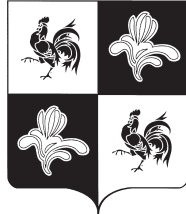


**Parlement francophone bruxellois**  
(Assemblée de la Commission communautaire française)



25 mars 2009

---

SESSION ORDINAIRE 2008-2009

---

**PROPOSITION DE DÉCRET**  
**instituant un service de médiation**

déposée par Mme Dominique BRAECKMAN et M. Denis GRIMBERGHS

**SOMMAIRE**

---

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Développements.....           | 3 |
| Commentaire des articles..... | 4 |
| Proposition de décret.....    | 7 |

## DEVELOPPEMENTS

---

Comblent le fossé entre les citoyens et les autorités doit être constamment au centre des préoccupations des responsables politiques. Les autorités doivent garantir à chaque individu la possibilité de faire un usage effectif et efficace des services publics. Ces derniers doivent se mettre à la disposition de tous les citoyens, en respectant l'intérêt particulier de chacun d'entre eux et sans verser dans l'inégalité de traitement, ni dans le clientélisme.

L'usager des services publics doit pouvoir compter sur une administration efficace et sur une politique d'information bien organisée. L'administration est en effet au service des citoyens. Dans la pratique, il s'avère que cela n'est pas toujours le cas. Il faut rendre l'administration plus accessible et plus conviviale. Il est indispensable de rationaliser et de rendre plus efficace le fonctionnement de l'administration, et de lutter contre la politisation des services publics. Il faut rendre l'administration plus ouverte et dissiper la méfiance et l'incompréhension du citoyen face aux pouvoirs publics, émanciper le citoyen dans la défense de ses droits, renforcer le contrôle extérieur sur le fonctionnement du pouvoir exécutif et accroître les possibilités d'intervention du citoyen dans la prise de décision.

La présente proposition a l'ambition de contribuer à combler le fossé entre le citoyen et l'administration par la création d'un service de médiation. Le service de médiation est une instance indépendante qui traite les réclamations portant sur des interventions incorrectes ou imparfaites de l'administration. À l'étranger, ce service peut déjà se prévaloir d'une longue tradition. Le premier médiateur a été installé en 1809 en Suède et a fait des émules dans les autres pays scandinaves. Dans notre pays aussi, le service de médiation est de plus en plus connu en tant qu'organe attaché aux services publics et aux organismes d'intérêt public.

L'essence d'un médiateur tient dans la souplesse offerte au citoyen, lequel peut s'adresser au service lorsqu'il a des motifs de se plaindre du dysfonctionnement des services publics. L'accent est donc mis sur la recherche d'une solution à un fonctionnement incorrect de l'autorité publique et sur la compétence consultative – non pas décisionnelle – du médiateur. Il ne s'agit pas d'un organe de contrôle mais d'un intermédiaire qui propose des solutions concrètes à des problèmes concrets. En outre, l'organisation d'un service de médiation supprimera le besoin de faire appel à un homme politique pour résoudre des problèmes individuels avec l'administration.

Il est important que le service de médiation puisse intervenir de manière indépendante et que ses recommandations gagnent en force par la publicité. Nous avons choisi

de faire désigner les médiateurs dirigeant ce service par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée de la Commission communautaire française et celle de la Commission communautaire flamande. Les désignations par ces trois assemblées seront, autant que possible, simultanées. Une coordination entre les différents médiateurs bruxellois, en tenant compte de la spécificité de chaque instance, est la condition *sine qua non* du fonctionnement correct de ce service. En effet, on crée ainsi une fonction de guichet unique, ce qui est plus simple pour le citoyen : il a un seul interlocuteur pour ses réclamations. On demandera également le dépôt, à la Commission communautaire commune, d'une ordonnance établissant que les deux médiateurs nommés respectivement par l'Assemblée de la Commission communautaire flamande et celle de la Commission communautaire française interviendront dans les dossiers qui concernent des matières qui sont du ressort de la Commission communautaire commune.

En chargeant les assemblées de nommer les médiateurs, on souligne l'indépendance du service de médiation par rapport au pouvoir exécutif. Enfin, le service de médiation peut contribuer largement à rendre le fonctionnement des institutions bruxelloises plus transparent.

