

---

# PARLEMENT WALLON

SESSION 2009-2010

---

18 MARS 2010

## **PROPOSITION DE RÉSOLUTION**

**relative à la création d'un service de médiation commun à la Communauté française  
et à la Region wallonne**

déposée par

Mme I. Simonis et Consorts

# PROPOSITION DE RÉSOLUTION

## relative à la création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Vu le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne;

Vu le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française;

Vues les déclarations de politique communautaire et régionale dans lesquelles les Gouvernements expriment le souhait de rapprocher les administrations par des mesures concrètes, dont « la fusion des services de médiation »;

Considérant que les deux services de médiation fonctionnent depuis de nombreuses années au cours desquelles ils ont pu démontrer toute leur utilité;

Que l'objectif des législateurs décrets est ainsi atteint;

Qu'en effet, ce qui a sous-tendu la mise en place de ces deux services, c'était le souci de mettre à disposition du citoyen une possibilité très souple de s'adresser au médiateur lorsqu'il a une réclamation à formuler quant au fonctionnement imparfait des services de l'administration;

Que le médiateur, indépendant, formule des recommandations en tant que modérateur qui cherche des solutions saines et équilibrées;

Que par sa mission, le médiateur contribue donc à promouvoir la confiance du public en mettant en valeur les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance;

Qu'à la lecture des rapports des médiateurs, on constate que les citoyens ont acquis le réflexe de faire appel à ces instances et y trouvent des réponses;

Qu'en effet, durant la période s'étalant sur les cinq dernières années, le total des dossiers déposés auprès du Médiateur de la Région wallonne et de la Médiatrice de la Communauté française atteint la somme de 19.532 dossiers;

Que l'augmentation constante d'année en année des réclamations auprès des médiateurs des deux institutions est également un signe qui ne trompe pas sur la nécessité de cette voie de résolution douce des conflits ou insatisfactions.

Considérant que ce constat plutôt positif ne doit pourtant pas occulter les évaluations objectives;

Que les médiateurs eux-mêmes, au cours de leur mandat, se sont pliés à cet exercice et ont émis des recommandations d'amélioration pratique ou législative;

Considérant par ailleurs qu'il convient aussi de réfléchir au rôle de nos deux médiateurs dans le contexte politique et institutionnel tel qu'il a évolué ces derniers temps;

Qu'au niveau institutionnel, il est apparu clairement que des synergies sont possibles et souhaitables entre la Communauté française et la Région wallonne afin d'articuler le mieux possible le fonctionnement de ces deux entités pour, au final, offrir un meilleur service aux citoyens;

Que ce dernier objectif constituant la raison d'être première du principe de la médiation, il coulait de source que la question du rapprochement des deux services devait être posée;

Considérant que la fusion des services de médiation de la Communauté française et de la Région wallonne répond donc non seulement à une nécessité de les faire évoluer en même temps que le paysage institutionnel mais qu'en outre, elle sera l'occasion d'intégrer des recommandations faites de part et d'autre par les médiateur et Médiatrice;

Considérant que la Commission communautaire française peut à tout moment se joindre à la présente initiative;

Qu'en d'autres termes, le temps est venu de faire entrer la médiation de nos deux entités dans sa période de maturité.

Le Parlement wallon,

- demande au Gouvernement de proposer un accord de coopération qui concrétise la fusion des services de médiation. Cet accord sera rédigé sur la base des dispositions suivantes :

### « Article 1<sup>er</sup> »

Le présent accord a pour objet la création d'un service de médiation commun aux deux parties.

### Art. 2

Un service du médiateur est créé auprès des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, ci-après dénommés « les Parlements des parties ». Ce service, dont le siège central se situe à Namur, est dirigé par le médiateur.

### Art. 3

Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent accord, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État ainsi que des services administratifs de la Communauté française. Le médiateur ne peut recevoir de réclamations à l'encontre d'autorités administratives ou de services dotés par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre médiateur ou d'une institution chargée par

la loi ou le décret d'une compétence de médiation dans un domaine spécifique.

Par «services administratifs de la Communauté française», il faut entendre : les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF, les établissements d'enseignement organisés par la Communauté française.

Le médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son institution une convention afin de bénéficier de ses services. Cette convention prévoit une rémunération des services du médiateur sur la base des coûts réels.

Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du médiateur.

#### Art. 4

Le médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection fixée par le règlement d'ordre intérieur, nommé par les Parlements des parties pour une période de six ans, renouvelable une fois.

La procédure prévoit en tout cas une audition des candidats par les Parlements des parties.

À l'issue du premier mandat, le médiateur peut être reconduit s'il fait l'objet d'une évaluation positive par les Parlements des parties.

