



Le médiateur

de la Wallonie

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

*Le Médiateur,
créateur de confiance*

0800/19.199 • www.le-mediateur.be



LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

Contribution de Marc BERTRAND
Médiateur de la Wallonie
et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le Médiateur, créateur de confiance



Le Médiateur/L'Ombudsman

La mission

En appui des Parlements, le Médiateur est une institution indépendante à l'écoute du citoyen.

Il traite les réclamations à l'égard de l'administration et tente de concilier les points de vue.

Il informe les Parlements.

Il formule des recommandations en vue d'améliorer la qualité du service public au bénéfice des citoyens.

Le Médiateur, créateur de confiance



Le Médiateur/L'Ombudsman

Le Médiateur reçoit les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française dans leurs relations avec les administrés.

Le Médiateur, créateur de confiance



Le Médiateur

- Une institution du contrôle démocratique
- Une institution rendue indispensable aux régimes démocratiques en devenir et en place
 - *Pour révéler ses intentions démocratiques*
 - *Pour renforcer la démocratie*
- Une institution présente partout dans le monde

Le Médiateur, créateur de confiance



Des origines...

- 18^{ième} siècle: mouvements révolutionnaires européens
- 19^{ième} et 20^{ième} siècles : renforcement des mouvements de limitation et de contrôle du pouvoir exécutif
- 1809: création en Suède de l'Ombudsman « celui qui plaide pour autrui »
 - *contrôle de l'application des lois par les tribunaux et fonctionnaires*
 - *poursuite de ceux qui ont failli à leurs devoirs - pouvoirs juridictionnels*



... à nos jours

➤ Le Médiateur est présent partout dans le monde:

l'ombudsman finlandais en 1919, danois en 1953, norvégien en 1962; le médiateur français en 1973; le pourvoyeur de justice portugais en 1976; l'avocat du peuple autrichien en 1977; le défenseur du peuple espagnol en 1978; le protecteur du citoyen du Québec; le défenseur des droits civiques polonais, le défenseur des droits français, ...

➤ différentes organisations de Médiateurs existent:

- *International Ombudsman Institute (IOI)*
- *Réseau européen des Médiateurs*
- *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)*

Le Médiateur, créateur de confiance



La Médiation en Belgique

- La Communauté flamande: de 1992 à la réforme de 1998 / Décret du 7 juillet 1998
- La Région wallonne : Décret du 22 décembre 1994
- L'Etat fédéral : Loi du 22 mars 1995
- La Communauté française
 - Le délégué général aux droits de l'enfant: de l'arrêté du 10 juillet 1991 au décret du 20 juin 2002
 - Le Médiateur de la Communauté française : Décret du 20 juin 2002
- La Communauté germanophone : Décret du 26 mai 2009
- Le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne : accord de coopération du 3 février 2011 auquel assentiment a été donné par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles par décret du 17 mars 2011 et par le Parlement wallon par décrets du 31 mars 2011
- Pour les institutions bruxelloises : ???
- Communes : 2 en Wallonie > Charleroi-Courcelles
- Le Médiateur européen
- Les Médiateurs des entreprises publiques autonomes et les médiateurs sectoriels

Le Médiateur, créateur de confiance



Pourquoi un Médiateur ?

➤ Un contexte propice

- à la transparence administrative :
 - *Loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs,*
 - *Article 32 de la Constitution sur le droit d'accès aux documents administratifs*
 - *Les loi et décrets sur l'accès aux documents administratifs, ...*
- à la participation citoyenne : *consultation populaire locale, ...*
- à la simplification administrative : *Agence fédérale pour la simplification administrative, Commissariat à la simplification administrative, ...*
- à la modernisation administrative : *plan Copernic, Charte des usagers des services publics...*

➤ Une plus grande responsabilité citoyenne ... un contrat de société

Le Médiateur, créateur de confiance



Pourquoi un Médiateur ?