Pour le bon fonctionnement du service de médiation, le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Assemblée de la Commission communautaire flamande, l'Assemblée de la Commission communautaire francophone et l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune devront s'accorder pour régler à tout le moins les questions suivantes :

- le fonctionnement général du service de médiation,
- les modalités de l'exercice du droit d'évocation prévu à l'article 11, § 4, de l'ordonnance du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale instituant un service de médiation, ordonnance encore en débat,
- la mise en commun du personnel du service de médiation,
- le statut des membres du personnel du service de médiation,
- la contribution de ces différentes assemblées au financement du service de médiation, en ce compris le traitement des médiateurs, et les modalités concrètes de cette contribution,
- la coordination des procédures de nomination des médiateurs.

## COMMENTAIRE DES ARTICLES

### *Article 1<sup>er</sup>*

La présente proposition de décret institue un médiateur compétent pour les matières décrétales incombant à la Commission communautaire française.

Un règlement devra également être pris de manière à rendre ce même médiateur compétent dans le cadre des matières réglementaires incombant à la Commission communautaire française.

### *Article 2*

Cet article institue la fonction de médiateur pour la Commission communautaire française. L'Assemblée de la Commission communautaire française nomme le médiateur : en d'autres termes, il ne s'agit pas d'une fonction dépendant du pouvoir exécutif.

De leur côté, le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale nomme un médiateur bilingue, tandis que l'Assemblée de la Commission communautaire flamande nomme un médiateur qui est néerlandophone. Les assemblées bruxelloises se concertent afin de présenter simultanément les candidatures dans les limites de leurs compétences respectives.

Le médiateur possède une bonne maîtrise des matières ressortissant à la Commission communautaire française.

La description des compétences du médiateur se fonde sur la notion d'autorité administrative telle que visée à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, par analogie avec la description des compétences des médiateurs fédéraux et de ceux de la Région wallonne, de la Communauté française et du médiateur flamand. Cette analogie doit permettre d'éviter des discussions de compétences et de garantir au citoyen un maximum de cohérence.

La mission du médiateur est d'examiner des réclamations. Celles-ci portent de façon générale sur la manière dont les administrations se comportent envers les citoyens. L'objet des réclamations porte donc moins sur la légalité des actes de l'administration susceptibles de recours juridictionnels et administratifs classiques et organisés par la loi, que sur les dysfonctionnements et les actions impropres, inadéquates ou incorrectes, dont les conséquences peuvent être sources d'iniquité pour les citoyens concernés. Le médiateur peut examiner les actions des autorités sur la base de réclamations ou à la demande de l'Assemblée de la Commission communautaire française.

Par autorité administrative, on entend les administrations dépendant de la Commission communautaire française, les organismes publics et les organismes de droit privé créés par les pouvoirs publics. Il va sans dire que cette assimi-

lation ne vaut que pour les actes que la personne de droit privé accomplit dans l'exercice de la fonction administrative qui lui est confiée.

### *Article 3*

Cet article énumère les conditions à remplir par les candidats à la fonction de médiateur. Il s'agit de conditions de nationalité, de moralité, de formation et d'expérience. Les candidats médiateurs doivent en outre avoir réussi les épreuves de sélection comparative. L'expérience professionnelle des candidats est une condition importante de nomination. Les candidats devront être familiarisés tant avec les matières juridiques, administratives et sociales qu'avec les procédures et l'organisation des organes administratifs. Les conditions de nomination sont réglées de manière analogue à celles en vigueur pour les médiateurs fédéraux. Seules quelques conditions générales sont posées pour la nomination; l'appréciation de la capacité des candidats à exercer la fonction est laissée à l'Assemblée.

### *Article 4*

Cet article prévoit que le médiateur établit un règlement d'ordre intérieur qui est approuvé par l'Assemblée de la Commission communautaire française et publié au *Moniteur belge*.

### *Article 5*

Cet article consacre l'indépendance de la fonction de médiateur.

### *Article 6*

L'assemblée de la Commission communautaire française peut révoquer le médiateur pour les raisons prévues dans le présent article. La même disposition s'applique aux médiateurs fédéraux.

### *Article 7*

En lui interdisant d'exercer des fonctions incompatibles pendant la durée du mandat, on accroît l'indépendance du médiateur.

