspension par le Conseil d'Etat de l'arrêté royal de régularisation du 6 octobre 1999, la circulaire du 15 décembre 1998 restait d'application pour le traitement des de-

mandes de régularisation introduites sur base de l'article 9, alinéa 3 tant qu'elle n'était pas définitivement abrogée. Le Collège estima que l'attitude de l'Office des étrangers, raisonnable pour ceux qui encourageaient une décision négative au regard de la circulaire du 15 décembre 1998 appelée à être abrogée ou dont l'instruction du dossier n'était pas achevée, était cependant contraire au principe de confiance légitime pour les demandeurs dont l'examen du dossier était déjà clôturé et qui remplissaient indiscutablement les conditions de la circulaire, plus strictes que celles prévues dans le projet de loi. Le renvoi de leur dossier vers la nouvelle procédure les avait maintenus sans justification raisonnable dans une situation précaire, voire irrégulière, pour une longue période et n'avait fait qu'alourdir inutilement la tâche des instances chargées de l'opération de régularisation. L'intéressée fut informée par le Collège des effets de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi de régularisation et obtint finalement sa régularisation en juillet 2001. Le Collège des médiateurs fédéraux considéra que le principe du délai raisonnable avait également été méconnu dans ce dossier.

7.4. *Ministère des Finances*

7.4.1. *Administration du Recouvrement (AREC)*

Impôt des personnes physiques - situation familiale

La plaignante était solidairement responsable du paiement des impôts des personnes physiques afférents à la période imposable pendant laquelle elle était encore mariée. Elle introduisit une réclamation à l'encontre de cette imposition au motif que l'accroissement d'impôt enrôlé pouvait être considéré comme la dette personnelle de son ex-conjoint. Au vu des circonstances particulières propres à sa situation, la direction régionale lui accorda une remise des intérêts de retard à condition qu'elle respecte un plan d'apurement de 1.000 francs par mois. Lorsque le receveur compétent prit connaissance de cette décision, il indiqua, de droit, qu'il n'appartenait pas à la direction régionale mais bien au receveur, Comptable de l'Etat, de déterminer le montant à payer mensuellement. Il porta dès lors les mensualités à 5.000 francs. La plaignante qui ne pouvait accepter cette augmentation, demanda l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux. Après avoir pris connaissance

des pièces du dossier, le Collège constata que la décision du receveur violait la confiance légitime, laquelle émanait des décisions de la direction régionale. Nonobstant ses prérogatives en la matière, le receveur doit en effet honorer les accords conclus entre l'administration et le plaignant. Après la médiation du Collège des médiateurs fédéraux, le receveur accepta de ramener les facilités de paiement à 1.000 francs par mois.

7.5. *Parastataux*

7.5.1. *Office national de l'Emploi (ONEM) / Bruxelles*

Allocations de chômage

L'ONEM avait convoqué le plaignant dans le cadre d'une procédure de récupération. Le plaignant n'ayant jamais reçu le recommandé, il ne s'était pas présenté et s'était donc vu supprimer le bénéfice des allocations pour une période de deux mois. A la suite de l'intervention d'une a.s.b.l. spécialisée en guidance administrative, l'Office accepta de revoir sa décision à condition que le plaignant apportât la preuve des problèmes de boîte aux lettres qu'il alléguait. Toutefois, dès que ce dernier fit parvenir à l'ONEM une attestation de la police et une autre de La Poste corroborant ses dires, l'ONEM invoqua une jurisprudence qui rendait les chômeurs responsables de leurs problèmes de boîte aux lettres, pour revenir sur sa position et refuser de reconsidérer le dossier du plaignant, violant par la même les principes de sécurité juridique et de confiance légitime. A la suite de l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux, l'ONEM reconnut qu'il avait créé dans le chef du plaignant des attentes légitimes et accepta de faire parvenir à l'organisme de paiement du plaignant une autorisation de paiement rectificatif pour les deux mois litigieux.

8. **Le principe de la protection de la vie privée**

8.1. *Ministère des Affaires économiques*

8.1.1. *Administration de l'Inspection économique*

Contrôle

Le plaignant s'adressa au Collège des médiateurs fédéraux après avoir constaté que l'Administration de l'Inspection économique avait divulgué son identité dans le cadre de l'examen d'une récla-

mation qu'il avait introduite auprès d'elle à l'encontre de sa compagnie d'assurances. Il souhaitait faire constater via l'intervention du Collège les responsabilités de l'administration et ce, afin de pouvoir prétendre à une indemnisation dans l'hypothèse où il subirait ultérieurement un préjudice suite à la révélation de son identité. Le Collège n'examina pas cet aspect de sa réclamation qui relevait davantage d'une procédure juridique. Le Collège interrogea cependant l'administration quant à savoir si des mesures étaient prévues pour garantir l'anonymat des assurés lors du traitement de leur réclamation. L'administration répondit que l'identité d'un plaignant n'était révélée que lorsque cela était rendu absolument nécessaire pour examiner cette plainte de façon adéquate. Le Collège suggéra à l'administration, en présence de pareils cas, de consulter à l'avenir préalablement les assurés concernés avant de révéler leur identité.

9. Le principe du respect de la Charte de l'utilisateur des services publics

9.1. *Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale*

9.1.1. *Ambassades et Consulats (Manille)*

Visa court séjour

Le médiateur de la Communauté flamande transmet au Collège des médiateurs fédéraux une plainte d'un couple qui, à l'occasion de la naissance de son premier enfant, souhaitait accueillir pour un court séjour la maman philippine de l'épouse. Aucune décision n'aurait été prise un an après l'introduction de cette demande. Il ressortit de l'enquête du Collège que l'Office des étrangers n'avait aucune trace de la demande de visa. L'ambassade déclara avoir transmis le dossier une seconde fois, à la demande de l'Office des étrangers. Le médiateur fédéral constata que cette 'deuxième transmission' contenait des pièces originales. L'Office des étrangers dut refuser cette demande de visa, introduite plus d'un an auparavant à l'ambassade, au motif que la prise en charge n'était plus valable. L'attention du poste diplomatique fut attirée sur le fait que le dos-

sier, eût-il été rigoureusement introduit, devait dès son introduction conduire à un refus, la durée de validité de la prise en charge étant déjà échue. L'ambassade répondit à cela par la notion de « dossier irrecevable ». L'ambassade indiqua qu'elle informait régulièrement les demandeurs de visas des problèmes rencontrés dans leur dossier. Ces informations auraient pu être interprétées par les intéressés comme un refus. Le Ministère des Affaires étrangères aurait indiqué à l'ambassade la nécessité d'avoir à l'avenir une conduite plus stricte et de discuter des dossiers irrecevables avec les demandeurs de visas plutôt que de les transmettre à l'Office des étrangers. En dépit de la demande de la Médiature fédérale au Ministère des Affaires étrangères d'adopter une position conciliante lors de l'introduction d'une nouvelle demande de visa, il fut constaté que l'ambassade transmet le dossier bien que la prise en charge posait problème et qu'aucune explication, par exemple quant au but du voyage, ne fut fournie. De plus, lors d'une réunion de travail à l'Office des étrangers, il ressortit du dossier que le garant avait fourni à l'ambassade une explication écrite au sujet des pièces qui avaient été produites. Après un second refus en raison du rejet de la prise en charge, l'Office des étrangers semblait disposé à revoir sa décision. Le garant dut ainsi produire de nouvelles pièces afin de rapporter la preuve de ses moyens de subsistance. Le problème central dans ce dossier semblait être l'attitude ambiguë de l'ambassade. A aucun moment, celle-ci ne contacta le demandeur de visa ni le garant afin de leur indiquer les problèmes facilement solvables de cette demande. Le principe de confiance légitime parut également avoir été violé par l'ambassade. L'Office des étrangers adopta une attitude correcte dans la gestion de ces deux demandes de visa et, à la demande du garant, révisa sa décision. A la clôture du dossier, l'accent fut à nouveau mis sur l'importance de la prise de contact avec le garant. Dans le cas de la seconde demande, pareil contact aurait certainement pu prévenir le second refus.

9.2. Ministère des Finances

9.2.1. Administration du Recouvrement (AREC)

Impôt des personnes physiques - remboursements

Le plaignant, qui attendait un remboursement d'excédent d'impôt en matière d'IPP pour l'exercice 1997, reçut une assignation postale. Suite à sa négligence, l'assignation se perdit. Il se rendit alors

auprès de la direction régionale de Bruxelles II afin, et ce, jusqu'à trois fois, d'obtenir une nouvelle assignation. Il ne reçut jamais d'accusé de réception de cette direction régionale. Après enquête, le Collège des médiateurs fédéraux établit que le plaignant aurait dû s'adresser auprès de la direction régionale compétente de Louvain. La direction régionale de Bruxelles II proposa de transmettre pour suite utile les lettres du plaignant à la direction régionale Recouvrement et indiqua qu'il appartenait à cette dernière d'envoyer un accusé de réception au plaignant, ce qu'elle ne fit pas. Les services centraux de l'AFER confirmèrent pourtant qu'une note interne datant déjà du 3 février 1994 avait donné instruction aux directeurs du Ministère des Finances et à toute l'administration de délivrer un accusé de réception pour chaque échange de courrier.

9.3. *Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement*

Taxe de circulation

Le plaignant avait adressé par erreur à la Direction Immatriculation des véhicules du Ministère des Communications et de l'Infrastructure (DIV) une demande en exonération de la taxe de circulation. Une attestation du Ministère des Affaires sociales lui accordait ce droit, sans pour autant indiquer que le Ministère des Finances était compétent pour traiter sa demande. Dès lors qu'elle n'avait pas le pouvoir de traiter cette requête, la DIV indiqua au médiateur fédéral l'avoir transmise au ministère compétent, comme le requiert une des obligations de la Charte de l'utilisateur des services publics. La DIV avait cependant omis d'en informer l'intéressé, en méconnaissance de la circulaire n°393 du 18 juillet 1994 mettant en œuvre cette obligation de renvoi. Cette circulaire dispose notamment que « les services publics, saisis de demandes ou de dossiers qui leur ont été transmis erronément, doivent les transmettre sans délais à l'administration compétente et le faire savoir en même temps à l'expéditeur ». Le plaignant avait saisi le Collège des médiateurs fédéraux dès lors qu'il ne comprenait pas pourquoi la DIV lui avait opposé une fin de non-recevoir.

Comme la DIV se plaignait d'être très régulièrement saisie par erreur de telles demandes d'exonération d'une part et en avait déjà informé le Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement d'autre part, le médiateur fédéral prit contact

avec ce département. Celui-ci indiqua que les attestations générales délivrées aux personnes handicapées seraient prochainement adaptées en vue de mieux renseigner les intéressées, notamment en y mentionnant le service spécifique compétent à contacter pour chaque avantage social déterminé.

10. Le principe du droit de la défense

10.1. Ministère de l'Intérieur

10.1.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Visa long séjour

Plainte concernant une demande de visa de regroupement familial introduite depuis plus de huit mois auprès du Consulat belge au Maroc. Absence de réponse de l'Office des étrangers aux demandes répétées des plaignants et de leur avocat de connaître l'état d'avancement de leur demande et les causes éventuelles de blocage de leur dossier. Retard entraîné par la demande d'enquête sur la réalité du mariage adressée au Parquet, lequel tardait à répondre. En soi, la demande d'avis était compréhensible dans la mesure où des doutes sur la bonne foi des parties pouvaient effectivement naître à la lecture des déclarations faites par celles-ci dans le cadre de l'acte de mariage passé au Maroc. Il n'était toutefois pas de bonne administration que les plaignants n'aient jamais été informés des raisons de ce retard ni appelés à s'expliquer sur les circonstances dans lesquelles ils avaient été amenés à faire ces déclarations douteuses. Ces circonstances ayant été explicitées lors d'une réunion de travail du Collège avec l'Office des étrangers, celui-ci reconnut que ce n'était pas la réalité du mariage qui était en cause mais le fait que celui-ci puisse éventuellement heurter l'ordre public international belge. Or, cette question ne justifiait pas une demande d'enquête au Parquet mais nécessitait uniquement une vérification sur le plan juridique par le fonctionnaire traitant de l'Office des étrangers. Le visa fut accordé le lendemain de la réunion de travail. Outre le principe du droit de la défense, le Collège des médiateurs fédéraux considéra que le principe du délai raisonnable avait également été méconnu dans ce dossier.