Il prête, entre les mains des Présidents des Parlements des parties, le serment suivant : «Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et en toute impartialité. ».

À sa première nomination, le médiateur accomplit une période d'essai d'un an à compter du jour où l'intéressé assume effectivement ses fonctions.

Au plus tard quarante-cinq jours avant l'expiration de cette période d'essai, les Parlements des parties procèdent à l'évaluation du médiateur. Faute d'évaluation à ce moment, l'évaluation est réputée favorable.

Au plus tard nonante jours avant l'expiration du mandat, les Parlements des parties procèdent à l'évaluation du médiateur. En cas d'évaluation favorable du médiateur, son mandat est renouvelé une fois pour une nouvelle période de six ans.

Faute d'évaluation nonante jours avant l'expiration du mandat, l'évaluation est réputée favorable.

Un règlement d'ordre intérieur spécifique au médiateur est établi et soumis à l'approbation des Parlements des parties. Il fixe notamment les procédures de nomination, d'évaluation, de révocation du médiateur.

#### Art. 5

Pour être nommé, le médiateur doit :

- 1° être Belge ou ressortissant d'un État membre de l'Union européenne;
- 2° être d'une conduite irréprochable pour l'exercice de sa fonction et jouir des droits civils et politiques;
- 3°
  - a) Soit exercer une fonction de niveau 1 ou A ou équivalent au sein des services de l'État fédéral, des Gouvernements et des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, des Collèges de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune ainsi que des personnes morales de droit public qui en dépendent ou être titulaire d'un diplôme donnant accès au niveau I ou à un métier de niveau A et justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;
  - b) Soit être détenteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court et justifier d'une expérience utile d'au moins dix ans dans le secteur public ou privé;

#### Art. 6

Pendant la durée de son mandat, le médiateur ne peut être titulaire d'aucune des fonctions ou aucun des mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° un mandat public conféré par élection; de plus, il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les deux années qui suivent sa sortie de charge;
- 5° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou communautaires ou un mandat public conféré par la Région wallonne, la Communauté française ou la Commission communautaire française;
- 6° membre du personnel des forces armées;
- 7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions;
- 8° la fonction d'administrateur public.

Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1<sup>er</sup>, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, au médiateur.

#### Art. 7

§ 1<sup>er</sup>. Lorsqu'ils constatent que le médiateur est empêché, les Parlements des parties nomment, pour la durée de l'empêchement, un médiateur suppléant parmi les

membres du personnel du service visé à l'article 11, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 2. L'empêchement est une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision des Parlements.

§ 3. Le médiateur suppléant remplace le médiateur dans l'exercice de sa fonction. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

§ 4. Dès l'instant où les Parlements constatent la fin de l'empêchement, le médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure.

### **Art. 8**

§ 1<sup>er</sup>. Les Parlements des parties, conjointement, peuvent mettre fin aux fonctions du médiateur :

- 1<sup>o</sup> à sa demande;
- 2<sup>o</sup> lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;
- 3<sup>o</sup> lorsque son état de santé compromet gravement et de façon irréversible l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, les Parlements des parties, conjointement, peuvent révoquer le médiateur :

- 1<sup>o</sup> s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, alinéa 1<sup>er</sup>;
- 2<sup>o</sup> pour des motifs graves.

Sauf lorsque le mandat du médiateur prend fin à sa demande, lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ou lorsqu'il est révoqué, le médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat pour autant qu'il ne bénéficie d'aucun revenu professionnel ou de remplacement ou d'une pension de retraite. Une pension de survie ou le revenu d'intégration sociale accordé par un Centre public d'aide sociale ne sont pas considérés comme des revenus de remplacement. L'indemnité est liquidée mensuellement.

Par dérogation, le médiateur dont le mandat prend fin à l'issue de la période d'essai visée à l'article 4, alinéa 5, bénéficie d'une indemnité de départ équivalente à trois mois de traitement.

§ 2. Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du médiateur, les Parlements des parties, conjointement, nomment un médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service du médiateur visé à l'article 11, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 3. Le médiateur suppléant remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

§ 4. Les Parlements des parties, conjointement, nomment un nouveau médiateur selon les dispositions de l'article 4.

Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de

la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai.

### **Art. 9**

Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, sont applicables au médiateur.

### **Art. 10**

Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions pour autant qu'ils ne contreviennent pas aux principes fondamentaux visés notamment par la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie ou par la loi du 23 mars 1995 tendant à réprimer la négation, la minimisation, la justification ou l'approbation du génocide commis par le régime national-socialiste allemand pendant la seconde guerre mondiale.

### **Art. 11**

§ 1<sup>er</sup>. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des dépenses.