Les mandats publics ou autres ne sont incompatibles avec la fonction de médiateur que s'ils peuvent compromettre la dignité ou le bon exercice en toute indépendance et impartialité de ses fonctions.

Au cours des trois années qui précèdent et qui suivent son mandat, il lui est interdit de solliciter un mandat public conféré par élection. Cette interdiction a pour objectif de renforcer l'indépendance et l'impartialité du médiateur.

Le médiateur est autorisé à exercer à nouveau et immédiatement ses anciennes fonctions à l'issue de son mandat. La Commission communautaire française ne garantit toutefois pas, par cette disposition, que cette fonction lui restera accessible à l'issue de son mandat.

#### *Article 8*

Cette disposition mentionne les règles arrêtées pour les médiateurs fédéraux à l'article 20 de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Le régime de pension est celui des fonctionnaires temporaires de l'Assemblée de la Commission communautaire française, tel qu'il figure dans le statut correspondant.

Le médiateur nomme, révoque et dirige les membres du personnel qui l'assistent dans l'exercice de sa fonction. L'Assemblée de la Commission communautaire française arrête le statut et le cadre du personnel sur proposition du médiateur.

#### *Article 9*

Chaque assemblée participant à la création du service de médiation contribue à son financement.

Les différents collèges concernés fixent la clé de répartition du financement.

#### *Article 10*

L'accès au médiateur est ouvert à tout intéressé. Ce n'est pas la notion d'« intérêt » au sens fort qui sert de critère; une certaine implication à l'affaire est requise. Le médiateur donnera l'interprétation la plus large à cette notion. L'intéressé peut aussi bien être une personne physique qu'une personne morale. Tous les faits et comportements émanant des autorités administratives peuvent faire, si le réclamant les juge incorrects, l'objet d'une enquête. Tant la façon dont se conduit une administration en tant que telle, que les comportements des mandataires ou des membres de son personnel, que les faits ayant trait à la préparation ou à l'exécution d'une décision, qu'ils se rapportent à la décision elle-même, ou que les comportements visés soient purement factuels et distincts de la décision proprement dite, peuvent faire l'objet d'une réclamation. L'immobilisme des pouvoirs publics peut également faire l'objet d'une réclamation – par exemple dans le cas où une autorité refuse d'exécuter une décision judiciaire. Le médiateur peut en recommander l'exécution et, si l'autorité persiste dans son refus, publier ses constatations dans son rapport.

L'accès au médiateur est aussi informel que possible. La réclamation peut être introduite par écrit (courrier postal, courriel, télécopie ...) ou oralement, auprès du service

de médiation. Si l'identité du réclamant est incertaine, le service prend contact avec lui afin de clarifier ce point. Si la plainte est exprimée oralement, un procès-verbal en est dressé par le service de médiation.

Les membres de l'Assemblée de la Commission communautaire française peuvent eux aussi transmettre des réclamations individuelles au médiateur.

#### *Article 11*

Le médiateur traite les réclamations relevant de matières ressortissant aux compétences de la Commission communautaire française.

#### *Article 12*

Le médiateur apprécie la recevabilité des réclamations et peut les refuser dans les différentes hypothèses prévues dans le présent article. Ce « tri » s'impose pour ne pas encombrer le service et pour inciter les citoyens à être vigilants et sérieux dans la défense de leurs intérêts.

Est exclu de la compétence du médiateur, le contentieux entre les administrations et les membres de leur personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Le médiateur a l'obligation d'informer les réclamants et les administrations concernées de l'introduction et du suivi des réclamations. Le réclamant doit, en tout cas, être informé du refus de traiter la réclamation sur le fond et ce refus doit être motivé. L'administration concernée doit, pour sa part, être informée qu'une réclamation est à l'instruction.

#### *Article 13*

Cet article définit les pouvoirs du médiateur. Ces pouvoirs se justifient et s'apprécient par rapport aux besoins du traitement des réclamations. Le médiateur peut poser des questions, imposer des délais de réponse, consulter et se faire communiquer des documents, se transporter sur les lieux, entendre des fonctionnaires et se faire assister d'experts. Les pouvoirs qui lui sont octroyés ne font pas obstacle à ce que le médiateur mène son instruction, autant que possible, en concertation avec les administrations concernées.