Visa long séjour

Un chef d'entreprise indien formula une plainte sur la manière dont l'Office des étrangers traitait la seconde demande d'autorisation de séjour introduite par sa maman auprès de l'Ambassade de Belgique à New Delhi. Le plaignant n'avait pas la nationalité belge et la première demande fut refusée sur la base d'une motivation détaillée. Lors de l'introduction de la seconde demande, l'intéressée tint scrupuleusement compte des motifs repris dans la première décision de refus précitée, de sorte que le plaignant était cette fois dans la confiante expectative d'une décision positive de l'Office des étrangers. Lors de la consultation du dossier par le Collège des médiateurs fédéraux, il apparut qu'il contenait une proposition de décision négative fondée sur une nouvelle motivation. Après que l'Office des étrangers fut informé des implications du principe de confiance légitime, sa direction revit la proposition de refus. Il ne fut cependant jamais prêté attention à la demande du plaignant et de son conseil d'être entendus dans cette affaire où la décision discrétionnaire d'accorder l'autorisation repose en grande partie sur l'interprétation de certains faits. La Médiature fédérale considéra en outre que le principe de confiance légitime avait également été méconnu lors du traitement de ce dossier.

10.2. Ministère des Finances

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

Impôt des sociétés - résultat taxable

Le plaignant, comptable, fit appel au Collège. Malgré différents contacts avec l'administration, il estimait en effet qu'il subsistait toujours une insécurité juridique relative à la situation fiscale de son client pour l'avenir. Pour les exercices d'imposition 1994 et 1995, son client avait en effet déclaré des pertes importantes dont une partie avait été rejetée par l'administration. Pour les exercices suivants, les pertes furent adaptées en fonction des rectifications opérées pour les deux exercices précédents. L'administration n'ayant pas procédé à un enrôlement puisque la société ne dégageait aucun bénéfice imposable après déduction des pertes, le plai-

gnant ne pouvait donc introduire de réclamation. Afin d'éviter une trop grande insécurité juridique et les problèmes de preuves qui auraient pu se poser à l'avenir, le Collège suggéra un accord entre l'administration et le contribuable au sujet des pertes reportables. L'administration approuva cette suggestion et prit contact avec le comptable, ce qui permit d'aboutir à un accord dans ce dossier.

10.3. Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement

10.3.1. Institut d'Expertise vétérinaire (IEV)

Traçabilité génétique sur carcasse

Le Collège des médiateurs fédéraux fut saisi en mars 1998 par un éleveur de bovins dont une vache avait été abattue à l'abattoir. Une analyse du rein prélevé sur la carcasse de la bête conclut à la présence d'antibiotiques. La contre-expertise effectuée sur le même échantillon de rein donna également lieu à un résultat positif. L'éleveur, qui déclara qu'il n'avait pas administré d'antibiotiques, apprit que les reins ne se trouvaient plus sur la carcasse mais qu'ils avaient été éliminés avec les abats lors de l'abattage ou de l'équarissage. Persuadé qu'une erreur avait été commise, il demanda que la traçabilité du rein par rapport à la carcasse puisse être établie. La délivrance d'une ordonnance de destruction immédiate de la carcasse et la disparition de l'échantillon de rein rendirent cependant sa demande impossible. Compte tenu des éléments du dossier, le Collège des médiateurs fédéraux estima que l'éleveur n'avait pas eu l'occasion de faire vérifier la concordance entre l'échantillon de rein ayant servi aux deux expertises et la carcasse de sa bête. L'Institut d'Expertise vétérinaire argua du fait que la procédure réglementaire avait été correctement appliquée et que la réglementation ne prévoyait pas la possibilité de demander une analyse génétique pouvant confirmer la concordance dont question ci-dessus. Le Collège des médiateurs fédéraux avisa ensuite la ministre de la Santé publique, de l'Environnement et de la Protection du Consommateur de la problématique des droits de la défense des éleveurs. La ministre indiqua au Collège que les experts de l'Institut avaient reçu des instructions pour accepter toute demande introduite aux fins de faire vérifier la concordance entre une carcasse et un échan-

tillon, pour autant que cette demande se situe dans le cadre d'une procédure judiciaire, par exemple sous forme d'une ordonnance du juge des référés. Ces instructions ainsi qu'un projet de pilothèque, soit le prélèvement et la centralisation de poils des bovins nés qui permettraient une analyse génétique, doivent encore être coordonnés en ayant égard aux compétences de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire en matière de contrôle et de traçabilité des animaux et de leurs produits. L'avenir dira si ces mesures sont efficaces en vue de mieux protéger les droits de la défense des éleveurs. Malgré plusieurs rappels, la ministre n'a pas répondu, en violation du principe de l'information active et passive, à la demande du Collège des médiateurs quant à la possibilité d'insérer dans les instructions aux experts la faculté laissée au Collège de demander une analyse génétique dans le cadre d'un processus (non juridictionnel) de médiation. Le Parlement en a été avisé.

10.3.2. *Plaintes de fonctionnaires*

Régime disciplinaire

Le plaignant, sous les liens d'un contrat de travail dans un centre d'accueil pour réfugiés, avait saisi le médiateur fédéral de l'absence dans ce centre d'un règlement interne prévoyant notamment les horaires de travail. Il se plaignait également de ce que le principe général du droit de la défense n'avait pas été respecté par ce centre dans le cadre de l'examen de fautes professionnelles lui reprochées. Le médiateur fédéral prit alors contact avec l'administration qui lui indiqua que le règlement de travail faisant défaut lors de l'engagement de l'intéressé avait été adopté et était entré en vigueur peu de temps avant la saisine du médiateur fédéral. Il était en outre prévu de communiquer ce document aux travailleurs concernés avant leur entrée en fonction. Par ailleurs, il ressortit des renseignements communiqués par le plaignant et le ministère que la procédure d'examen des fautes professionnelles éventuellement commises par des agents contractuels de centres d'accueil, telle qu'elle était en vigueur à l'époque des faits reprochés à l'intéressé, et les droits de celui-ci (être informé des reproches formulés à son encontre, être entendu et faire valoir ses observations en présence d'un délégué syndical ou d'un membre du personnel, consulter lui-même ou par le biais de son avocat le dossier constitué par

l'administration) avaient été respectés. Suite à la suggestion du médiateur fédéral, le département adapta cette procédure disciplinaire, en sorte qu'elle rencontre mieux à l'avenir les exigences du principe général du droit de la défense. Désormais, le fonctionnaire intéressé pourra, d'une part, être assisté dans ce cadre par un avocat et, d'autre part, consulter lui-même préalablement à la décision de l'administration le dossier constitué à son encontre et non plus seulement par avocat interposé, deux points non prévus par la procédure antérieure.

11. Le principe du délai raisonnable

11.1. Ministère de l'Intérieur

11.1.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Détenus étrangers

Le plaignant attira l'attention du Collège des médiateurs fédéraux sur la situation d'un étranger réunissant les conditions de mise en liberté conditionnelle mais ne pouvant bénéficier de cette mesure du fait que l'Office des étrangers avait communiqué à la prison que l'intéressé ne pouvait faire l'objet d'une nouvelle inscription au registre de la population. Il y avait notamment un doute quant à la présence de l'intéressé sur le territoire du Royaume durant une période déterminée, préalable à sa détention. Selon le plaignant, l'étranger entraînait dans les conditions pour bénéficier d'une nouvelle inscription et il fournit à cet égard une série de documents au Collège des médiateurs fédéraux. Celui-ci les examina avec l'Office des étrangers, à l'avis duquel il se rallia dans la mesure où les documents ne couvraient effectivement pas toutes les périodes. Il fut donc indiqué au plaignant que des documents complémentaires devaient être transmis. Après que le Collège des médiateurs fédéraux reçut ces nouveaux documents, il les transmit à l'Office et l'invita à se prononcer à leur propos dans un délai raisonnable. Environ quatre mois s'écoulèrent avant que l'administration n'évalue ces pièces. Finalement, l'Office informa la prison de ce que l'étranger pouvait faire l'objet d'une nouvelle inscription, ce qui permit sa remise en liberté. Un problème de compétence entre les

bureaux A et B de l'Office était à l'origine du long délai mis pour procéder à l'évaluation des pièces. L'Office annonça qu'une réunion de concertation serait organisée entre les deux bureaux afin d'éviter que ce genre de problème ne se reproduise à l'avenir.

11.2. *Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale*

11.2.1. *Direction générale des Affaires consulaires*

Belges à l'étranger

Le plaignant introduisit une réclamation auprès du Collège des médiateurs fédéraux suite aux difficultés rencontrées pour obtenir la transcription dans les registres de l'état civil de sa commune de l'acte de décès de son épouse, rédigé par les autorités namibiennes. Cinq mois après que le plaignant ait présenté le certificat nécessaire à la transcription, la commune concernée contacta le Ministère des Affaires étrangères, suite au fait qu'il s'agissait non d'un acte mais d'un certificat et que celui-ci n'était légalisé ni par un poste diplomatique belge ni par le Ministère des Affaires étrangères. Suite à l'absence de réaction du ministère dans les six mois qui suivirent, le plaignant adressa lui-même un fax au département, l'invitant à régulariser la situation. Ce fax demeura lui aussi sans réponse. Le Collège des médiateurs fédéraux demanda au département quels obstacles s'opposaient à la légalisation du document concerné. Il apparut qu'aucune représentation diplomatique belge n'étant présente en Namibie, il pouvait être fait appel au consul honoraire de Belgique à Windhoek. Le consul honoraire de Belgique parvint à obtenir des photocopies de l'acte de décès mais aucun extrait de celui-ci. Il expliqua cela par l'extrême lenteur de la procédure administrative namibienne. Selon lui, les actes de décès originaux avaient été remis au plaignant. Dans son rapport, le consul honoraire faisait pourtant référence tantôt à l'acte de décès, tantôt au certificat de décès. Le Collège ne put toutefois prendre connaissance des copies mentionnées par le consul honoraire. Le Ministère des Affaires étrangères demanda au plaignant, par l'intermédiaire du Collège, de fournir au département un acte de décès original, ce qui permettrait d'accélérer la procédure de légalisation. Le plaignant indiqua ne pas avoir reçu d'acte de décès mais uniquement

un certificat de décès. Le Collège demanda au Ministère des Affaires étrangères un éclaircissement quant à la délivrance ou non par la Namibie d'actes de décès. Le ministère maintint que la Namibie délivrait de tels actes, mais que ceux-ci étaient difficiles à obtenir. Eu égard à la situation particulièrement précaire de l'intéressé qui, plus d'un an après les faits, n'avait toujours pas réussi à faire transcrire le décès de son épouse aux registres de l'état civil, le Collège proposa de procéder exceptionnellement à la légalisation du certificat de décès. Le département marqua son accord sur cette proposition, tout en insistant sur le caractère exceptionnel de cette procédure et sur le fait qu'elle était uniquement applicable aux cas où aucune autre solution n'existait. Cinq mois après cet accord, le certificat n'était cependant toujours pas légalisé. Le Collège interrogea le Ministère des Affaires étrangères qui l'informa deux semaines plus tard du fait que le document avait été légalisé par le consul honoraire à Windhoek. Le document fut ensuite rapidement traduit et transmis à la commune concernée où il fut transcrit dans les registres de l'état civil.

