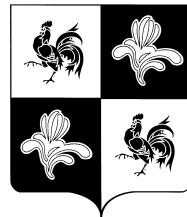


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



17 mars 2011

SESSION ORDINAIRE 2010-2011

PROPOSITION DE DÉCRET

**portant création de l'institution du médiateur
de la Commission communautaire française**

déposée par Mmes Caroline PERSOONS et Françoise SCHEPMANS

SOMMAIRE

Développements.....	3
Commentaire des articles.....	5
Proposition de décret.....	8

DEVELOPPEMENTS

L'administration est au service des citoyens : dès lors, ceux-ci doivent pouvoir faire appel à une administration efficace, transparente et ouverte, mais souvent l'incompréhension est de mise. A l'heure où le citoyen semble éloigné de la « *res publica* », le médiateur apparaît comme un vecteur important de réconciliation du citoyen avec l'administration.

« Que ce soit au niveau de l'Etat fédéral ou de celui des entités fédérées, dans les services publics décentralisés territorialement ou dans ceux qui le sont fonctionnellement, dans le secteur public comme dans le secteur privé, partout, le besoin est impérieusement ressenti de recourir à des médiateurs chargés d'améliorer le fonctionnement du service et les relations avec ses usagers. Le phénomène n'est pas propre à la Belgique : il est universel.

Dans le domaine du droit public, l'ombudsman suédois sert de modèle. L'origine de l'institution remonte à 1809. Sa création répond à un double objectif. Il s'agit d'abord de briser le monopole dont disposait jusqu'alors le Roi en ce qui concerne le contrôle de l'administration, en instaurant un contrôle concurrent du Parlement sur celle-ci.

L'ombudsman est l'instrument de ce contrôle : il apparaît dans cette première fonction comme un procureur chargé de veiller à la stricte observation des lois par les services publics, en ce compris celui de la justice, et de poursuivre personnellement en justice les fonctionnaires et autres titulaires d'emplois publics qui manquent aux devoirs de leurs charges. L'ombudsman fait ainsi figure d'officier de justice.

La deuxième fonction qui lui est assignée est celle de défenseur des citoyens contre l'arbitraire de l'administration.

Pour mener à bien cette double mission, il se voit confier les pouvoirs d'investigation les plus étendus. Il peut agir d'office ou sur réclamation. Il n'a pas le pouvoir d'annuler ou de réformer ; s'il constate que la mesure critiquée est illégale ou inappropriée, il se limite à en informer le fonctionnaire concerné. Ses armes sont la persuasion et la publicité. Leur efficacité est prouvée. Procureur du Parlement, défenseur du citoyen, l'ombudsman est aussi un réformateur : il invite le Parlement ou le Gouvernement à entreprendre les réformes administratives que ses investigations lui ont suggérées.

Ce modèle suédois n'a pas été importé tel quel, mais adapté à la réalité constitutionnelle, au système

juridique et aux mentalités des différents pays qui l'ont adopté. » (1).

Pour ce qui concerne les entités francophones du pays, le décret « portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne » a été adopté le 22 décembre 1994 et celui « portant création du service du médiateur de la Communauté française » le 20 juin 2002.

Ces deux services fonctionnent depuis de nombreuses années au cours desquelles ils ont pu démontrer toute leur utilité. 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. Le médiateur, indépendant, formule alors des recommandations, c'est un modérateur qui cherche des solutions saines et équilibrées. 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.

A 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.

Le rapport du Médiateur de la Région wallonne indique que pendant l'exercice 2007-2008, 3.153 réclamations lui sont parvenues et 1.717 ont été clôturées. En Communauté française, la Médiatrice a recueilli, en 2008, 1.027 dossiers et 452 ont été clôturés.

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.

Cependant, et en dépit du fait que ces services du médiateur fonctionnent très bien dans les deux autres entités francophones du pays, il y a lieu de constater que la Commission communautaire française n'a, à ce jour, encore rien mis en place.

Le principal objectif de cette proposition est donc de créer l'institution du médiateur au niveau de la Com-

(1) Les conclusions générales de R. Andersen dans l'ouvrage « Le Médiateur », Bruxelles, Bruylant, 1995, p.259-260

mission communautaire française mais en l'inscrivant dans la fusion actuelle des services de médiation des institutions francophones.