#### *Article 14*

La réclamation ne se substitue pas aux recours juridictionnels ou administratifs organisés par la loi. Les recours de cet ordre suspendent le traitement de la réclamation, alors que le traitement d'une réclamation ne suspend pas les délais desdits recours. Le médiateur n'est pas un organe juridictionnel.

*Article 15*

Cet article décrit les différentes tâches du médiateur. Le premier alinéa précise que le médiateur sert à guider et à orienter le citoyen dans ses démarches administratives. Cette tâche ne doit pas être sous-estimée si l'on souhaite améliorer le contact entre le citoyen et l'administration.

Le deuxième alinéa concerne les avis émis par le médiateur. Il peut recommander des mesures lorsqu'il constate que des actions étaient incorrectes ou auraient pu être organisées de façon plus efficace, ou de telle manière que le service offert au public s'en trouve amélioré.

Le médiateur doit tenter de prévenir les situations conflictuelles ou d'y apporter une solution. C'est ici que le mot « médiateur » prend tout son sens. Le médiateur suggère des solutions « en équité », indépendamment ou au-delà du contrôle de légalité qui s'exerce en général dans le cadre des recours ordinaires.

Le médiateur doit toujours communiquer ses constatations au réclamant, qu'il parvienne à la conclusion que les autorités se sont comportées correctement ou non dans le dossier examiné.

Le troisième paragraphe accorde au médiateur un droit d'initiative. De cette façon, il ne doit pas attendre qu'une réclamation survienne pour intervenir s'il constate, dans certains cas, que l'administration pourrait mieux fonctionner. Les autorités politiques compétentes sont associées aux propositions d'amélioration.

L'administration a le droit de remettre une réponse motivée expliquant pourquoi certaines recommandations faites par le médiateur n'ont pas été suivies.

*Article 16*

Le médiateur rédige annuellement, sur la base de ses constatations, un rapport sur le fonctionnement des administrations. S'il l'estime utile, il peut établir des rapports intermédiaires sur des problèmes spécifiques. Ces rapports sont adressés à l'Assemblée et rendus publics. Le but en est d'organiser une évaluation, répétée à intervalles réguliers, qui doit, selon l'importance des problèmes mis en évidence, aboutir à de grandes ou de petites réformes. La publicité des rapports rédigés par le médiateur incitera les autorités à toujours être attentives à bien traiter les citoyens qui font appel à leurs services. Les rapports sont discutés en commission de l'Assemblée. Les membres de la commission pourront requérir à tout moment la présence du ministre concerné, décider d'ouvrir une enquête sur le fonctionnement d'une administration ou demander au médiateur de procéder aux investigations dont elle a pris la décision de principe.

L'identité des réclamants ou des membres du personnel de l'administration ne peut être mentionnée dans les rapports annuels ou intermédiaires, sans que cela empêche évidemment l'identification du service concerné.

*Article 17*

Cet article soumet le médiateur et son personnel au secret professionnel. Dans les rapports qui seront publiés, les faits et constatations seront également traités avec la discrétion requise.

## PROPOSITION DE DÉCRET

### instituant un service de médiation

---

#### *Article 1<sup>er</sup>*

Le présent décret règle, en application de l'article 138 de la Constitution, une matière visée aux articles 127, 128 et 129 de celle-ci.

#### CHAPITRE 1<sup>er</sup>

##### Médiateur et service de médiation

#### SECTION 1<sup>ère</sup>

##### *Nomination et mission*

#### *Article 2*

§ 1<sup>er</sup>. – Après un appel public aux candidats et selon la procédure de sélection fixée par elle, l'Assemblée de la Commission communautaire française nomme un médiateur pour une période de six ans, renouvelable une fois selon la même procédure. Le médiateur est présenté par l'Assemblée de la Commission communautaire française; il est compétent pour les matières ressortissant à cette assemblée. Il bénéficie d'une grande autorité morale et scientifique.

Le médiateur prête, entre les mains du président de l'Assemblée de la Commission communautaire française, le serment suivant : « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité. ».

Le médiateur nommé par l'Assemblée de la Commission communautaire française forme, le cas échéant, avec les médiateurs nommés par le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et par le Conseil de la Commission communautaire flamande, le service de médiation afin de créer une fonction de guichet unique.

§ 2. – Si la fonction de médiateur est occupée par une femme, elle sera appelée médiatrice.