11.2.2. *Ambassades et Consulats (Kinshasa)*

Information

La sœur de la plaignante introduisit une demande de naturalisation auprès de l'Ambassade de Belgique à Kinshasa. Un an et demi plus tard, la demande n'avait pas encore été transmise à la Chambre des représentants. En raison de ce délai, la plaignante saisit le Collège des médiateurs fédéraux. Ce dernier interrogea le poste diplomatique sur les raisons qui empêchaient la transmission du dossier. Le Collège apprit qu'il ne manquait dans le dossier qu'un extrait de l'acte de naissance de l'intéressée en cours de validité. Il répercuta cette information auprès de la plaignante qui transmit cet extrait. A l'occasion d'une visite de l'intéressée à l'ambassade pour se renseigner sur l'état d'avancement de son dossier, il apparut toutefois que d'autres documents devaient encore être fournis pour pouvoir faire suivre la demande, comme de droit. Le Collège des médiateurs fédéraux interrogea la Direction générale des Affaires consulaires du Ministère des Affaires étrangères sur la nature même des pièces manquantes et ce, afin d'éviter qu'elles ne soient encore exigées "au compte-gouttes". Dès qu'il fut satisfait à cette demande, le Collège en avisa la plaignante. L'ensemble des pièces

requis put enfin être déposé et le dossier transmis à la Chambre des représentants, plus de deux ans toutefois après son introduction auprès de l'ambassade. La Médiature fédérale considéra en outre que le principe de l'information active et passive et celui de gestion consciencieuse avaient également été méconnus lors du traitement de ce dossier.

11.3. *Ministère des Finances*

11.3.1. *Administration du Recouvrement (AREC)*

Taxe de circulation - recouvrement

La plaignante s'inquiétait de ne pas encore avoir reçu l'invitation à payer la taxe de circulation. Elle essayait en vain de contacter le service des Contributions Autos à ce sujet et sollicita finalement l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux. A l'analyse, il apparut que ce service avait accusé, au cours du premier trimestre 2002, un ralentissement sérieux dans l'envoi des invitations à payer. L'origine de ce retard résidait dans l'intégration de quelques modifications de dispositions légales dans le système automatisé des taxes de circulation. Ce n'est qu'en avril que l'administration fut en mesure d'envoyer ces documents aux contribuables. Entre le 16 avril et le 11 juin 2002, l'administration adressa ainsi pas moins de 2.300.000 avis de paiement (portant sur les échéances de janvier à avril), ce qui provoqua une nouvelle surcharge d'appels téléphoniques. A la demande du Collège, le fonctionnaire dirigeant du service des Contributions Autos fournit une réponse écrite à la plaignante et lui communiqua ses excuses personnelles pour le dérangement occasionné.

11.4. *Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement*

11.4.1. *Inspection pharmaceutique*

Demandes d'ouverture et de transfert de pharmacies

En ce qui concerne les longs délais de traitement des demandes introduites à l'Inspection pharmaceutique, le Collège des médiateurs fédéraux formula tant à l'administration qu'au ministre com-

pétent une proposition de solution basée sur les constatations effectuées à l'occasion de plusieurs prises de contact avec l'administration. L'examen du Collège mena aux constatations suivantes :

- les magistrats siégeant dans les commissions étant surchargés en raison de l'arriéré judiciaire, celles-ci se réunissent de manière irrégulière, ce qui donne lieu à des arriérés ;
- l'analyse du caractère complet des demandes effectuée par la commission en séance, alors que ces demandes sont introduites longtemps avant auprès de l'administration, constitue un *modus operandi* à l'origine d'un retard supplémentaire ;
- l'administration est confrontée à des problèmes structurels de personnel, surtout pour sa section néerlandophone.

Le ministre répondit par la voix de l'administration que, dans le courant des années écoulées, plusieurs adaptations de la réglementation avaient été effectuées afin d'éliminer les causes principales du retard. L'administration indiqua que la Commission d'implantation décidait souverainement si un dossier était en état d'être évoqué en séance ou s'il fallait demander des mesures d'instruction complémentaires et ce, même après la mise en délibéré du dossier. Au sujet de la demande du plaignant (introduite le 19 avril 1993), l'administration ne put communiquer d'information plus concrète que celle signalant que le dossier avait été transmis à la Commission d'implantation dans le courant de 2001 et qu'il revenait à cette Commission de fixer une date de séance conformément à l'ordre chronologique d'introduction des demandes. En ce qui concerne le problème de personnel, il fut indiqué au Collège que celui-ci n'avait pas encore pu être résolu en raison de la procédure d'enregistrement des pharmacies impliquant que le personnel complémentaire avait été mis à disposition du service "Enregistrement" dans un premier temps, mais que ces membres du personnel seraient adjoints au service "Implantations" à l'issue de la procédure d'enregistrement. La problématique du personnel de l'Inspection pharmaceutique et les longs délais de traitement en rapport avec celle-ci font l'objet d'un suivi par le Collège.

11.4.2. Service des Victimes de la guerre

Victimes de la guerre

Le plaignant s'adressa au Collège des médiateurs fédéraux en arguant du long délai de traitement de sa demande de reconnaissance de déporté pour le travail obligatoire, demande introduite le

10 mai 1996. Le Service des Victimes de la guerre indiqua dans un premier temps au Collège que les dossiers étaient examinés et présentés à la Commission de contrôle par ordre d'arrivée des demandes. Compte tenu du fait que le plaignant avait introduit sa demande à la fin du délai imparti, il devait encore patienter quelque peu. Après une nouvelle demande d'information du Collège, il apparut que le dossier était assez clair pour être traité par arrêté ministériel. Le 11 juillet 2001, le plaignant obtint une décision favorable. Le Collège considéra que sa demande fut traitée dans un délai déraisonnable.

12. Le principe de la gestion consciencieuse

12.1. Ministère de la Justice

12.1.1. Direction générale de la Législation civile et des Cultes

Changement de nom/prénom

La plaignante contacta le Collège des médiateurs fédéraux suite au fait que l'arrêté ministériel lui octroyant l'autorisation de changer de prénom orthographiait son nom de façon incorrecte et que l'officier de l'état civil refusait de transcrire ledit arrêté. Peu après que le Collège ait attiré l'attention du Ministère de la Justice sur ce problème, un deuxième arrêté ministériel fut promulgué, dans lequel était spécifiée la façon dont le nom de famille repris dans le premier arrêté devait être lu. Cette solution permit à la plaignante de ne pas devoir payer de droits d'enregistrement complémentaires.

12.2. Ministère de l'Intérieur

12.2.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Instructions aux communes

Une étrangère en proie à des difficultés matrimoniales quitta le domicile conjugal et fut radiée d'office par la commune où elle était inscrite. Quelques mois plus tard, elle sollicita son inscription

dans une nouvelle commune. Celle-ci refusa d'abord toute collaboration. Après insistance, la nouvelle commune transmettait comme de droit sa demande d'inscription à l'Office des étrangers pour avis. Par erreur, l'Office des étrangers classa son dossier non traité dans les archives où il ne fut retrouvé que suite à l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux. L'inscription fut accordée un mois plus tard. Dans une lettre à l'attention du médiateur fédéral, l'Office des étrangers indiqua qu'il était normal que la nouvelle carte d'identité entre en vigueur à la date de sa délivrance. L'Office des étrangers se basait sur le fait que la plaignante n'avait pas correctement suivi la procédure de changement d'adresse. La Médiature fédérale accepta cette explication pour la période durant laquelle l'intéressée ne remplissait pas ses obligations mais considéra par contre que les quatre mois résultant du classement erroné du dossier ne pouvaient être ajoutés à cette période. L'arrêté royal du 16 juillet 1992 relatif aux registres de la population et au registre des étrangers prévoit d'ailleurs qu'une inscription peut aussi bien avoir lieu à dater de la constatation du lieu de résidence qu'à la date de remise du document. La Médiature fédérale considéra en outre que le principe du respect du délai raisonnable et celui de la tenue d'archives adéquate avaient également été méconnus lors du traitement de ce dossier.

Visa long séjour

Plainte concernant le traitement d'une demande d'autorisation de séjour provisoire pour raisons humanitaires en faveur de la petite-fille de la plaignante, elle-même réfugiée reconnue. La situation était urgente car l'enfant était la seule survivante de sa famille suite aux dramatiques événements survenus au Burundi et se trouvait à Nairobi, prise en charge par le Comité International de la Croix Rouge (CICR). La demande de séjour avait été introduite par erreur par la Croix Rouge de Belgique au bureau V1 de l'Office des étrangers, mais transmise immédiatement par ce service au bureau compétent, où elle était ensuite restée en souffrance. Selon le fonctionnaire rencontré à la Direction générale de l'Office des étrangers, le retard dans le traitement du dossier était dû au fait que les dossiers de la grand-mère et de l'enfant n'avaient pas été joints et que certains documents transmis par la Croix-Rouge de Belgique ne figuraient pas dans le dossier soumis au bureau traitant. Au moment de l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux, ce bureau n'avait entrepris aucune démarche pour se faire communi-

quer les documents manquants par la Croix-Rouge de Belgique. Un problème supplémentaire apparut suite au conditionnement de la délivrance du visa par le poste à la production de la preuve qu'aucun autre membre de la famille ne pouvait prendre l'enfant en charge. Le Collège des médiateurs fédéraux contesta cette exigence à plusieurs titres. Outre le fait qu'elle n'avait pas été mentionnée initialement, cette condition exigeait la production d'une preuve négative dont on voyait mal comment elle pouvait être apportée. Par ailleurs, la référence à des oncles et tantes de l'enfant était sans pertinence, dès lors qu'il n'existait pas d'obligation de secours entre collatéraux et qu'il était manifeste, à la lecture des rapports du CICR, qu'aucun autre membre de la famille n'avait l'intention de s'occuper de l'enfant. La nature des documents à produire pour apporter cette preuve était par ailleurs laissée à la seule appréciation du poste diplomatique. Si l'on pouvait admettre que l'Office des étrangers était en droit de déléguer la compétence de vérifier un document au poste diplomatique, il convenait à tout le moins que la nature de la preuve à produire fût clairement définie. Cette exigence fut retirée par l'Office des étrangers après réexamen du dossier. Le Collège estima que le principe du délai raisonnable avait également été méconnu dans ce dossier.

Etablissement

Plainte relative à une décision de refus d'établissement rendue par l'Office des étrangers. La plaignante, d'origine arménienne, était arrivée en Belgique sous couvert d'un visa court séjour. A l'expiration de celui-ci, elle était demeurée sur le territoire du Royaume et avait épousé un Belge. Suite au rejet par l'Office des étrangers de sa demande d'établissement, elle avait introduit, en tant qu'auteur d'un enfant belge, une demande d'autorisation de séjour sur base de l'article 9, alinéa 3 de la loi du 15 décembre 1980. Intrigué par l'absence de demande en révision et d'annexe 35, le Collège des médiateurs fédéraux interrogea l'Office des étrangers sur le dossier de la plaignante. Il lui fut répondu que le dossier contenait une demande en révision mais sous forme de simple courrier, sans aucun élément permettant d'établir qu'il s'agissait bien d'un recommandé ni de préciser la date de celui-ci. L'Office des étrangers proposa dès lors de prendre la demande en révision en considération dès que l'intéressée lui aurait fourni le récépissé de La Poste établissant la date d'envoi du recommandé. La plaignante n'ayant pu obtenir cette preuve de La Poste en raison du délai écoulé, le

Collège des médiateurs fédéraux attira l'attention de l'Office des étrangers sur le fait que l'enveloppe accompagnant la demande en révision aurait dû être conservée au dossier de la plaignante. Suite à cette omission, les principes de bonne administration commandaient que ce soit l'administration qui apporte la preuve du non-respect du délai d'introduction de la demande. Le dossier fut évoqué lors d'une réunion de travail entre la Médiature fédérale et l'Office des étrangers, durant laquelle ce dernier persista dans son refus de traiter la demande en révision, arguant du fait que les courriers recommandés arrivaient en principe sous enveloppe fermée dans le service concerné et que, vu l'absence d'enveloppe accompagnant le courrier de la plaignante, il fallait en déduire qu'il ne s'agissait pas d'un recommandé. L'Office des étrangers proposa dès lors d'examiner la demande d'autorisation de séjour introduite sur base de l'article 9, alinéa 3. Finalement, après réexamen du dossier et des résultats de l'enquête communale sur la réalité de la situation familiale, l'Office des étrangers donna instruction à la commune de la plaignante de délivrer non pas un certificat d'inscription au registre des étrangers mais bien une carte d'identité d'étranger, valable cinq ans. L'intéressée confirma au Collège des médiateurs fédéraux que sa situation était entre-temps régularisée.