En effet, il convient de prendre en compte l'évolution des services du médiateur de la Communauté française et de la Région wallonne dans le contexte politique et institutionnel tel qu'il a évolué ces derniers temps.

Au niveau institutionnel, il est apparu clairement que des synergies étaient possibles et souhaitables entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française afin d'articuler le mieux possible le fonctionnement de ces deux entités pour, au final, offrir un meilleur service aux citoyens. 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. La Commission communautaire française doit s'inscrire pleinement dans ce processus.

A ce propos, les déclarations de politique communautaire et régionale pour la législature 2009 à 2014 démontrent la volonté de ces Gouvernements de la Communauté française et de la Région wallonne d'établir plus de collaboration entre les administrations, et en particulier, la fusion des services de médiation.

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 se redessine mais en outre, elle sera l'occasion d'intégrer des recommandations faites de part et d'autre par les Médiateur et Médiatrice.

Cette fusion trouve sa concrétisation dans l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

Dans les développements du projet déposé et voté en date du 16 mars 2011, il est précisé :

« [que] la DPR et la DPC évoquent toutes deux la médiation en Commission communautaire française.

Actuellement, un tel service n'existe pas encore.

Si la Commission communautaire française le souhaite, elle pourra à tout moment s'inscrire dans la logique du service de médiation commun mis en place par le présent accord de coopération. ».

Afin de tenir compte de cette réalité institutionnelle et des avancées réalisées par la Région wallonne et la Communauté française, il conviendra, dès la mise en œuvre d'un service de médiation de la Commission communautaire française, de l'inscrire dans la coopération avec la Communauté française et la Région wallonne et de réfléchir aux synergies.

Ces rapprochements sont d'autant plus justifiés que les principales compétences de la Commission communautaire française sont des compétences de la Communauté dont l'exercice a été confié à la Commission communautaire française par les accords de la Saint-Quentin et les décrets de 1993.

De plus, il conviendra de réfléchir au rapprochement à réaliser avec le service de médiation régional bruxellois si un tel service venait à être créé.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 1^{er}

Cet article n'appelle aucun commentaire.

Article 2

Cet article définit la notion de services administratifs. Sont ainsi visés les services du Collège de la Commission communautaire française.

Article 3

Cet article précise clairement qu'il s'agit d'un nouveau service qui est créé auprès du Parlement francophone bruxellois mais confie au Collège la possibilité que ce service soit le même que celui initié par la Communauté française et la Région wallonne.

Article 4

Cet article détermine le champ des compétences du médiateur. Il est expressément précisé que le médiateur ne peut recevoir les plaintes pour les services administratifs déjà dotés de leur propre médiateur créé par une loi ou un décret ou pour les matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà.

Afin de mieux faire connaître l'existence du médiateur auprès du public, tout document émanant des services administratifs de la Commission communautaire française mentionne son existence.

Article 5

Le médiateur est nommé par le Parlement francophone bruxellois.

La durée du mandat du médiateur est fixée à 6 ans renouvelable une seule fois, ce qui lui permet de ne pas coïncider avec la durée du mandat parlementaire.

Toute personne ayant exercé la fonction de médiateur pendant au moins trois ans est considérée, dans le cadre de la procédure de renouvellement, comme ayant accompli un mandat.

Article 6

Cet article énumère les conditions à remplir pour accéder à la fonction de médiateur. La condition relative à l'expérience professionnelle des candidats est particulièrement importante.

La condition de diplôme vise l'enseignement supérieur de type court, de type long ou universitaire.

La capacité des candidats à exercer la fonction est laissée à l'appréciation du Parlement francophone bruxellois.

Article 7

Il s'agit d'une disposition qui vise à garantir la nécessaire indépendance du médiateur. En mentionnant, entre autres, les fonctions incompatibles qui ne peuvent être exercées pendant la durée du mandat.

En outre, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité, ainsi qu'il est dit à l'article 11.

Article 8

Cet article définit ce qu'il faut entendre par l'« empêchement » du médiateur et prévoit les dispositions qu'il y a lieu de prendre dans une telle situation. C'est au Parlement francophone bruxellois qu'il incombe de constater l'empêchement. Les situations d'empêchement ne sont pas limitativement prévues par le décret mais elles peuvent en tout cas recouvrir deux hypothèses : des raisons de santé et la perte d'une des conditions prévues à l'article 5 du présent décret, qui détermine les conditions à remplir pour pouvoir être nommé médiateur.