Parce que le citoyen est plongé dans un environnement complexe

- sur le plan institutionnel
 - *Belgique fédérale*
 - *Union européenne*
- sur le plan juridique
 - « *nul n'est censé ignorer la loi* »
 - *multiplicité et complexité des normes juridiques*
- sur le plan administratif
 - *Confusion, opacité, ...*

Le Médiateur, créateur de confiance



Le Médiateur / L'Ombudsman

Caractéristiques

Le Médiateur, créateur de confiance



Médiateur W/FWB et les standards internationaux

- 1) Création dans la Constitution ou dans la loi
- 2) Rôle : protéger toute personne ou tout groupe de personnes contre :
 - la mauvaise administration,
 - la violation des droits,
 - la corruption,
 - toute injustice

⇒ causée par une autorité publique, ou par un organisme proposant des services entièrement ou partiellement privatisés pour le compte du secteur public

Le Médiateur, créateur de confiance



Médiateur W/FWB et les standards internationaux

- 3) Confidentialité et impartialité, mais favoriser des échanges libres et sincères en vue de promouvoir un gouvernement ouvert ;
- 4) Ne reçoit aucune directive d'une autorité publique quelle qu'elle soit qui aurait pour effet de compromettre son indépendance
- 5) Détenir les pouvoirs et les moyens nécessaires pour enquêter sur les plaintes



Médiateur W/FWB et les standards internationaux

- 6) Pouvoir de faire des recommandations et de proposer des réformes législatives ou administratives en vue d'améliorer la gouvernance
- 7) Responsable de ses actions en présentant un rapport public à un organe législatif ;
- 8) Election du médiateur par un organe législatif pour une période déterminée et destitution par une organe législatif ou avec son approbation uniquement pour un motif valable prévu dans la loi
- 9) Disposer de fonds suffisants pour exercer ses fonctions

Le Médiateur, créateur de confiance



Compétences du Médiateur

Le Médiateur, créateur de confiance



Compétences génériques

Le Médiateur reçoit les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française dans leurs relations avec les administrés.



Les domaines d'intervention

Les administrations chargées des matières régionales

=> SPW et OIP

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Action sociale• Agriculture• Allocations familiales• Aménagement du territoire et urbanisme• Autoroutes et routes régionales• Distribution d'eau• Economie• Emploi et formation• Environnement | <ul style="list-style-type: none">• Energie• Fiscalité régionale• Intégration des personnes handicapées• Logement• Pouvoirs locaux• Recherche scientifique• Relations internationales• Santé• Transports et transport scolaire |
|--|--|

Le Médiateur, créateur de confiance



Les domaines d'intervention

Les administrations chargées des matières communautaires

MFWB et OIP

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Aide à la jeunesse• Aide à la réinsertion des détenus• Allocations d'études• Audiovisuel• Culture• Education permanente• Egalité des chances• Equivalences de diplôme | <ul style="list-style-type: none">• Enseignement• Jeunesse• Maisons de justice• Personnels de l'enseignement• Petite enfance• Recherche scientifique• Relations scolaires• Santé• Sport |
|--|---|

Le Médiateur, créateur de confiance



Traitement des réclamations

Le Médiateur, créateur de confiance



Le Médiateur est un conciliateur au service du citoyen

- Il n'est ni juge, ni arbitre, il s'efforce de concilier les points de vue
- Il entend les parties
- Autorité de la chose suggérée (et non pas jugée)
- Investigation – Injonction – Recommandation

C'est un partenaire privilégié dans la gestion non contentieuse des conflits qui opposent le citoyen à l'Administration.



Qui peut saisir le Médiateur ?

- Toute personne physique ou morale, publique ou privée
- Seule limite: le champ des compétences

Deux interlocuteurs particuliers du Médiateur:

- Les mandataires publics et les représentants associatifs: interlocuteurs privilégiés et prescripteurs de médiation
- Le citoyen-réclamant



Dépôt de la réclamation

Réception de la réclamation via :

-  Courrier
-  Fax
-  e-Mail
-  Site internet (formulaire en ligne)
-  Points de contact

Le Médiateur, créateur de confiance



Pré-analyse en fonction des critères de recevabilité

- Ⓜ Compétence régionale ou communautaire
- Ⓜ Démarches préalables effectuées
- Ⓜ Faits qui ne sont pas antérieurs à plus d'un an
- Ⓜ Absence de procédure judiciaire/juridictionnelle en cours
- Ⓜ Le litige ne concerne pas un différend entre un agent et son administration (>< *médiateurs fédéraux*)



Médiateur >< Conseil d'Etat (1)

⇒ Article 19, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, modifié par la loi du 20 janvier 2014 (M.B. 3 février 2014)

Lorsqu'une réclamation est introduite contre un acte ou un règlement susceptible de recours au sens de l'article 14, § 1er, auprès d'une personne investie de la fonction de médiateur par une loi, un décret ou une ordonnance, dans l'un des délais de prescription visés à l'alinéa 2, ce délai est suspendu pour l'auteur de cette réclamation. La partie non écoulée de ce délai prend cours soit au moment où le réclamant est informé de la décision de ne pas traiter ou de rejeter sa réclamation, soit à l'expiration d'un délai de quatre mois qui prend cours à compter de l'introduction de la réclamation, si la décision n'est pas intervenue plus tôt. Dans ce dernier cas, le réclamant le justifie par une attestation du médiateur concerné.