12.3. *Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale*

12.3.1. *Ambassades et Consulats (Islamabad)*

Visa long séjour

Le plaignant, réfugié de nationalité afghane, avait introduit une demande de regroupement familial en janvier 1996 auprès de l'Ambassade de Belgique à Islamabad au bénéfice de son épouse pakistanaise. Il n'avait pu produire l'acte de naissance de celle-ci. Afin d'établir sa date de naissance, il avait donc présenté le passeport de l'intéressée ainsi que des attestations de l'établissement scolaire où elle avait étudié. En mai 1996, l'avocat de confiance de l'ambassade déposa un rapport dans lequel il concluait que le plaignant n'était pas Afghan mais Pakistanais et était un faux réfugié. Ces assertions étaient basées sur plusieurs témoignages de proches consignés par l'avocat lui-même et signés d'une empreinte de

pouce. Il affirmait également que l'épouse de l'intéressé n'avait que quatorze ans au moment du mariage (ce qui aurait invalidé celui-ci au regard du droit pakistanais) et que toutes les dates figurant sur les documents produits étaient fausses. Cette affirmation était basée sur la date de naissance figurant sur une attestation scolaire datant de 1995. Ce rapport fut transmis à l'Office des étrangers ainsi qu'au Commissariat général aux Réfugiés et Apatrides. Au terme d'une enquête approfondie, le Commissariat général aux Réfugiés et Apatrides conclut que le plaignant était bien de nationalité afghane et confirma le maintien de son statut de réfugié. Le plaignant s'efforça alors de pallier l'impossibilité supposée de produire l'acte de naissance de sa femme en remettant à l'ambassade une déclaration sous serment (*sworn affidavit*) de la mère de celle-ci. Bien que ce genre de document soit assez couramment accepté dans ce type de situation, l'ambassade maintint son exigence de production d'un acte de naissance. L'intéressé remit alors une lettre de la municipalité concernée, confirmant que ledit acte n'était pas disponible. L'ambassade répondit qu'il existait une procédure particulière applicable à ces situations, permettant d'obtenir un acte de naissance *a posteriori*.

Ce n'est que le 16 mars 1999 que ce document fut déposé à l'ambassade. L'avocat de confiance réexamina le dossier et conclut, au terme d'un délai de trois mois et neuf jours, que l'acte était authentique. Le dossier fut transmis le 19 septembre 1999 à l'Office des étrangers, soit plus d'un mois après le dépôt du rapport de l'avocat de confiance. Les démarches du plaignant étaient alors en cours depuis plus de trois ans, soit un délai manifestement déraisonnable. Enfin, l'ambassade laissa s'écouler un mois et demi avant d'exécuter les instructions positives de l'Office des étrangers autorisant le regroupement familial. L'Office dut procéder à deux rappels avant que le visa ne soit délivré. L'ambassade se mit également en porte-à-faux vis-à-vis du principe du raisonnable en réclamant avec insistance un acte de naissance qui devait apparemment être confectionné *a posteriori* par l'administration pakistanaise et dont la valeur probante était donc limitée. Elle ne respecta pas non plus le principe de gestion consciencieuse en accordant crédit à des témoignages que les signataires n'avaient pu lire, étant analphabètes, en faisant prévaloir une seule attestation scolaire sur plusieurs documents officiels et une autre attestation émanant de la même école, et en différant l'exécution des instructions de l'Office des étrangers. Enfin, le service Relations avec le public du Ministère des Affaires étrangères viola le principe de la gestion consciencieuse en indiquant au Collège des médiateurs fédéraux que le

plaignant avait tenté par des manœuvres frauduleuses de dissimuler l'âge réel de son épouse, ce qui aurait rendu son mariage invalide selon le droit pakistanais. Au moment où cette lettre fut signée, il était en effet définitivement établi, depuis au moins deux semaines, que la date de naissance mentionnée par l'acte de mariage correspondait au contraire à la réalité.

12.4. *Ministère des Finances*

12.4.1. *Administration du Recouvrement (AREC)*

Impôt des personnes physiques - remboursements

La plaignante contacta le Collège parce qu'elle n'avait pas encore reçu en 2000 le remboursement auquel elle avait droit pour l'exercice 1998. Le problème trouvait son origine dans les documents, rédigés par le bureau des recettes, qui servirent de référence pour l'établissement de l'assignation postale. L'adresse qui y était mentionnée indiquait la ville de Gand, alors que la plaignante habitait dans les environs de Deinze et que cela avait été signalé au bureau des recettes. La plaignante entreprit elle-même un certain nombre de démarches et apprit via La Poste que l'assignation postale avait été payée dans un bureau postal de Liège. Après enquête et sur insistance du Collège, le Ministère des Finances découvrit l'encaissement frauduleux intervenu et la plaignante obtint le remboursement du montant d'impôt augmenté des intérêts moratoires.

12.5. *Organismes privés chargés d'un service public*

12.5.1. *Caisse d'Allocations familiales du Brabant*

Allocations familiales d'orphelin

La plaignante avait accueilli deux enfants placés par le juge. Lorsque la mère des enfants décéda, la plaignante introduisit auprès de sa caisse d'allocations familiales une demande d'allocations majorées. Etant donné que le dossier n'aboutissait pas, la plaignante

contacta le Collège des médiateurs fédéraux. Renseignements pris auprès de la Caisse d'Allocations familiales du Brabant, celle-ci venait de transmettre le dossier à l'Office national des Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFTS), qui était compétent pour examiner le droit de la défunte mère aux allocations majorées. Le médiateur fédéral conclut cependant à une mal-administration dans le chef de la Caisse. Celle-ci mit en effet pratiquement un an à se rendre compte qu'elle n'était pas compétente, alors que l'article 9, alinéa 4 de la Charte de l'assuré social prévoit que les demandes adressées erronément doivent être transmises sans délai à l'institution compétente. Ce retard fut notamment dû à l'omission de la Caisse de recueillir d'initiative certains renseignements, comme le prévoit l'article 11, alinéa 1 de la Charte de l'assuré social, mais également à une violation plus générale du principe de gestion consciencieuse. En outre, la Caisse fit par la suite une mauvaise interprétation de la législation en vigueur, identifiant l'ancienne caisse d'allocations familiales de la défunte comme caisse compétente, alors qu'il s'agissait en fait de l'ONAFTS. Cette mal-administration ne causa cependant qu'un préjudice modéré à la plaignante, étant donné que le droit aux allocations majorées fut examiné par l'ONAFTS à la date du décès de la mère des enfants.

12.5.2. *Mutualités Neutres*

Droit européen

Le plaignant saisit le Collège des médiateurs fédéraux du refus de sa mutualité d'intervenir dans les frais de prestations effectuées par un dentiste aux Pays-Bas. Il ressortit d'un entretien téléphonique du Collège avec la mutualité que les nouvelles règles de l'INAMI faisant suite à la jurisprudence européenne n'étaient pas appliquées. La mutualité indiqua qu'elle suivait ainsi les instructions de son Union nationale. En conséquence, le Collège contacta l'Union nationale, laquelle confirma qu'en matière de remboursement des frais de soins médicaux non urgents, l'INAMI avait édicté en date du 16 septembre 1999 une circulaire reconnaissant le caractère remboursable des soins de santé dans un Etat membre de l'Union européenne. Cette circulaire était entrée en vigueur (rétroactivement) le 28 avril 1998. Les factures émises avant cette date n'étaient par conséquent pas remboursables d'après la mutualité. Après examen des factures du plaignant à la lumière d'un rem-

boursement conforme à la nomenclature belge, la mutualité indiqua au Collège que les frais postérieurs au 28 avril 1998 avaient été remboursés au plaignant.

12.6. Gouvernements provinciaux, villes et communes ; autres institutions locales

Plaintes de fonctionnaires : entrée en service

Le plaignant, ancien déserteur, obtint sa réhabilitation suite à un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles. Il postula pour un emploi auprès d'une administration communale mais sa candidature fut écartée au motif que son certificat de milice, pourtant délivré un an après sa réhabilitation, mentionnait qu'il n'avait pas satisfait aux prescriptions légales en matière de milice et qu'il était connu comme déserteur. Quant à l'extrait de la matricule, également délivré après sa réhabilitation, il mentionnait *in fine* que l'intéressé avait été renvoyé de l'armée. Interrogé par le Collège des médiateurs fédéraux, l'Etat-major général des Forces armées indiqua ne pas être automatiquement informé des réhabilitations intervenues en faveur des anciens militaires. Il rédigea dès lors un nouvel extrait de la matricule ne reprenant plus la condamnation encourue par le plaignant. Mise en possession de ce document par le Collège, l'autorité communale concernée indiqua qu'il n'y aurait plus d'obstacle au recrutement de l'intéressé au sein d'un organisme public. Un problème surgit toutefois quant à savoir si le nouvel extrait de la matricule avait un effet rétroactif à la date de la réhabilitation intervenue, auquel cas le plaignant pourrait être maintenu dans la réserve de recrutement existante. Interrogée par le Collège quant à ses intentions, l'administration communale concernée ne répondit pas. Le plaignant indiqua cependant quelques mois plus tard qu'il avait bien été nommé auprès de cette administration.

La violation du principe de l'application conforme des règles de droit a également été invoquée dans ce dossier.

13. Le principe de la motivation des actes administratifs

13.1. Ministère de l'Intérieur

13.1.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Autorisation de séjour sur base de l'article 9, alinéa 3

Plainte concernant la motivation d'une décision de refus de régularisation de séjour sur base de l'article 9, alinéa 3 de la loi du 15 décembre 1980. La demande était fondée sur les problèmes de santé du requérant dont l'origine avait été provoquée par la détention préventive encourue par l'intéressé et reconnue par la suite comme inopérante par le ministre de la Justice. Alors que le rapport du médecin examinateur mandaté par l'Office des étrangers concluait à la nécessité de poursuivre le traitement médical et de procéder à une réévaluation de l'état du patient dans un délai de six mois, l'Office des étrangers avait rejeté la demande en se basant sur le rapport final du médecin conseil qui concluait à la disponibilité des soins dans le pays d'origine, sans tenir compte de l'accessibilité réelle du patient au traitement médical spécifique dont il avait besoin. Or, la note établie par l'Ambassade de Belgique dans le pays d'origine indiquait uniquement que *"la plupart des soins médicaux étaient disponibles dans le pays"* et précisait *"qu'en l'absence de système de sécurité sociale et d'intervention financière de l'Etat dans les traitements médicaux, les soins sont entièrement à charge des patients."* Conformément à la jurisprudence du Conseil d'Etat, la motivation d'une décision de refus de régularisation de séjour pour raisons médicales doit établir que la capacité financière de l'étranger lui permet d'assumer les soins médicaux que son état requiert dans son pays d'origine. Le médiateur fédéral invita donc l'Office des étrangers à reconsidérer sa décision et à proroger l'ordre de quitter le territoire délivré à l'intéressé dans l'attente du réexamen de son dossier. L'Office réfuta dans un premier temps l'intervention du médiateur fédéral en invoquant le fait que l'intéressé n'avait pas introduit de recours au Conseil d'Etat. Le Collège contesta cette objection qui revenait à subordonner l'intervention du médiateur parlementaire à l'épuisement des voies de recours juridictionnelles par le plaignant et ajoutait dès lors une condition de recevabilité à la saisine du médiateur parlementaire qui n'est pas prévue par la

loi du 22 mars 1995. Il insista par ailleurs sur le fait que l'état médical du plaignant trouvait son origine dans un acte de l'Etat belge (sa détention préventive inopérante), ce qui devait inciter l'Office des étrangers à s'assurer avec d'autant plus d'attention que l'intéressé pourrait continuer à recevoir effectivement un traitement médical adéquat s'il venait à être éloigné du pays. L'Office des étrangers retira son objection de procédure mais maintint son refus de revoir sa décision en invoquant l'absence de démarches préalables de l'intéressé auprès de l'administration, lequel se serait abstenu de communiquer les éléments nouveaux en sa possession pour permettre à l'administration de revoir sa décision. Cet argument n'était pas pertinent dans la mesure où les critiques à l'égard de la motivation de la décision de l'Office des étrangers ne reposaient nullement sur le refus de prise en considération d'éléments nouveaux mais bien sur l'insuffisance de la motivation au regard des éléments figurant déjà au dossier de l'intéressé au moment où l'Office des étrangers avait pris sa décision. Le refus de l'Office de revoir sa décision reposait plus vraisemblablement sur le gel du traitement des demandes de régularisation basées sur l'article 9, alinéa 3 de la loi du 15 décembre 1980 dans l'attente de l'entrée en vigueur imminente de la nouvelle loi sur les régularisations, l'Office invitant explicitement l'intéressé à introduire une nouvelle demande dès l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Le Collège des médiateurs fédéraux considéra que ce faisant, l'Office des étrangers laissait perdurer une situation contraire aux principes de bonne administration et abandonnait l'intéressé aux aléas des délais de mise en oeuvre de la nouvelle procédure de régularisation.