Compte tenu de la nécessité d'assurer la continuité du service public du médiateur, le médiateur suppléant remplace le médiateur pour la durée de l'empêchement.

Article 9

Des règles claires sont prévues pour permettre au Parlement francophone bruxellois de mettre fin aux fonctions du médiateur. Il en est de même pour une éventuelle révocation.

Afin d'éviter toute vacance de la fonction du médiateur, il est prévu qu'il y soit pourvu par le biais d'une nomination d'un médiateur *ad interim* parmi les membres du personnel visés à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

La nomination du nouveau médiateur pour terminer le mandat initial intervient au plus tard six mois à dater de la vacance de la fonction.

Article 10

Le principe de l'évaluation du médiateur est inscrit dans cette disposition et ses modalités sont à déterminer dans un règlement d'ordre intérieur adopté par le Parlement francophone bruxellois.

Article 11

En ce qui concerne le statut pécuniaire du médiateur, il est fait référence aux règles régissant le statut pécuniaire des conseillers et des premiers auditeurs directeurs à la Cour des comptes.

Article 12

Comme déjà précisé, il convient que le médiateur jouisse d'une totale indépendance. En vue de l'exercice indépendant de ses attributions, il est nécessaire que le médiateur ne soit pas soumis aux instructions d'autres autorités. Cet article est une application de ce principe.

Article 13

Cet article fixe les modalités pratiques et l'organisation des services du médiateur.

Si le médiateur estime qu'il ne possède pas au sein de son service une compétence particulière pour la réalisation d'une tâche bien déterminée, il peut se faire assister par des experts extérieurs.

Des experts peuvent, par exemple, intervenir dans le cadre de l'installation d'un nouveau système informatique, la réalisation d'études juridiques ou de missions de marketing.

Article 14

Cet article garantit la confidentialité des informations fournies au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent. Ils sont soumis au secret professionnel.

Article 15

Parallèlement aux pouvoirs qui lui sont accordés par le décret, un règlement d'ordre intérieur, arrêté par le médiateur et approuvé par le Parlement francophone bruxellois, détermine les modalités de fonctionnement du service.

Article 16

Cet article détermine les conditions de saisine du médiateur.

Un des éléments de l'attractivité et de l'efficacité du médiateur pour le public doit être son accessibilité. C'est pourquoi le texte prévoit différentes possibilités de saisine. En effet, les réclamations peuvent être écrites ou orales. La réclamation écrite, signée personnellement par son auteur, doit être adressée par courrier normal au médiateur.

La réclamation orale doit être présentée au siège du service du Médiateur. Celle-ci est transcrise par un collaborateur désigné par le médiateur.

Elle doit être datée et contresignée par le réclamant.

Article 17

Cet article organise un filtre général, qui a pour but, dans certains cas, de déclarer une réclamation irrecevable. Dans deux autres cas, s'il apparaît au vu de la réclamation que celle-ci est non fondée ou qu'elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours, le médiateur peut décider de refuser de la traiter. Une réclamation qui poursuit des desseins manifestement vexatoires ou diffamatoires sera considérée comme non fondée.

Article 18

La suspension ne vaut que pour autant que la réclamation auprès du médiateur et la procédure pénale initiée aient le même objet. Ne font donc pas l'objet d'une suspension les recours administratifs et les actions civiles de manière à ne pas paralyser l'action du médiateur qui peut être menée en parallèle et, éventuellement, aboutir à un retrait desdites procédures en cours.

Article 19

Cet article règle les missions du médiateur relativement aux plaintes dont il est saisi.

Il peut, si la réclamation lui paraît justifiée, faire des recommandations au service administratif. S'il l'estime nécessaire, il formule toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de celui-ci.

En outre, il peut agir en cas d'iniquité, c'est-à-dire que, s'il appert que la rigueur de la loi conduit à des conséquences particulièrement injustes, le médiateur peut proposer certains assouplissements dans l'interprétation du texte légal sans pour autant s'en écarter et, le cas échéant, peut suggérer certaines modifications qu'il juge nécessaires dans celui-ci.