Les parties, chacune pour ce qui la concerne, allouent au service du médiateur les montants inscrits au budget 2010 diminués de 15 %.

Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

Le médiateur communique aux Parlements des parties son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des comptes.

§ 2. Sur proposition du médiateur, les Parlements des parties nomment et révoquent les membres du personnel qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur dirige son personnel.

La procédure de nomination et de révocation des membres du personnel est précisée dans le règlement, ainsi que les modalités d'appel à un jury externe lors de la procédure de sélection.

S'ils ne suivent pas la proposition du médiateur lorsqu'ils nomment ou révoquent les membres du personnel, les Parlements des parties motivent leur décision.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés de manière conjointe par les Parlements des parties sur proposition du médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue. Il prévoit également la possibilité de mobilité des membres du personnel entre les services du médiateur et les administrations de la Communauté française et de la Région wallonne.

Il peut se faire assister par des experts.

L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

### **Art. 12**

§ 1<sup>er</sup>. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative ou un service administratif visés à l'article 3 n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur. Cette réclamation est introduite en langue française ou pourra être introduite en langue allemande pour les compétences qui relèvent de la Région wallonne, par écrit ou oralement, au siège de l'institution du médiateur ou dans les lieux où le médiateur assure une présence de son service.

§ 2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des autorités ou services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

### **Art. 13**

§ 1<sup>er</sup>. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1<sup>o</sup> elle est manifestement non fondée;
- 2<sup>o</sup> la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;  
Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;
- 3<sup>o</sup> les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative ou du service administratif pour obtenir satisfaction;
- 4<sup>o</sup> elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§ 2. Une réclamation est irrecevable si :

- 1<sup>o</sup> l'identité du réclamant est inconnue;
- 2<sup>o</sup> le médiateur est incompétent;
- 3<sup>o</sup> elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs visés à l'article 3 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions. Le médiateur n'est pas compétent pour les différends entre les membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française et les services administratifs de la Communauté française.

§ 3. Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou un service administratif qui dispose de son propre médiateur ou de sa propre institution tels que visés à l'article 3, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. Le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de

traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le médiateur informe l'autorité administrative ou le service administratif de la réclamation qu'il compte instruire.

### **Art. 14**

L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel. L'autorité administrative ou le service administratif et le réclamant avertissent le médiateur du recours introduit.

Pour autant que de besoin, le médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 13.

L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

### **Art. 15**

§ 1<sup>er</sup>. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des autorités ou services concernés.

§ 2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives ou services administratifs auxquelles il adresse des questions.

§ 3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative ou du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 4. Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité administrative ou au service administratif toute mesure qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe concomitamment le ministre responsable.

§ 5. Le médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, § 3, et publié au *Moniteur belge*.

§ 6. Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions. Si une autorité administrative ou un service



administratif estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation formulée par le médiateur, il lui adresse une réponse motivée.

À défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. L'autorité administrative ou le service administratif mis en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le médiateur.

Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 19, alinéa 2.

§ 7. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

#### **Art. 16**

§ 1<sup>er</sup>. Le médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'État ou de politique extérieure.

§ 2. Les membres du personnel des autorités administratives ou des services administratifs visés à l'article 3, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

#### **Art. 17**

Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations et de fonctionnement de son service. Il est approuvé par les Parlements des parties et publié au *Moniteur belge*.

#### **Art. 18**

Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit l'autorité administrative ou service administratif compétent.

#### **Art. 19**

Le médiateur adresse aux Parlements des parties un rapport annuel de ses activités. Le médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent

les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ou services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par les Parlements des parties.

#### **Art. 20**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

#### **Art. 21**

Par mesure transitoire et dans le but d'assurer la continuité des services, les requêtes pendantes auprès des médiateurs respectifs de la Région wallonne et de la Communauté française tels qu'institués par le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne et par le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française seront traitées par le service commun.

#### **Art. 22**

Le personnel des médiateurs de la Région wallonne et de la Communauté française tels qu'institués par le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne et par le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française sera intégré au sein du service de médiation commun. Les bureaux des Parlements des Parties veillent à assurer ce transfert.

#### **Art. 23**

Le présent accord entre en vigueur le jour de la publication du dernier acte d'assentiment des parties contractantes. »

- demande au Gouvernement de veiller à l'abrogation du décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne;
- décide de prolonger le mandat du médiateur de la Région wallonne jusqu'au 31 décembre 2010 au plus tard;
- demande aux services du Parlement, une fois l'accord de coopération ratifié, de mettre en œuvre le service de médiation commun, après consultation des médiateurs actuels.

I. SIMONIS

B. WESPHAEEL

M. PRÉVOT

L. WALRY

M. CHERON

M. ELSSEN