

---

PARLEMENT  
DE LA  
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2017-2018

---

8 NOVEMBRE 2017

---

PROPOSITION DE RÉOLUTION

RELATIVE À L'IMPLÉMENTATION D'UN GUIDE DE BONNE CONDUITE  
ADMINISTRATIVE DANS L'ENSEMBLE DES ORGANISMES PUBLICS ET SERVICES  
DU GOUVERNEMENT DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES(1)

—

TEXTE ADOPTÉ EN SÉANCE PLÉNIÈRE

—

---

(1) Voir Doc. n°451 (2016-2017) n°1 et 2.

Vu les articles 52 et 92bis de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 ;

Vu le décret de la Communauté française du 17 mars 2011 portant assentiment à 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 ;

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

Vu l'accord de coopération conclu le 17 mai 2011 entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne ;

Vu le projet de « Guide de bonne conduite administrative » rédigé par le Médiateur, inspiré notamment du Code européen de bonne conduite administrative élaboré par le Médiateur européen ;

Vu l'adoption de ce Code européen par le Parlement européen et son usage en tant qu'instrument essentiel pour la mise en œuvre du principe de bonne administration ;

Vu la déclaration de politique communautaire 2014-2019 « Fédérer pour réussir » qui prévoit que « le Gouvernement veillera à ce que :

- l'utilisateur reçoive lors d'un premier contact avec l'administration toutes les informations utiles pour mieux l'orienter dans ses démarches ;
- les plaintes soient gérées en première ligne au sein des services traitants ; à partir de là, les problèmes récurrents seront analysés en réseau et en synergie avec le médiateur (partage des bonnes pratiques et outils commun de gestion des plaintes).

Dans ce cadre, le Gouvernement s'engage à poursuivre l'élaboration des « déclarations de ser-

vices aux usagers » (charte de l'utilisateur des services publics) visant à instaurer une véritable démarche qualité au sein des services publics. » et énonce également que « L'innovation sera encouragée et le mode de fonctionnement « par projet » sera privilégié dans une culture générale de partage des connaissances et d'échange des bonnes pratiques. »

Vu le Contrat d'administration du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles conclu le 25 mai 2016 entre le Gouvernement et les représentants du Ministère (le Secrétaire général, les Administrateurs généraux et les Directeurs généraux), vu notamment les 5 valeurs guidant l'action du quotidien (le sens de l'intérêt général, la responsabilité, la transparence, le développement personnel et la créativité) ainsi que les objectifs stratégiques et opérationnels et vu le défi posé de « rencontrer l'exigence accrue d'efficacité du citoyen par rapport aux services publics » ;

Vu l'arrêté du Gouvernement du 18 avril 2003, « portant le Code de déontologie des membres du personnel des Services du Gouvernement de la Communauté française et de certains Organismes d'Intérêt public » ;

Considérant le rapport annuel 2015 du médiateur et les discussions en commissions qui s'en sont suivies ;

Le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

- 1° demande au Gouvernement de promouvoir la mise en œuvre d'un Guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble de ses services et de lui rendre compte des mesures mises en œuvre pour ce faire d'ici le 31 décembre 2017 ;
- 2° préconise que le Guide de bonne conduite en question soit rédigé à partir des bases contenues dans la proposition figurant dans le rapport du médiateur et sous réserve des dispositions et modalités de dialogue existantes.