
PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2017-2018

15 JANVIER 2018

RAPPORT

ANNUEL DU MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA
RÉGION WALLONNE (01.01.2016 AU 31.12.2016)⁽¹⁾

RAPPORT DE COMMISSION

PRÉSENTÉ AU NOM DE LA COMMISSION DES RELATIONS
INTERNATIONALES ET DES QUESTIONS EUROPÉENNES, DES
AFFAIRES GÉNÉRALES, DES HOPITAUX UNIVERSITAIRES, DES
PROFESSIONS DES SOINS DE SANTÉ ET DU RÈGLEMENT, DE
L'INFORMATIQUE, DU CONTRÔLE DES COMMUNICATIONS DES
MEMBRES DU GOUVERNEMENT ET DES DÉPENSES ÉLECTORALES

PAR M. HAMZA FASSI-FIHRI.

(1) Voir Doc. n°471 (2016-2017) n°1

TABLE DES MATIÈRES

1	Exposé de M. Marc BERTRAND, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne	3
2	Echange de vues	5

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre Commission des Relations internationales et des Questions européennes, des Affaires générales, des Hôpitaux universitaires, des Professions des soins de santé et du Règlement, de l'Informatique, du Contrôle des communications des membres du Gouvernement et des Dépenses électorales, a examiné au cours de sa réunion du 15 janvier 2018(2), le rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne pour l'année 2016 (doc. 471 (2016-2017)n°1).

1 Exposé de M. Marc BERTRAND, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

M. le Médiateur remercie les membres de la commission pour cette audition en vue de présenter son rapport annuel. Il met en exergue l'importance de venir présenter ce rapport.

D'emblée, il demande aux parlementaires qui auraient entendu son rapport dans une autre enceinte de bien vouloir l'excuser préalablement s'il considère qu'il y a des répétitions. Il précise que la plupart des recommandations concerne la fonction publique.

Durant cet exercice 2016, un peu plus de 4 000 dossiers ont été enregistrés cette année, dont 3 000 dossiers pour la Wallonie et un peu plus de 1 000 dossiers pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. La plupart des réclamations sont aujourd'hui introduites via l'électronique, que ce soit via le site Internet ou via courriel, 20 % toujours par courrier et toujours 7 % de réclamations orales reçues dans les différents points de contact de Wallonie à l'occasion des permanences tenues à Mons, Liège et Charleroi tous les 15 jours. À Namur et à Bruxelles, les bureaux sont ouverts tous les jours.

M. le Médiateur insiste qu'il reste toujours disponible aux personnes qui ne peuvent pas écrire correctement afin de les aider à exprimer leurs réclamations. Il se rend aussi, le cas échéant, chez le réclamant lorsqu'il s'agit d'une personne qui ne

peut pas se déplacer ou qui est à mobilité réduite et qui est assez loin d'un des lieux de permanences.

Concernant la communication pour que les personnes viennent auprès du Médiateur, le médiateur est présent via un flyer à disposition dans à peu près 150 communes ou CPAS de Wallonie ainsi que dans les Espaces Wallonie. Il est également présent à l'occasion du Salon des Mandataires ainsi qu'à la Journée de l'Europe dans le cadre d'un stand commun avec le médiateur européen.

En 2016, le service n'a pas mené de grande campagne d'information, comme cela avait été fait en 2015 et comme cela a été fait en 2017.

Une plaquette jointe, dans les journaux du groupe L'Avenir, a été diffusée à 110 000 exemplaires, une « brochure à conserver », expliquant les services que peut apporter le Médiateur dans toute la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'objectif au niveau de la communication est de toucher ce que l'on appelle « les prescripteurs de médiation ». Il rappelle qu'au-delà des CPAS, de tous les services sociaux, qui sont évidemment « des prescripteurs de médiation », les parlementaires sont aussi « des prescripteurs de médiation ». Plusieurs parmi eux n'hésitent pas, lorsqu'ils sont confrontés à une demande d'un citoyen, qui concerne le fonctionnement d'un service public de la Région wallonne ou de la Fédération, à les renvoyer vers le médiateur.