13.2. *Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale*

13.2.1. *Ambassade et Consulats (Istanbul)*

Visa long séjour

Demande de visa pour regroupement familial refusée par l'Office des étrangers qui transmet sa décision motivée au Consulat général. Le Consulat général, quant à lui, notifia une décision non motivée au demandeur de visa. La motivation d'une décision de rejet de demande d'autorisation de séjour n'est communiquée par écrit

à l'intéressé que depuis octobre 1998, en violation durant sept ans des dispositions de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs et du principe de motivation des actes administratifs.

13.3. *Ministère des Finances*

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

TVA - nouvelle construction

Les plaignants avaient acheté une nouvelle habitation. En septembre 1999, ils reçurent un courrier du Contrôle TVA exigeant le paiement d'un montant complémentaire de TVA. Le Contrôle estimait en effet que la valeur de l'habitation était supérieure au montant facturé. Les plaignants se présentèrent au bureau de Contrôle TVA où le contrôleur ne leur donna que très peu d'informations. Le montant complémentaire de TVA fut néanmoins diminué parce qu'il s'avéra que le chalet pris en compte dans le calcul n'existait pas en réalité. Les plaignants ne pouvant cependant se satisfaire de la procédure suivie dans ce dossier, ils se mirent en rapport avec le Collège. Le Contrôle TVA refusa tant au Collège qu'au plaignant de communiquer le calcul détaillé de la valeur de l'habitation. Suite à un échange de courriers et à une ultime concertation, le montant supplémentaire de TVA fut ramené à un montant sensiblement moins élevé que celui initialement fixé.

13.4. *Ministère des Classes moyennes et de l'Agriculture*

13.4.1. *Administration pour le statut social des travailleurs indépendants*

Commission des dispenses de cotisations sociales

La plaignante s'adressa au Collège des médiateurs fédéraux car elle contestait la décision prise par la Commission des dispenses de cotisations sociales au sujet d'une demande de dispense qu'elle

avait introduite auprès de cet organisme. Sans nullement se substituer à la Commission dans l'appréciation de l'état de besoin du demandeur, le Collège constata que la décision prise soulevait deux types de problèmes, se retrouvant au demeurant dans la quasi totalité des décisions dont le médiateur fédéral est saisi à l'encontre de cette commission. Le premier concerne le non-respect de l'obligation de motiver ses décisions. Le second a trait au non-respect de l'obligation de notifier les voies éventuelles de recours, les instances compétentes pour en connaître ainsi que les formes et les délais à respecter. Cette problématique structurelle continue à faire l'objet des actions du Collège, indépendamment des cas individuels qui peuvent entre-temps être résolus.

La violation du principe de l'application conforme des règles de droit a également été invoquée dans ce dossier.

13.5. Parastataux

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

Fonds spécial de solidarité

L'épilepsie dont souffrait le plaignant avait mené à l'implantation d'un stimulateur du nerf vague. Le remboursement par la mutualité avait cependant posé problème dans la mesure où la nomenclature ne prévoyait pas le remboursement de cet appareil en cas de traitement de l'épilepsie. En conséquence, le plaignant avait introduit une demande d'intervention auprès du Fonds spécial de solidarité, lequel avait pris une décision négative. Cette décision fut motivée comme suit : « *il ne s'agit pas de soins exceptionnels – il ne s'agit pas d'une affection vitale* ». Interrogé par le Collège des médiateurs fédéraux au sujet du contenu de cette motivation, l'INAMI indiqua que le stimulateur ne constituait pas des soins exceptionnels dans la mesure où la nomenclature prévoyait cet appareil pour le traitement d'autres affections.

Entre-temps, une "Déclaration d'accord : remboursement du stimulateur du nerf vague" avait été conclue entre les centres de référence en matière d'épilepsie réfractaire et le Comité de l'assurance soins de santé. De ce fait, le remboursement du stimulateur pour le traitement de l'épilepsie fut rendu possible sous des condi-

tions strictes dans la mesure où le stimulateur était placé par un des centres de référence pendant la période d'évaluation (1^{er} mars 2000 au 31 décembre 2004).

Aucun moyen d'obtenir le remboursement ne s'offrit au plaignant : ni via le Fonds spécial de solidarité du fait qu'un stimulateur ne représente pas des soins exceptionnels, ni via la nomenclature puisque le remboursement n'y est prévu que pour d'autres affections que l'épilepsie, ni via la déclaration d'accord, le stimulateur ayant été implanté en dehors de la période d'évaluation.

Le Collège estima que le fait que le type de soins est déjà prévu dans la nomenclature pour d'autres applications ne peut être invoqué comme motivation du refus du remboursement d'une affection non prévue à la nomenclature, l'épilepsie en l'espèce. La conclusion postérieure d'un accord rendant possible – moyennant une période d'évaluation de plus de quatre ans – le remboursement du stimulateur du nerf vague à l'occasion du traitement de l'épilepsie sembla en outre confirmer le caractère exceptionnel de ce type de soins dans le traitement de l'épilepsie. L'INAMI ne souhaita cependant pas répondre aux arguments du Collège et indiqua que la décision du Collège des médecins-directeurs pouvait être soumise à la censure du Tribunal du travail. A la question de savoir s'il existait de la jurisprudence remettant en cause la décision du Collège des médecins-directeurs, l'INAMI répondit par l'affirmative.

14. Le principe de la tenue d'archives adéquates

14.1. Ministère des Finances

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

Impôt des personnes physiques - Revenus professionnels - salarié

Vingt-sept ans après l'enrôlement de l'impôt, la plaignante introduisit une réclamation à l'encontre de l'impôt des personnes physiques afférent à l'année d'exercice d'imposition 1973. La direction régionale compétente lui adressa un accusé de réception et transmit le dossier pour enquête à ses services d'Inspection. Ceux-ci

demandèrent à la plaignante de compléter son dossier de réclamation avec les documents probants. La plaignante envoya dès lors ces documents à l'Inspection. Lorsqu'elle s'informa auprès de l'Inspection de la bonne réception des pièces, elle apprit qu'il n'existait aucun dossier à son nom pour l'année d'exercice d'imposition 1973. La plaignante demanda alors l'intervention du Collège des médiateurs fédéraux. A la requête du Collège, elle fut reçue par l'Inspection qui lui demanda des informations sur son dossier. Après l'entretien, la plaignante informa le Collège qu'elle avait été mal accueillie. Le Collège interrogea dès lors les services centraux de cette administration, qui confirmèrent que l'inspecteur avait méconnu largement les règles de politesse et de courtoisie, ce qui lui valut une réprimande. La réclamation de la plaignante fut classée irrecevable pour forclusion des délais. Dans ce dossier, le Collège constata également une violation du principe de courtoisie.

15. Le principe de l'information active et passive

15.1. Ministère de l'Intérieur

15.1.1. Direction générale de la police générale du Royaume

Entreprises de gardiennage

Plainte concernant le manque d'information fournie par l'administration sur l'interprétation des notions contenues dans la loi du 10 avril 1990 sur les entreprises de gardiennage, les entreprises de sécurité et les services internes de gardiennage. Le défaut d'information quant à la notion de personnel dirigeant empêchait la société plaignante de déterminer quels membres de son personnel devaient suivre la formation obligatoire à laquelle est soumis le personnel dirigeant. Ce défaut d'information était comblé lors de la clôture du dossier par le Collège des médiateurs fédéraux, le Ministère de l'Intérieur étant à ce moment en mesure de communiquer des fiches d'informations comprenant notamment une définition suffisamment précise de la notion de « personnel dirigeant ». Les efforts du Ministère de l'Intérieur afin de fournir une information adéquate aboutirent donc mais auraient raisonnablement dû être consentis plus tôt, la loi datant de 1990.

15.2. *Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale*

15.2.1. *Direction générale des affaires consulaires*

Belges à l'étranger

Plainte concernant l'absence de renouvellement de la carte d'identité délivrée aux Belges à l'étranger. Les plaignants, de nationalité belge, étaient établis en France depuis 1984. En 1987, l'Ambassade de Belgique à Paris leur reprit leur carte d'identité belge et remit celle délivrée à un ressortissant belge valant certificat d'immatriculation d'une durée de validité de dix ans. En 1997, le poste diplomatique leur refusa de renouveler leurs cartes avec, comme seule explication, qu'elles n'étaient plus délivrées. Demeurant sans information concrète de l'ambassade et du Ministère des Affaires étrangères qu'ils avaient préalablement interrogés, les plaignants saisirent le Collège des médiateurs fédéraux. Ce dernier les informa que le conseil des ministres avait approuvé, le 28 juin 2001, en deuxième lecture et après avis de la section de législation du Conseil d'Etat, un avant-projet de loi relatif aux registres consulaires de la population et aux cartes d'identité délivrées en faveur des Belges à l'étranger. Depuis l'introduction en Belgique de la carte d'identité plastifiée, les Belges à l'étranger étaient en effet privés de carte d'identité, la délivrance de celle-ci étant limitée aux Belges résidant en Belgique. Sur base de ce qui précède, les plaignants souhaitèrent savoir si, à défaut de posséder la carte précitée, ils pouvaient voyager librement au sein de l'espace européen en vertu de leur titre de séjour délivré par les autorités françaises et si ce titre était reconnu en Belgique comme attestant de leur identité. Interrogée par le Collège des médiateurs fédéraux et à la suite de plusieurs rappels, la Direction générale des Affaires consulaires du Ministère des Affaires étrangères répondit que le permis de séjour français n'était qu'un document d'identification qui ne pouvait être considéré comme une carte d'identité. Munis de leur titre de séjour français, il leur fallait donc, dans l'attente de l'entrée en vigueur de l'avant-projet de loi précité, entrer préalablement en possession d'un passeport belge s'ils souhaitaient voyager dans l'espace européen. Le Collège répercuta cette information aux plaignants. La Médiature fédérale considéra en outre que le principe de gestion consciencieuse avait également été méconnu dans ce dossier.