Il a également la possibilité de fixer des délais endéans lesquels les services administratifs doivent répondre aux questions qu'il a posées.

La possibilité d'imposer des délais impératifs de réponse est essentielle pour l'exercice efficace des fonctions d'enquête du médiateur.

Article 20

Les pouvoirs d'investigation dont il est question dans cet article ne portent pas préjudice au fait que, dans la mesure du possible, le médiateur mènera son enquête en collaboration avec les services administratifs concernés.

Il est également stipulé que le secret professionnel de l'agent est levé à l'égard du médiateur. Cette règle

est nécessaire pour que le médiateur puisse exercer convenablement son investigation.

Article 21

Dans la mesure où il n'appartient pas au médiateur de prendre des sanctions, qu'elles soient pénales ou disciplinaires, cette disposition prévoit qu'il avertit les services compétents en cas de constatation d'une infraction ou d'un manquement grave. Dans ce cas, le manquement grave peut être le fait d'un membre du personnel d'un service administratif visé à l'article 1^{er} ou résulter d'un dysfonctionnement général d'un service.

Article 22

Le médiateur étant nommé par le Parlement francophone bruxellois, il lui fait dès lors rapport annuellement sur ses activités. Il a également la possibilité de faire des recommandations relatives aux mesures à prendre qu'il juge utiles et exposer les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

Article 23

L'entrée en vigueur du présent décret est prévue au jour de sa publication au *Moniteur belge*.

PROPOSITION DE DÉCRET

portant création de l'institution du médiateur de la Commission communautaire française

CHAPITRE I Du service du médiateur de la Commission communautaire française

Article 1^{er}

Le présent décret règle une matière visée aux articles 115, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 116, paragraphe 1^{er}, 121, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 127, 128, 129, 131, 132, 135, 137, 141 et 175 de la Constitution, en vertu des articles 138 et 178 de la Constitution.

Article 2

Au sens du présent décret, il faut entendre par « services administratifs », les services du Collège de la Commission communautaire française, les établissements publics et les établissements d'enseignement qui en dépendent.

Article 3

Un service du médiateur est créé auprès du Parlement francophone bruxellois. Ce service est dirigé par le médiateur de la Commission communautaire française, ci-après dénommé le médiateur.

Le service peut fusionné avec le service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

Article 4

Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés. Le médiateur ne peut recevoir de réclamations pour les services administratifs déjà dotés de leur propre médiateur par une loi ou un décret ou pour les matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà.

Tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public, mentionne l'existence du service du médiateur.

CHAPITRE II Organisation du service du médiateur

Article 5

Le médiateur est nommé par le Parlement francophone bruxellois après un appel public aux candidatures et une procédure de sélection dont il fixe le règlement. Le médiateur est nommé pour une période de six ans, renouvelable une fois selon la même procédure.

Toute personne ayant exercé la fonction de médiateur pendant au moins trois ans est considérée, dans le cadre de la procédure de renouvellement, comme ayant accompli un mandat.

Il prête, entre les mains du Président du Parlement francophone bruxellois, le serment suivant : « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité. ».

Article 6

Pour pouvoir être nommés, le médiateur doit :

- 1° être Belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;
- 5° avoir son domicile dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale;
- 6° être âgé de 35 ans au moins;
- 7° avoir réussi un examen portant sur la connaissance de la langue française, qu'il justifie par la production de son diplôme, qu'il a subi les épreuves d'études moyennes du degré supérieur et d'études universitaires principales en langue française;

8° avoir réussi un examen de maturité, comprenant une épreuve orale et écrite, organisé par le Parlement francophone bruxellois, devant un jury institué par le Parlement francophone bruxellois. Seules peuvent participer à cet examen, les personnes qui, au moment de la clôture des inscriptions, remplissent les conditions fixées aux 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°.

L'appel aux candidats est publié au *Moniteur belge*.

Article 7

§ 1^{er}. – Pendant la durée de son mandat, le médiateur ne peut être titulaire des fonctions ou mandats suivants :

1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;

2° la profession d'avocat;

3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation, reconnue par la loi, qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;

4° membre du personnel des forces armées;

5° un mandat public conféré par élection; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge;

6° un emploi rémunéré dans les services publics qui relèvent de la Commission Communautaire française;

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.