Clôture

Sur base des résultats de l'instruction, la réclamation est clôturée comme :

Ⓜ Non fondée

Ⓜ Fondée soit avec

correction totale
partielle
impossible ou refusée

✉ Envoi du courrier de clôture au réclamant

✉ Si réclamation fondée : classification de la réclamation selon les critères de bonne administration



Principes de bonne administration ?

- Légalité et respect de la règle de droit
- Égalité et non-discrimination
- Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité
- Absence d'excès de pouvoirs
- Impartialité, indépendance et objectivité
- Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil
- Courtoisie
- Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent
- Droit d'être entendu et de faire des observations
- Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification
- Motivation adéquate
- Indication des voies de recours
- Protection des données
- Demandes de renseignements
- Demandes d'accès public aux documents
- Accessibilité
- Coordination efficace

Le Médiateur, créateur de confiance



Les relations du Médiateur

Le Médiateur, créateur de confiance



Relations du Médiateur avec le citoyen

*** Des permanences décentralisées à travers toute la Wallonie**

Le Médiateur, créateur de confiance

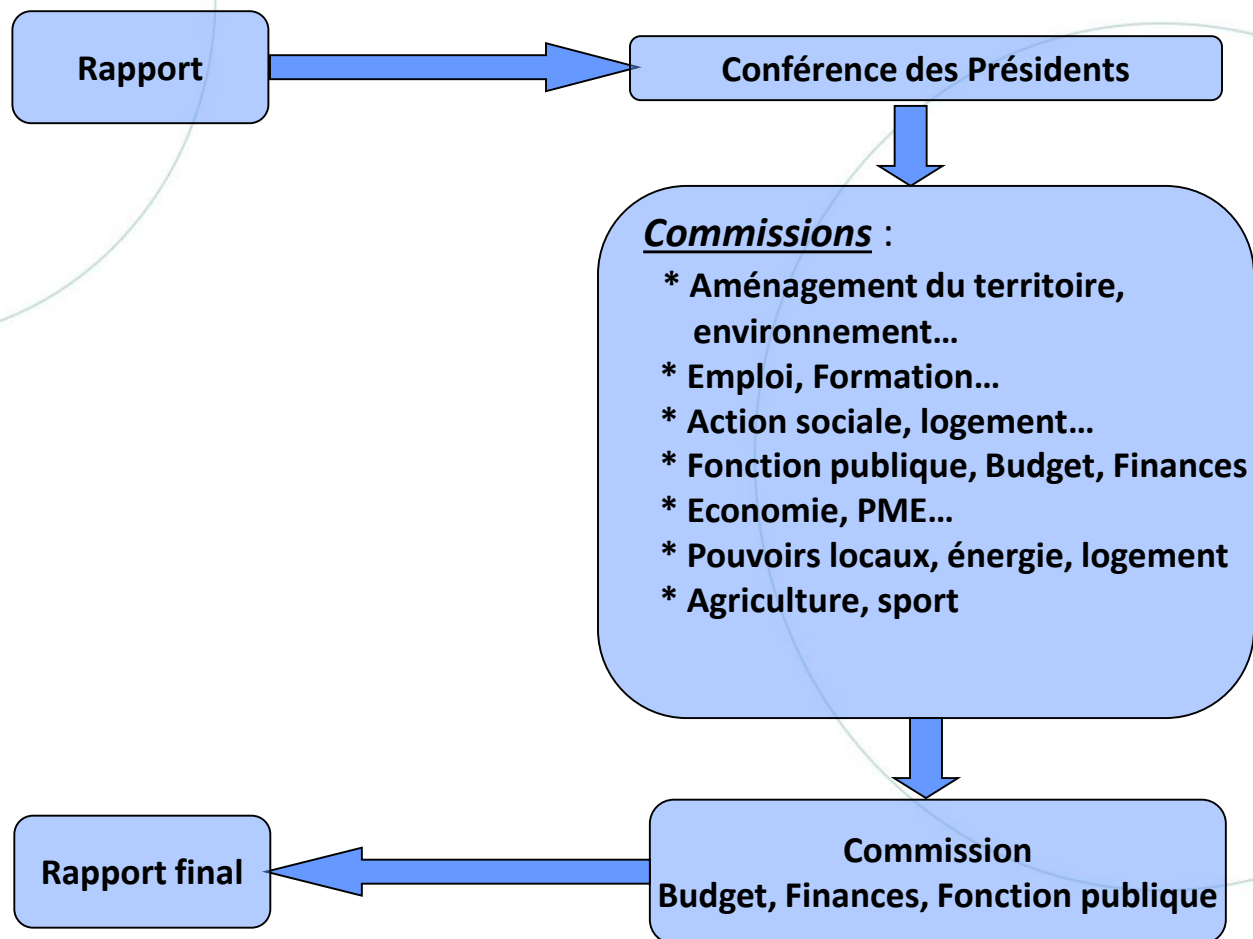




Le Médiateur, créateur de confiance



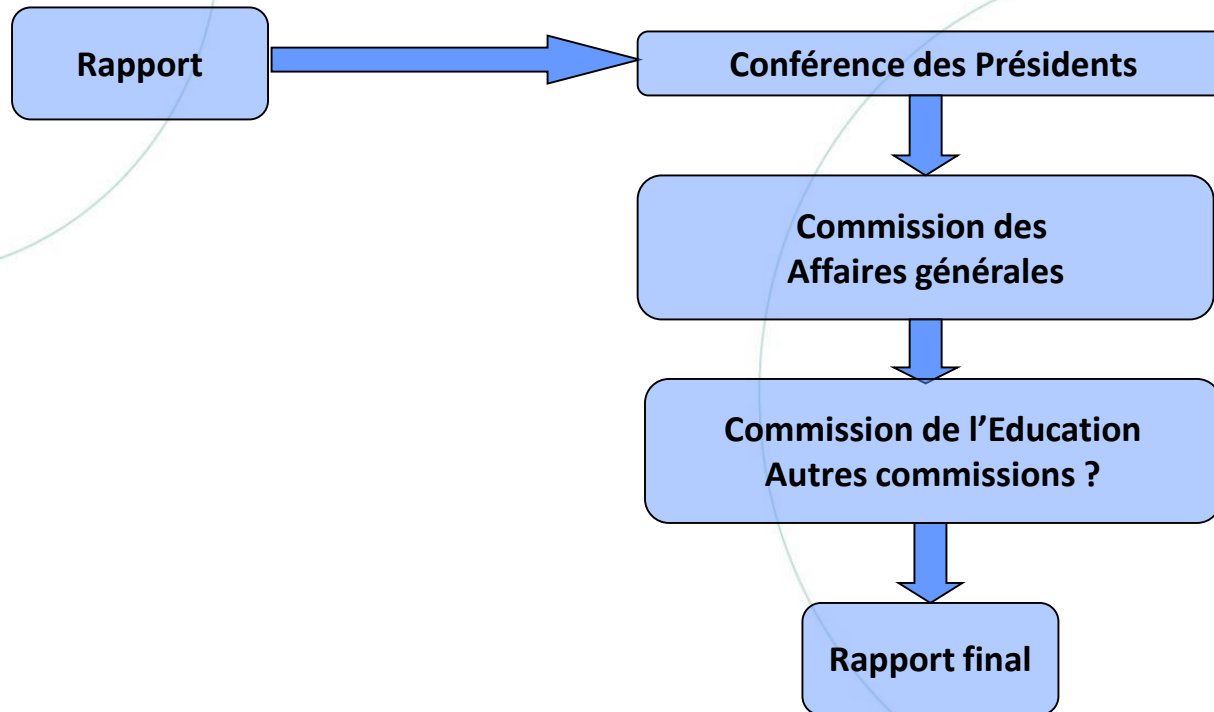
Relations du Médiateur avec le Parlement wallon



Le Médiateur, créateur de confiance



Relations du Médiateur avec le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

Le Médiateur, créateur de confiance





Le médiateur

de la Wallonie

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

*Le Médiateur,
créateur de confiance*

0800/19.199 • www.le-mediateur.be