15.3. Ministère des Finances

15.3.1. Administration du Recouvrement (AREC)

Taxe de circulation - remboursements

Le plaignant avait par erreur payé deux fois la taxe de circulation au service de Contributions Autos. Il en informa ce service et demanda le remboursement de l'indu. En l'absence de réponse du service des Contributions Autos, il fit appel au Collège des médiateurs fédéraux. Le Collège prit contact avec le service concerné et apprit qu'il n'avait effectué aucun remboursement de taxe de circulation depuis les trois derniers mois en raison de problèmes informatiques. Ainsi, pas moins de 2.724 remboursements par virements et 26 par chèques circulaires étaient tenus en suspens dans l'attente d'une solution. Le service des Contributions Autos était par conséquent submergé de plaintes et de demandes d'information au sujet du retard dans les remboursements. Compte tenu du personnel disponible, il ne pouvait en outre pas répondre au courrier. Deux semaines après la démarche du Collège, le problème technique put être solutionné et les remboursements effectués. A la demande du Collège, le fonctionnaire dirigeant du service en informa le plaignant en lui présentant ses excuses personnelles.

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

Revenu cadastral - fixation

Lors de la notification du revenu cadastral de son habitation, le plaignant ne marqua pas son accord sur le montant retenu par l'administration. Il demanda aux services fiscaux compétents des éclaircissements concernant les critères utilisés pour déterminer ce montant. Lorsque ceux-ci lui furent communiqués d'une manière tout à fait incomplète, le plaignant introduisit une réclamation auprès de l'administration et saisit également le Collège des médiateurs fédéraux. Après plusieurs contacts avec les services locaux de l'Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines, suivis de plusieurs lettres de rappel, un nouveau

contrôle de l'habitation eut lieu, à la demande du Collège des médiateurs fédéraux. Le plaignant reçut les éclaircissements demandés et renonça à sa réclamation.

15.4. *Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement*

15.4.1. *Inspection pharmaceutique*

Demandes d'ouverture et de transfert de pharmacies

Le plaignant indiqua au Collège des médiateurs fédéraux qu'il rencontrait des problèmes relatifs à sa demande de transfert de son officine, demande datant du 10 mars 1996. Interrogée par le Collège, l'Inspection pharmaceutique indiqua que la Commission d'implantation avait en date du 1^{er} mars 1999 rendu un avis négatif au sujet du transfert de la pharmacie. En date du 30 mars 1999, le plaignant avait introduit un recours contre l'avis négatif de la Commission d'implantation. Le plaignant indiqua par ailleurs qu'il avait reçu des informations contradictoires de la part de l'Inspection pharmaceutique : il lui avait été dit initialement que son dossier était complet alors qu'il était par la suite apparu qu'il manquait au contraire des pièces. Lors d'une réunion à l'Inspection pharmaceutique, celle-ci déclara au Collège des médiateurs fédéraux qu'elle n'était pas habilitée à juger du caractère complet du dossier, ni à fixer les séances de la Commission d'implantation. En vue d'accélérer quelque peu le traitement des demandes, l'administration s'engagea à insister auprès de la commission pour que les séances soient organisées de telle sorte que davantage de dossiers puissent y être traités. En outre, l'administration examinerait le caractère complet des demandes dès leur introduction et réclamerait le cas échéant les pièces manquantes aux demandeurs. En ce qui concerne le manque de personnel de l'administration, le Collège des médiateurs fédéraux contacta le ministre de la Santé publique (cf. *Rapport annuel 1999*, p. 235). Le ministre indiqua que la possibilité existait d'éventuellement engager du personnel supplémentaire. Enfin, l'administration indiqua que la commission était disposée à établir un calendrier semestriel reprenant les dates des séances jusqu'à la fin 2000 et que la date de la séance à laquelle la commission examinerait en appel la demande du plaignant avait été fixée au 20 septembre 2000.

15.5. Ministère des Communications et de l'Infrastructure

15.5.1. Service Sécurité routière

Immatriculation

La plaignante avait acheté une voiture d'occasion. Des circonstances personnelles l'empêchèrent de faire immatriculer immédiatement le véhicule concerné. Lorsqu'elle voulut le faire quelque temps plus tard, elle se vit imposer un nouveau passage au contrôle technique. La réglementation en la matière prévoit en effet que la Direction Immatriculation des véhicules (DIV) doit avoir reçu le formulaire de demande d'immatriculation dans les deux mois suivant le passage au contrôle en vue de la vente. Cette mention ne figurant pas sur l'attestation délivrée par le centre de contrôle, la DIV se rallia à la proposition du Collège d'indiquer à l'avenir sur les attestations délivrées l'existence de cette limitation dans le temps. L'attention de vendeurs potentiels sera de la sorte également attirée sur les conséquences d'un passage au contrôle en vue de la vente, à savoir le fait que le certificat d'immatriculation n'aura plus qu'une durée de validité de deux mois.

15.6. Parastataux sociaux

15.6.1. Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI)

Cotisations sociales

Suite à un problème de transmission de données entre l'Administration des Contributions directes et l'INASTI, les cotisations sociales d'un indépendant avaient été calculées pendant quatre ans sur base de ses derniers revenus connus. En conséquence, le requérant avait été tenu de payer des cotisations de régularisation d'un montant de 350.039 francs. Le Collège des médiateurs fédéraux a dès lors proposé au ministre des Classes moyennes que les caisses demandent à l'intéressé de fournir un avertissement-extrait de rôle lors du calcul des cotisations. L'administration n'a pas retenu cette

solution mais a préféré adresser une note aux caisses d'assurances sociales les obligeant à mentionner, sur chaque avis d'échéance trimestriel, les revenus de référence ayant servi au calcul des cotisations sociales. L'indication des revenus de référence sur base desquels les cotisations sociales sont calculées permettra d'éviter bon nombre de contestations ultérieures : en effet, le travailleur indépendant sera immédiatement en mesure de vérifier si ce revenu de référence correspond à ses revenus effectifs. Il pourra désormais réagir auprès de sa caisse, en fournissant par exemple une copie de son avertissement-extrait de rôle. La caisse s'informerera alors auprès de l'INASTI qui tentera d'établir, par une enquête, le montant exact des revenus de l'intéressé. L'avertissement-extrait de rôle pourra être pris en compte pour accélérer l'enquête. A défaut de réaction de la part de l'indépendant, et dans l'hypothèse où les revenus déclarés ne correspondent pas à ceux pris comme référence par la caisse d'assurance sociale, il ne pourra contester sa propre négligence si une régularisation lui est réclamée par la suite. La violation du principe de la gestion consciencieuse a également été invoquée dans ce dossier.

16. Le principe de courtoisie

16.1. Ministère des Finances

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

Impôt des personnes physiques - revenus professionnels - salarié

Le plaignant essaya à maintes reprises d'obtenir des informations téléphoniques auprès de son bureau de contrôle concernant les éléments à mentionner dans sa déclaration fiscale. Après avoir formé plusieurs numéros de téléphone, il apprit par la téléphoniste que les collaborateurs n'étaient pas disponibles et fut invité à téléphoner plus tard. Le même après-midi, il reprit contact avec le bureau de contrôle et reçut à nouveau le même message. Il insista auprès de la téléphoniste qui, après l'avoir éconduit, raccrocha brutalement. Le plaignant saisit donc le Collège des médiateurs fédéraux. Celui-ci s'adressa au fonctionnaire dirigeant du bureau

de contrôle. Le Collège lui demanda d'éclaircir cet incident et d'attirer l'attention de ses collaborateurs sur leurs obligations en matière d'accueil correct et personnalisé des contribuables. L'inspecteur principal s'excusa en invoquant le manque d'effectif et le surplus de travail du service concerné. Il eut un entretien avec les fonctionnaires concernés tandis que la réunion du personnel suivante fut axée sur le thème du «respect du client».

16.1.2. Administration du Recouvrement (AREC)

Divers

Le plaignant, victime d'un accueil incorrect auprès de la 2^e Recette des contributions directes de Lier, porta plainte auprès de la direction régionale concernée. Dans l'ignorance de la suite réservée à sa plainte, il saisit le Collège des médiateurs fédéraux. Le receveur de Lier II reconnut les faits, les déplora profondément et suggéra à la direction régionale de diffuser une circulaire rappelant aux fonctionnaires des Finances les règles de l'information active et de l'accueil correct. Le directeur régional écrivit personnellement au plaignant afin de lui présenter ses excuses pour le traitement qui lui fut réservé à Lier. Il informa également le Collège des médiateurs fédéraux que le cadre restreint en personnel du bureau de Recette pouvait être la cause de tensions entre les collaborateurs et de mauvaise communication avec le citoyen. Le Collège prit ensuite contact avec les services centraux de l'Administration du Recouvrement pour s'informer des initiatives prises en ce domaine pour éviter de telles attitudes à l'égard du citoyen. Il en résulta l'engagement ferme que, dans la mesure du possible, entre autres par de nouveaux recrutements ou l'engagement de contractuels, l'on tenterait de remédier à ce problème et ce, en tenant compte du cadre des autres bureaux de recettes de ce ressort.

17. Le principe de l'accès approprié

17.1. Ministère de l'Intérieur

17.1.1. Direction générale de l'Office des étrangers (OE)

Information

Le plaignant contacta le Collège des médiateurs fédéraux au sujet d'une demande de visa pour un groupe d'Algériens invités par une firme belge à suivre une formation commerciale. Le plaignant

avait à plusieurs reprises tenté d'obtenir des informations auprès de l'Office des étrangers, auquel il reprochait le manque d'accessibilité. Il dénonçait l'extrême difficulté à joindre les services compétents ainsi que l'absence de réponse aux différentes télécopies qu'il leur avait fait parvenir. Le Collège informa le plaignant de ce qu'il avait déjà à plusieurs reprises attiré l'attention de l'Office sur ce problème structurel interne et de ce qu'il continuerait à interpeller les dirigeants responsables à ce sujet.

17.2. *Ministère des affaires étrangères, du commerce extérieur et de la coopération internationale*

17.2.1. *Ambassades et consulats (Accra)*

Légalisation

L'amie belge enceinte d'un Ghanéen, arrivé en Belgique et détenteur d'un visa Schengen de court séjour délivré par l'Ambassade des Pays-Bas, saisit le Collège des médiateurs fédéraux sur la résistance montrée par le Consulat honoraire de Belgique à Accra pour la légalisation de deux pièces nécessaires à la célébration de leur mariage en Belgique. Suite à l'intervention du médiateur fédéral et de l'avocat des plaignants, les pièces furent finalement légalisées après que l'Ambassade de Belgique à Abidjan en eût expressément donné mission à Accra. Le refus réitéré de collaboration à la légalisation de ces pièces eut comme conséquence que la célébration du mariage eut lieu plus d'un an après la date initialement arrêtée. La personne recourant aux services d'un consulat honoraire est en droit d'attendre qu'il remplisse correctement les missions qui lui sont confiées. En l'occurrence, le consulat honoraire sembla pratiquement inaccessible et les documents furent légalisés plus d'un an après la demande originelle. La Médiature fédérale considéra en outre que le principe de confiance légitime et celui du respect du délai raisonnable avaient également été méconnus dans ce dossier.

17.3. Ministère des Finances

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

Déclaration de la TVA

Le plaignant se présenta le 20 octobre 1999 au bureau de Contrôle TVA pour y déposer sa déclaration TVA contre accusé de réception. Le plaignant produisit une photocopie de sa déclaration et souhaita que l'administration y appose un cachet, une date et un paraphe comme preuve de sa réception. Les trois membres du personnel présents refusèrent d'accéder à cette demande. Pour justifier ce refus, l'inspecteur principal se référa à la réponse à la question parlementaire n° 849 du 24 décembre 1993 qui précise qu'en raison d'un souci d'organisation efficace des travaux qui leur sont dévolus, les bureaux de Contrôle TVA sont accessibles au public deux matinées fixes par semaine, de neuf heures à midi. La direction régionale nuança cette position en rappelant la possibilité de prendre rendez-vous afin que le dépôt de la déclaration puisse être effectué contre un accusé de réception. L'assujetti, qui se présente durant les heures de bureaux, est alors dirigé vers le fonctionnaire concerné qui lui délivre un accusé de réception. Selon la direction régionale, le manque aigu de personnel constitue un obstacle majeur empêchant l'Administration de la TVA d'étendre ses heures d'ouverture. Selon la direction régionale, l'administration ne peut pas non plus répondre, par conséquent, à la demande de l'assujetti se présentant sans rendez-vous, en dehors des permanences fixées, afin de se faire remettre un accusé de réception contre dépôt de sa déclaration.