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

§ 3. – Les articles 1^{er}, 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 au médiateur moyennant les adaptations nécessaires.

Article 8

§ 1^{er}. – Lorsqu'il constate que le médiateur est empêché, le Parlement francophone bruxellois nomme,

pour la durée de l'empêchement, un médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service médiateur visé à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 2. – L'empêchement désigne une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Parlement francophone bruxellois.

§ 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 le Parlement constate la fin de l'empêchement, le médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure

Article 9

§ 1^{er}. – Le Parlement francophone bruxellois met fin aux fonctions du médiateur :

1° à sa demande;

2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;

3° lorsque son état de santé compromet gravement et de manière irréversible l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constitue la suspension provisoire des fonctions et du traitement, le Parlement francophone bruxellois peut révoquer le médiateur :

1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, §§ 1^{er} et 2;

2° pour des motifs graves ou en cas d'évaluation négative à mi-mandat par le Parlement francophone bruxellois

§ 2. – Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du médiateur, le Parlement francophone bruxellois nomme un médiateur *ad interim* parmi les membres du personnel du service du médiateur visé à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

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

§ 4. – La nomination du nouveau médiateur pour terminer le mandat initial doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction.

Article 10

L'évaluation du médiateur est réalisée par le Parlement francophone bruxellois selon les modalités arrêtées dans le règlement visé à l'article 4, alinéa 1.

Cette évaluation comprend l'audition du médiateur.

Article 11

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

Article 12

Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

A ce titre, il ne peut être relevé de sa charge à raison des opinions qu'il émet ou d'actes qu'il accomplit dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Article 13

§ 1^{er}. – Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des dépenses.

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

§ 2. – Sur proposition du médiateur, le Parlement francophone bruxellois nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur a autorité sur son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Parlement francophone bruxellois sur proposition du médiateur. Il peut se faire assister par des experts.

Article 14

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

CHAPITRE III Saisine du service du médiateur

Article 15

Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de fonctionnement du service qu'il dirige. Ce règlement doit être approuvé par le Parlement francophone bruxellois et publié au *Mouiteur belge*.

Article 16

§ 1^{er}. – Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 1^{er} n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

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

CHAPITRE IV Procédure d'examen des réclamations

Article 17

§ 1^{er}. – Une réclamation est irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue;
- 2° elle ne relève pas des compétences du service du médiateur telles que visées à l'article 3 du présent décret;
- 3° elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1^{er} et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions;
- 4° les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès du service administratif pour obtenir satisfaction.

Toutefois, cette disposition n'est pas applicable si la réclamation porte sur la manière dont le recours est géré;

- 5° elle se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit 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.

§ 2. – Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

1° elle est manifestement non fondée;

2° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

§ 3. – Lorsque la réclamation a trait à un service administratif qui dispose de son propre médiateur, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. – Dans les cas visés aux §§ 1^{er}, 2 et 3, le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou de ne pas traiter sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le médiateur informe le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 18

L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'une procédure pénale.

Article 19

§ 1^{er}. – Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§ 2. – Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels 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.

§ 4. – Le cas échéant, le médiateur formule toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 5. – Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétalaires ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les mo-

difications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrétiaux ou réglementaires. Il en informe le ministre responsable.

§ 6. – Le médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations au service administratif mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice coulée en force de chose jugée, enjoindre au service administratif concerné 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 21 et publié au *Moniteur belge*.

§ 7. – Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions.

Le service administratif adresse une réponse motivée au médiateur s'il estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation qu'il a formulée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. A la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui est adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche effectuée par le médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 21.

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

Article 20

§ 1^{er}. – 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.

§ 2. – Les membres du personnel des services administratifs visés à l'article 1^{er} 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, sur demande écrite de celui-ci.

§ 3. – En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, le médiateur 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.

Article 21

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

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

**CHAPITRE V
Du rapport du médiateur****Article 22**

Le médiateur adresse au Parlement francophone bruxellois un rapport annuel de ses activités. Il peut en outre établir 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 services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Parlement francophone bruxellois.

**CHAPITRE VI
Disposition finale****Article 23**

Le présent décret entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Caroline PERSOONS
Françoise SCHEPMANS