§ 3. – Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations des citoyens intéressés concernant leurs relations avec toutes les autorités administratives de la Commission communautaire française. À la demande de l'Assemblée de la Commission communautaire française, il ouvre aussi des enquêtes sur le fonctionnement des services administratifs que l'Assemblée désigne.

#### *Article 3*

Pour être nommé, le médiateur doit satisfaire aux conditions suivantes :

1. être ressortissant de l'UE;
2. être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
3. détenir un diplôme donnant accès aux emplois de niveau 1 dans les administrations fédérales;
4. justifier d'une expérience d'au moins cinq ans dans le domaine juridique, administratif, social, ou dans un autre domaine qui soit utile pour l'exercice du mandat;
5. habiter en Région de Bruxelles-Capitale;
6. réussir les épreuves de sélection comparative organisées par l'Assemblée de la Commission communautaire française ou en son nom.

#### *Article 4*

Le médiateur établit un règlement d'ordre intérieur qui est approuvé par l'Assemblée de la Commission communautaire française et publié au *Moniteur belge*.

#### *Article 5*

Dans les limites de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instructions d'aucune autorité publique. Le médiateur ne peut pas être relevé de sa charge en raison de ses déclarations ou d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions.

#### SECTION 2

##### *Fin du mandat*

#### *Article 6*

L'Assemblée de la Commission communautaire française peut seulement mettre fin au mandat du médiateur :

1. à sa propre demande;
2. lorsqu'il atteint l'âge de 65 ans;
3. lorsque son état de santé compromet gravement l'exercice de la fonction;
4. lorsque survient une cause d'incompatibilité visée à l'article 7;
5. en cas de faute professionnelle grave.

### SECTION 3 *Incompatibilités*

#### *Article 7*

§ 1<sup>er</sup>. – La fonction est incompatible avec un mandat conféré par élection ou avec un mandat public ou autre qui puisse compromettre la dignité ou le bon exercice en toute indépendance et impartialité de ses fonctions.

Pendant la durée de son mandat, le médiateur ne peut exercer aucune des fonctions ou mandats suivants :

1. la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
2. la fonction d'avocat;
3. la fonction de ministre d'un culte reconnu ou de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
4. un mandat public conféré par élection;
5. un emploi rémunéré dans un service public;
6. un emploi ou mandat dans une société commerciale.

§ 2. – À l'issue de son mandat, le médiateur peut exercer à nouveau et immédiatement ses anciennes fonctions. Il lui est interdit au cours des trois années qui précèdent et qui suivent son mandat de médiateur de solliciter un mandat public conféré par élection.

### SECTION 4 *Statut pécuniaire*

#### *Article 8*

§ 1<sup>er</sup>. – Le médiateur a le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes. La loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes lui est applicable par analogie.

Le régime de pension des fonctionnaires temporaires de l'Assemblée de la Commission communautaire française, tel qu'il figure dans le statut du personnel de cette assemblée, est applicable au médiateur.

§ 2. – Sur proposition du médiateur, le Bureau de l'Assemblée de la Commission communautaire française détermine les besoins matériels, le nombre de collaborateurs qui lui sont nécessaires et le statut de ces collaborateurs.

#### *Article 9*

Les crédits annuels nécessaires au fonctionnement du service de médiation pour l'accomplissement des missions visées à l'article 2, § 3, sont inscrits au budget des dépenses de l'Assemblée de la Commission communautaire française.

Le médiateur soumet chaque année ses comptes à la Cour des comptes.

## CHAPITRE 2 **Examen des réclamations**

#### *Article 10*

§ 1<sup>er</sup>. – Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'un acte la concernant, et auquel elle a un intérêt personnel, qu'une administration n'a pas agi en conformité avec la mission d'intérêt général dont elle est chargée, peut introduire directement et gratuitement une réclamation, par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

L'accès au médiateur est aussi informel que possible. La réclamation peut être introduite par écrit ou oralement sur place. Dans ce cas, un procès-verbal est dressé. Le réclamant peut notamment recourir au courriel ou à la télécopie.

§ 2. – Tout membre de l'Assemblée de la Commission communautaire française peut transmettre au médiateur les réclamations individuelles dont il a connaissance si elles lui paraissent relever de sa compétence et justifier son intervention.