La copie datée, paraphée et cachetée de la déclaration constitue la seule preuve certaine dont dispose l'assujetti lorsque l'administration fait état de l'absence ou du dépôt tardif de la déclaration. Les sanctions liées à l'absence ou au dépôt tardif de la déclaration pouvant être particulièrement lourdes, le Collège estima qu'un service public doit offrir suffisamment d'occasions permettant au contribuable de disposer d'une preuve certaine de ce dépôt.

17.4. Organismes fédéraux

17.4.1. Régie des Bâtiments

Personnes à mobilité réduite / accès aux bâtiments publics

Plainte concernant la mauvaise accessibilité des bâtiments publics pour les personnes à mobilité réduite. Le Collège des médiateurs fédéraux prit contact avec le Collège des Secrétaires généraux qui demanda à chacun de ses membres de veiller à la signalisation correcte des bâtiments publics dans son département. Le Collège des Secrétaires généraux informa par ailleurs les médiateurs fédéraux de ce que la Régie des Bâtiments avait entamé le relevé des édifices posant problème. Les résultats de cette étude furent transmis au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques qui marqua son accord de principe sur une répartition sur trois années budgétaires du montant nécessaire à la réalisation des travaux prioritaires d'accessibilité tels qu'ils furent identifiés par la Régie des Bâtiments.

B. Recommandations en équité

1. Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement

1.1. Administration de l'Intégration sociale, prestations aux personnes handicapées

Allocations pour personnes handicapées

Le plaignant formait un ménage avec une dame handicapée qui, du fait de la cohabitation, ne pouvait bénéficier d'allocations d'aide aux personnes âgées. Victime d'une thrombose, la dame dut d'abord être hospitalisée, puis aller en maison de repos. La réglementation en matière d'allocations pour personnes handicapées stipule qu'en cas de séparation, celle-ci n'entre juridiquement en

vigueur qu'au bout d'un an. Interrogée sur la *ratio legis* de cette disposition, l'Administration de l'Intégration sociale répondit qu'elle avait une origine fiscale et qu'elle visait surtout à pallier le caractère fluctuant de la situation familiale de nombreuses personnes handicapées. Estimant que la législation était inéquitable dans le cas des plaignants, le Collège des médiateurs fédéraux prit contact avec le ministre de l'Intégration sociale afin de l'aviser de ces éléments pour qu'il modifie le cas échéant la législation qui n'avait certainement pas voulu viser ce genre de situations. Dans ce dossier précis, le Collège formula une recommandation au ministre pour trouver une solution équitable pour les plaignants. Malgré plusieurs rappels, le ministre ne répondit pas aux courriers du Collège qui, regrettant ce silence constitutif d'une violation du principe de gestion consciencieuse, en avisa le Parlement. Une fois l'année écoulée, la plaignante dut encore attendre quelques mois avant de recevoir le premier paiement. Le Collège interrogea l'Administration de l'Intégration sociale sur une éventuelle possibilité d'accélérer la procédure dans les cas de séparation. L'administration se proposa de faire exécuter l'expertise médicale, lorsqu'elle était nécessaire, pendant la première année de séparation, de façon à pouvoir prendre une décision plus rapidement.

Carte de stationnement

Le plaignant ne remplissait pas, de l'avis du médecin de l'administration, les conditions médicales pour l'obtention d'une carte de stationnement, à savoir soit une incapacité de 80%, soit une incapacité de 50% découlant des membres inférieurs. En raison de la maladie chronique dont souffrait le plaignant, il était cependant contraint à avoir en permanence à portée de main une bouteille d'oxygène d'un poids de 27 kilos. Il se déplaçait dès lors difficilement et, en raison de la fréquence de ses crises, n'osait abandonner son véhicule à plus de quelques mètres du lieu où il se rendait. Il estimait dès lors qu'il lui était indispensable de pouvoir disposer de la carte de stationnement pour personnes handicapées. Le médiateur fédéral, constatant que la réglementation n'avait pas prévu ce cas de figure, adressa une recommandation en équité à l'Administration de l'Intégration sociale qui la suivit et accorda une carte au plaignant. L'administration reconnut par ailleurs que la réglementation actuelle ne permettait pas de répondre à son but premier qui était de faciliter la vie des personnes à mobilité réduite. Le médiateur fédéral incita dès lors l'administration à proposer à son

ministre de tutelle une révision complète de la réglementation afin que celle-ci soit davantage ciblée sur les personnes éprouvant de réelles difficultés de mobilité. Le ministre informa récemment le Parlement de ce qu'il souhaitait une réflexion profonde sur les conditions d'octroi de la carte de stationnement. Le Collège des médiateurs fédéraux décida pour sa part de suivre cette problématique dans le cadre d'un dossier de principe.

1.2. *Parastataux*

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

Soins de santé

Les plaignants avaient accueilli un enfant atteint d'une maladie respiratoire grave, la bronchodysplasie, qui nécessitait des séances de kinésithérapie respiratoire quotidiennes. Un remboursement majoré de ces séances n'était cependant pas possible étant donné que cette maladie n'était pas reprise dans la nomenclature. Les plaignants avaient assigné la mutualité en justice. L'expert judiciaire désigné par le Tribunal du travail avait plaidé pour une assimilation de la bronchodysplasie avec d'autres maladies reconnues étant donné qu'elle avait sans doute été omise à l'époque parce que mortelle dans tous les cas. Le tribunal avait rejeté la demande, estimant qu'il ne lui appartenait pas de compléter un arrêté royal, mais regrettant que celui-ci n'ait pas été adapté aux progrès de la science.

Dans ce dossier, le Collège des médiateurs fédéraux entreprit deux démarches distinctes. D'une part, il intervint auprès du ministre des Affaires sociales et des Pensions pour lui suggérer d'adapter l'arrêté royal en question, le principe de gestion consciencieuse appelant que la nomenclature soit adaptée aux progrès médicaux. D'autre part, il proposa à l'INAMI de prendre une décision en équité en attendant la modification de la nomenclature, afin de trouver une solution immédiate aux problèmes de la famille. Aux dires du ministre, le Collège des médecins-directeurs pouvait en effet émettre un avis autorisé sur un cas individuel.

L'INAMI réserva une suite défavorable à la recommandation en équité du Collège, estimant au contraire qu'il ne lui appartenait

pas de déroger à la réglementation en vigueur et qu'il fallait dès lors attendre que l'arrêté royal soit modifié. La modification intervint finalement un an et demi après le premier contact pris par le Collège avec le ministre.

Fauteuil roulant adapté

Ce dossier concernait une petite fille de douze ans atteinte d'une maladie très rare, le syndrome de Prader-Willi, et dont une des conséquences était une obésité morbide. L'intervention de l'INAMI avait été sollicitée pour l'achat d'une chaise roulante spécialement adaptée pour la fillette. L'INAMI avait refusé sur base de la législation excluant le remboursement en cas d'obésité. Le Collège des médiateurs fédéraux invoqua alors le cas exceptionnel que représentait la maladie de cette fillette et demanda à l'INAMI d'intervenir sur base de l'équité afin de soulager les derniers mois de l'enfant. Le Collège des médecins-directeurs fit savoir au Collège qu'il avait réexaminé la demande de l'intéressée et qu'elle obtiendrait le remboursement de son fauteuil roulant. Hélas, il fallut encore beaucoup de temps pour commander, fabriquer et livrer le fauteuil roulant. Le handicap de la petite fille étant très évolutif, le fauteuil roulant s'avéra inutile à la livraison, la petite fille ne pouvant déjà plus se lever. Le Collège déplora profondément que l'INAMI ait mis autant de temps à accepter la recommandation en équité et, une fois la décision de remboursement acquise, n'ait pas tout fait, eu égard à la spécificité de la maladie d'évolution rapide dont souffrait la petite fille, pour accélérer la suite du traitement administratif du dossier.

C. Autres principes

Le principe du juste équilibre

Le Collège des médiateurs fédéraux avait évoqué dans son rapport annuel 2000 des situations dans lesquelles la confiance légitime des contribuables avait été gravement mise à mal par l'administration. Les contribuables étaient même dans certains cas confrontés à l'impossibilité de défendre leurs droits. Bien que l'administration eût reconnu avoir commis une erreur dans ces dossiers, ces contribuables ne pouvaient obtenir une rectification du calcul de l'impôt. Le

Collège des médiateurs fédéraux avait recommandé officiellement au ministre des Finances un alignement du délai de réclamation octroyé au contribuable sur les délais accordés à l'administration fiscale pour rectifier la déclaration fiscale. Le Collège a indiqué qu'un délai douze fois moins long (trois mois contre trois ans) dans le chef du contribuable rompait le principe du juste équilibre et que même le nombre très élevé de dossiers à traiter par l'administration en comparaison avec chaque contribuable ne pouvait justifier pareil déséquilibre contraire aux principes de bonne gouvernance. Cette problématique a été soumise à l'attention du groupe de travail « éthique » instauré sous les auspices du commissaire du gouvernement chargé de la simplification administrative.

Au-delà de son administration, c'est sur l'Etat lui-même que les principes de bonne gouvernance font peser une exigence de qualité, plus précisément quant à sa gestion, à son organisation, à son fonctionnement et aux valeurs qui sous-tendent son existence même. Comme les principes de bonne administration, les principes de bonne gouvernance constituent pour la plupart eux aussi un *soft law*, certains d'entre eux - et non des moindres - ayant cependant été érigés en norme (parfois même constitutionnelle ou internationale) ou étant reconnus comme principes généraux du droit, soumettant l'administration en ce qui les concerne non plus à un contrôle de bonne gouvernance mais à un contrôle de légalité, voire de juridicité.

Durant l'exercice 2000, le Collège a ainsi recommandé au ministre des Finances, sur base du principe du juste équilibre, de prendre une initiative pour corriger le déséquilibre de la réglementation fiscale qui n'accorde aux contribuables qu'un délai extrêmement court de trois mois pour introduire une réclamation contre d'éventuelles erreurs du fisc alors que celui-ci dispose d'un délai de trois ans (extensible même à cinq ans dans certains cas) pour rectifier une erreur dans le chef du contribuable, un déséquilibre d'autant plus critiquable que d'une part le contribuable n'est pas un spécialiste fiscal à l'inverse du fisc et que d'autre part l'extrême brièveté du délai de trois mois entraîne souvent pour le contribuable une cascade de conséquences désastreuses.

1. Ministère des Finances

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

Les principes de bonne gouvernance

Les plaignants sont mariés et pratiquent le co-voiturage ensemble. Suite à sa rencontre début avril 1996 avec un agent du Contrôle des Contributions directes, le plaignant scinda, suivant les instructions de ce fonctionnaire, le montant de ses frais de déplacements entre son épouse et lui-même. La rencontre d'avril 1996 visait à examiner la situation fiscale des contribuables pour les exercices 1994 et 1995. Des cotisations supplémentaires furent enrôlées pour ces deux exercices sur base du nouveau mode de répartition des frais de déplacements entre les conjoints préconisé par l'administration.

Au cours des années qui suivirent, le plaignant compléta ses déclarations fiscales conformément à ces instructions. Suite au remplacement de cet agent au Contrôle, la déclaration fiscale des plaignants fut corrigée dans un sens plus conforme à la législation en vigueur depuis de nombreuses années, sans envoi d'un avis de rectification au préalable. Il en résulta une différence importante dans l'impôt dû pour l'exercice 1999, au bénéfice des contribuables. Dès réception de l'avertissement-extrait de rôle afférent à ce dernier exercice, le plaignant introduisit une réclamation en avril 2000 auprès de la Direction régionale des contributions directes contre les impositions enrôlées pour les exercices 1995 à 1997 en postulant une erreur dans l'information que lui avait été communiquée par l'agent précité quelques années auparavant. L'inspecteur principal en charge du Contrôle devait d'ailleurs confirmer que la déduction totale des frais de déplacements pouvait être opérée dans le chef d'un seul conjoint, l'autre conjoint pouvant bénéficier de la déduction forfaitaire des charges professionnelles.

Le Collège des médiateurs fédéraux avait suggéré dans le cadre de l'instruction de ladite réclamation de postposer la prise de cours du délai de réclamation au moment où les contribuables étaient en mesure de réaliser que les informations fournies dans un premier temps par le Contrôle étaient manifestement erronées, soit à la lecture des informations correctes fournies par l'inspecteur principal. La réclamation fut cependant jugée irrecevable pour cause de

forclusion. Dans sa décision, l'administration précisa que « *la forclusion est d'ordre public et qu'il ne peut y être dérogé même lorsque la cotisation litigieuse est le résultat d'une erreur de l'administration ou du contribuable* ».

Ce dossier est exemplatif des nombreux dossiers que connaît le Collège des médiateurs fédéraux dans lesquels le respect strict des délais de réclamation en matière fiscale heurte de plein fouet les principes de bonne administration. En l'occurrence, c'est le principe de confiance légitime des administrés dans les déclarations des agents du service public qui a été bafoué à deux reprises : une première fois lors de l'entrevue d'avril 1996, et une deuxième fois par la décision d'irrecevabilité.

En l'état actuel de la jurisprudence défavorable à l'évocation du principe de confiance légitime en cas de dépassement des délais de recours, le contribuable dispose toutefois de la possibilité de mettre en cause la responsabilité de l'agent en tant qu'organe de la puissance publique. Le recours aux articles 1382 et 1384 du Code civil afin de compenser le dommage créé dans le chef du contribuable par l'erreur de l'administration semble toutefois constituer un détournement dont l'usage trop fréquent pourrait s'avérer très dommageable pour l'image que colporterait alors l'administration fiscale aux yeux des contribuables. Prise ainsi en défaut par un organe du pouvoir judiciaire, la crédibilité de l'administration fiscale, et par delà de toute l'administration fédérale, déjà en perte de vitesse dans l'appréciation des administrés, verrait ainsi éroder peu à peu la confiance que les citoyens placent en leur administration.

Le Collège estime en outre que l'Etat ne peut s'exonérer aussi facilement de ses erreurs. Ainsi, couvrir la faute de l'administration de manière aussi aisée constitue une infraction aux principes de bonne gouvernance, lesquels président à la saine gestion des affaires d'un Etat.

Dans cette optique, le Collège constate que le délai actuel de réclamation prévu au Code des impôts sur les revenus dont dispose le contribuable constitue une infraction aux principes de bonne gouvernance. Certes, l'erreur de l'administration doit pouvoir être couverte après l'écoulement d'un certain délai. L'équilibre devant exister entre le principe de sécurité juridique et les principes de bonne gouvernance est cependant à présent rompu en raison de la brièveté de ce délai de réclamation. L'administration fiscale dispose par contre d'un délai de trois ans (porté à cinq ans en cas de

fraude) pour corriger l'établissement de l'impôt. Aussi, le Collège des médiateurs fédéraux a-t-il recommandé officiellement que cet équilibre serait respecté si le délai de réclamation du contribuable était aligné sur les délais dont dispose l'administration.

Cette recommandation officielle figure à l'agenda du groupe de travail « éthique » instauré sous les auspices de Monsieur Alain Zenner, commissaire du gouvernement chargé de la simplification administrative.

INDEX

- acte de naissance : p. 35, 107, 120, 126, 127
- adoption : p. 20, 28, 33, 34, 35, 86, 89
- allocation : p. 49, 61, 62, 63, 67, 68, 70, 73, 74, 84, 85, 91, 105, 110, 128, 129, 145
- allocations d'attente : p. 59
- allocations familiales : p. 69, 70, 104, 105, 128, 129
- ambassade : p. 41, 45, 78, 79, 80, 107, 111, 112, 115, 120, 121, 126, 127, 131, 132, 137, 143
- annexe 35 : p. 36, 125
- asile : p. 79, 99
- assignation : p. 63, 72, 112, 113, 128
- autorisation de séjour : p. 36, 37, 38, 91, 92, 108, 115, 124, 125, 126, 131, 132
- avertissement-extrait de rôle : p. 93, 140, 141, 150
- avocats de confiance : p. 41, 42
- belges à l'étranger : p. 41, 100, 119, 137
- carte de stationnement : p. 61, 146, 147
- carte d'identité : p. 40, 98, 99, 100, 107, 124, 126, 137
- centres fermés : p. 38
- certificat de vie : p. 58, 59
- cessation d'activité : p. 21
- changement de nom : p. 34, 35
- chèques-service : p. 102
- Commission de régularisation : p. 36
- communication information : p. 73
- comptable : p. 21, 44, 51, 109, 115, 116
- condition de résidence : p. 59, 60, 85
- congé de paternité : p. 71
- consulat : p. 40, 111, 114, 120, 126, 132, 143
- contrôle : p. 20, 21, 23, 45, 46, 48, 59, 65, 67, 69, 90, 95, 98, 103, 104, 110, 117, 123, 133, 139, 140, 141, 142, 144, 149, 150
- cotisations sociales : p. 64, 65, 73, 133, 140, 141
- Cour des comptes : p. 57
- critères secrets : p. 37, 38
- déductions : p. 21, 81, 90
- délai de réclamation : p. 49, 149, 150, 151, 152
- détenus : p. 34, 118
- discrimination : p. 32, 57, 60, 63, 72
- divorce : p. 47, 58, 62, 78
- domiciliation : p. 53
- dons : p. 48
- dossier médical : p. 66, 84
- droit européen : p. 86, 129
- embauche : p. 69
- emprunt hypothécaire : p. 81
- entreprises de gardiennage : p. 39, 136
- Eurocontrol : p. 46, 82

- examens linguistiques : p. 31, 32, 77, 87
- facilités de paiement : p. 50, 110
- fauteuil roulant : p. 71, 148
- équité : p. 31, 43, 48, 49, 52, 58, 61, 62, 63, 71, 74, 145, 146, 147, 148
- fermeture d'entreprise : p. 68
- établissements pénitentiaires : p. 34
- état civil : p. 35, 119, 120, 123
- fonctionnaires : p. 4, 33, 44, 45, 47, 53, 62, 66, 73, 74, 78, 91, 105, 117, 130, 142
- frais de déplacement : p. 60, 96, 150
- frais professionnels : p. 21
- handicap : p. 48, 51, 60, 61, 62, 63, 84, 85, 114, 145, 146, 148
- huissiers de justice : p. 22, 50
- immatriculation : p. 65, 66, 113, 137, 140
- impôt des personnes physiques : p. 21, 81, 82, 93, 101, 109, 112, 128, 135, 141
- impôt des sociétés : p. 115
- incapacité de travail : p. 71
- indemnités : p. 60, 68, 71, 73, 74, 86, 91, 96, 102
- indu : p. 44, 57, 58, 61, 66, 74, 94, 105, 138
- intérêts : p. 21, 42, 51, 52, 53, 57, 67, 68, 93, 94, 101, 103, 104, 109, 128
- légalisation : p. 41, 42, 78, 119, 120, 143
- lisibilité : p. 44
- logement social : p. 54, 55, 79, 100
- LPG : p. 63
- matrice cadastrale : p. 55
- médicaments : p. 70, 85, 86
- mise en circulation : p. 50, 51, 100
- moyens de subsistance : p. 40, 41, 112
- nationalité : p. 35, 40, 42, 78, 79, 88, 89, 107, 108, 115, 126, 127, 137
- nomenclature : p. 71, 130, 134, 135, 147
- nuisances sonores : p. 92
- Ordre des Médecins : p. 63, 87
- passeport : p. 41, 79, 80, 126, 137
- pension : p. 44, 56, 57, 58, 59, 62, 71, 72, 74, 87, 99, 100, 108, 147
- péréquation : p. 57
- pharmacies : p. 121, 122, 139
- plans d'apurement : p. 69
- postes diplomatiques et consulaires : p. 40, 42
- prêt hypothécaire : p. 45
- recouvrement : p. 21, 44, 50, 51, 52, 53, 82, 83, 93, 94, 98, 101, 109, 112, 113, 128, 138, 142
- rectification : p. 20, 21, 45, 48, 54, 55, 90, 94, 103, 115, 148, 150
- registre d'attente : p. 39, 79
- regroupement familial : p. 35, 38, 41, 78, 107, 114, 126, 127, 132
- retrait d'acte : p. 43
- revenu cadastral : p. 54, 55, 138
- sanctions civiles : p. 69, 103
- secret professionnel : p. 87
- service militaire : p. 72

- séparation de fait : p. 47, 83
- simplification administrative : p. 50, 149, 152
- succession : p. 53, 54, 98
- taxation : p. 47, 82, 83
- taxe de circulation : p. 51, 53, 82, 83, 113, 121, 138
- titre de séjour : p. 36, 91, 99, 137
- traçabilité génétique : p. 116
- traitements de données : p. 34
- TVA : p. 21, 22, 45, 46, 100, 101, 133, 144
- victimes de guerre : p. 62, 72
- virement bancaire : p. 72
- visa : p. 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 78, 111, 112, 114, 115, 124, 125, 126, 127, 132, 142, 143

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
I. DONNÉES CHIFFRÉES	7
II. DOSSIERS DE MÉDIATION	17
1. Ministère de l'Intérieur	19
2. Ministère des Finances	20
2.1. Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus - Services extérieurs des Contributions directes	20
2.2. Administration de la Fiscalité des Entreprises et des Revenus - Services extérieurs TVA	21
3. Chambre d'arrondissement des huissiers de justice	22
III. RAPPORTS INTERMÉDIAIRES	25
IV. BILAN	29
1. Les douze ministères fédéraux	31
1.1. Les Services du Premier Ministre	31
1.2. Ministère de la Fonction publique	31
1.3. Ministère de la Justice	34
1.4. Ministère de l'Intérieur	35
1.5. Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération internationale	40
1.6. Ministère de la Défense nationale	42
1.7. Ministère des Finances	43
1.8. Ministère de l'Emploi et du Travail	59
1.9. Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement	60
1.10. Ministère des Classes Moyennes et de l'Agriculture	64
1.11. Ministère des Affaires économiques	65

1.12. Ministère des Communications et de l'Infrastructure	65
2. Parastataux, organismes privés chargés d'un service public, plaintes de fonctionnaires	66
2.1. Parastataux sociaux	66
2.2. Organismes privés chargés d'un service public	73
2.3. Plaintes de fonctionnaires	73
V. JURISPRUDENCE	75
A. Les dix-sept principes de bonne administration	77
1. Le principe de l'application conforme des règles de droit	77
2. Le principe de l'égalité	87
3. Le principe du raisonnable (exigence de proportionnalité)	91
4. Le principe du non-détournement de pouvoir	97
5. Le principe d'impartialité	98
6. Le principe de la sécurité juridique	98
7. Le principe de la confiance légitime	106
8. Le principe de la protection de la vie privée	110
9. Le principe du respect de la Charte de l'utilisateur des services publics	111
10. Le principe du droit de la défense	114
11. Le principe du délai raisonnable	118
12. Le principe de la gestion consciencieuse	123
13. Le principe de la motivation des actes administratifs	131
14. Le principe de la tenue d'archives adéquates	135
15. Le principe de l'information active et passive	136
16. Le principe de courtoisie	141

17. Le principe de l'accès approprié	142
B. Recommandations en équité	145
C. Autres principes	148
INDEX	153

Dans un souci de respect de l'environnement, le Collège des médiateurs fédéraux
a porté son choix sur un papier sans chlore pour la réalisation de ce bilan
et jurisprudence.