#### *Article 11*

Les réclamations relatives à des matières ressortissant à la Commission communautaire française sont traitées par le médiateur.

#### *Article 12*

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



1. l'identité du réclamant est inconnue;
2. la réclamation se rapporte à des faits, des comportements et des actes qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation sauf si le médiateur estime que cette réclamation a sorti ses effets négatifs au cours de l'année qui a précédé l'introduction de la réclamation. Si un recours administratif ou juridictionnel a été introduit pour ce dossier, le délai d'un an est suspendu pour la durée de cette procédure;
3. le réclamant n'a entrepris aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction et les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés;
4. la réclamation est manifestement infondée;
5. la réclamation ne relève pas des compétences du médiateur telles que visées à l'article 11. Si le médiateur estime que le médiateur du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ou celui de la Commission communautaire commune est compétent, il transmet la réclamation à celui des deux qui est compétent.

§ 2. – Les différends qui s'élèveraient entre les autorités administratives et leurs agents ne peuvent faire l'objet de réclamations auprès du médiateur. Cette disposition n'est pas applicable à ces agents après qu'ils ont quitté définitivement le service actif.

§ 3. – Le traitement de réclamations sur la politique générale ou sur les ordonnances, arrêtés ou règlements ne relève pas de sa mission.

§ 4. – Le médiateur informe sans délai le réclamant de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

#### *Article 13*

Le médiateur peut consulter ou demander à se faire produire tous les documents administratifs relatifs aux enquêtes qu'il poursuit. Dans ce cadre, il peut interroger les organes de l'administration concernée et leur imposer un délai de réponse contraignant.

À défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, le médiateur peut rendre publiques ses recommandations.

À la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui a été adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche du médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 15.

#### *Article 14*

§ 1<sup>er</sup>. – Le médiateur n'est pas compétent pour traiter des réclamations ayant trait à :

1. des matières pour lesquelles le réclamant peut ou aurait pu s'adresser à l'autorité de tutelle ou à une juridiction administrative;
2. des matières pour lesquelles le réclamant a pris l'initiative d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale a été engagée.

Dans ces cas, le réclamant est averti sans délai.

§ 2. – Le traitement d'une réclamation ne suspend pas les délais des recours juridictionnels ou des recours administratifs organisés.

#### *Article 15*

§ 1<sup>er</sup>. – Le médiateur guide, s'il y a lieu, le citoyen dans ses démarches administratives. Il l'oriente vers les instances compétentes.

§ 2. – Le médiateur a pour tâche d'émettre un avis suite à une réclamation qui lui est soumise. Il doit rendre cet avis dans un délai raisonnable, après avoir pris toutes les mesures d'enquête qu'il juge nécessaires pour compléter son information.

Il signifie simultanément son avis au réclamant et à l'administration concernée.

Il s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et de l'autorité administrative, éventuellement en les mettant en présence l'un de l'autre.

Il informe régulièrement le réclamant de l'évolution de l'examen de sa réclamation et des suites qui y sont finalement données.

§ 3. – Le service de médiation peut d'initiative adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'il estime utile. Dans ce cas, il en informe les autorités compétentes.

Si le médiateur estime qu'une recommandation qu'il a émise n'a pas été prise en considération par l'autorité administrative compétente, il en fait part à cette dernière. Dans ce cas, celle-ci lui adresse une réponse motivée.

CHAPITRE 3  
**Rapport au Parlement de  
la Région de Bruxelles-Capitale et  
secret professionnel**

*Article 16*

§ 1<sup>er</sup>. – Le médiateur transmet chaque année avant le 8 mai un rapport sur ses activités aux membres de l'Assemblée de la Commission communautaire française. Ce rapport est débattu en séance plénière de cette assemblée. L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut pas figurer dans le rapport.

§ 2. – Le médiateur est autorisé à rendre public le rapport sur ses activités après l'avoir communiqué à l'Assemblée de la Commission communautaire française.

§ 3. – Les rapports mentionnés aux §§ 1<sup>er</sup> et 2 comprennent également toutes les propositions que le médiateur juge utiles pour améliorer le fonctionnement des services publics ou la législation en vigueur.

*Article 17*

L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur et aux membres du personnel qui l'assistent.