M. Bertrand ajoute qu'il a des rencontres régulières avec d'autres cercles de prescripteurs de médiation. Ainsi en 2016-2017, tous les acteurs de l'enseignement ont été rencontrés : pouvoirs organisateurs, organisations syndicales, associations représentatives des étudiants et associations de parents.

En ce qui concerne les domaines d'intervention, M. le Médiateur souligne que ce rapport s'inscrit dans la continuité des rapports précédents.

Pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, ce sont les services administratifs concernés par les allocations d'études, les équivalences de diplôme et les relations scolaires et les personnels de l'enseigne-

(2) Ont participé aux travaux de la commission :

M. Collignon, M. Luperto, M. Onkelinx, Mme Poulin, Mme El Yousfi (en remplacement de M. Dermagne), Mme Emmery, M. Prévot (en remplacement de M. Martin)
Mme Bertieaux, M. Destexhe, M. Brotchi (Président), M. Mouyard, Mme Potigny, M. Van Goidsenhoven
M. Fassi-Fihri, M. Prévot

Ont assisté aux travaux de la commission :

Mme Ryckmans, membre du Parlement
M. Demotte, Ministre-Président
M. Solimando, collaborateur au cabinet de M. le ministre-président Demotte
Mme Petit, collaboratrice au cabinet de M. le ministre-président Demotte
Mme Van Bladel, attachée de presse de M. le ministre-président Demotte
M. Ameloot, collaborateur du groupe PS
Mme Nkunda, collaboratrice du groupe PS
Mme Leprince, collaboratrice du groupe PS
Mme Vivier, collaboratrice du groupe MR
M. Caillet, collaborateur du groupe cdH

ment qui occupent les premières places du classement par nombre de plaintes.

A partir de l'analyse de tous les cas qui lui ont été soumis, M. le Médiateur formule 13 recommandations d'ordre général et un ensemble de recommandations spécifiques adressées pour certaines, aux autorités politiques (lorsqu'une modification décrétales ou réglementaire est nécessaire), et pour d'autres, aux administrations (lorsqu'il s'agit d'une modification d'une circulaire ou d'une pratique administrative). Le rapport reprend en outre par matière, un état des lieux des recommandations émises les années précédentes et qui, soit sont totalement ou partiellement mises en œuvre, soit devraient encore l'être.

Il y a ainsi dans le rapport l'analyse des difficultés rencontrées par les citoyens qui l'ont sollicité, les solutions apportées et les recommandations formulées, là où cela semblait nécessaire pour améliorer le service au public.

Il tient ainsi un tableau de bord en fonction des informations récoltées dans les travaux parlementaires, dans les propositions de décret, dans les projets de décret, voire dans les engagements pris l'année passée par les ministres qui se sont traduits par une action en direction de la recommandation.

M. le Médiateur souhaite attirer l'attention sur quelques recommandations générales.

1. La première concerne le tableau de bord du suivi et d'évaluation des recommandations. Il rappelle que les fonctionnaires généraux ont une obligation de répondre mais le ministre n'a pas une obligation de suivi. L'année passée, le ministre de la Fonction publique avait effectivement pensé que c'était une bonne idée d'avoir ce tableau de bord. Le directeur du service d'audit, chargé de créer un service d'audit commun SPW-Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, avait été chargé de tenir ce tableau de bord de suivi des recommandations, non seulement les siennes, mais aussi des recommandations de la Cour des comptes. À vrai dire, à titre personnel, il n'est pas informé du suivi donné à cette recommandation. C'est pour cela qu'il la reformule dans son rapport.

2. Le Médiateur recommande que tous les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles s'engagent à créer une première ligne de traitement des réclamations selon le modèle intégré à deux niveaux, via la conclusion de protocoles de collaboration avec le Médiateur.

— Une première ligne : chaque entité administrative dispose d'un service « réclamations » auquel le citoyen peut s'adresser. C'est ce service qui traite la réclamation avec le service concerné ;

— Une deuxième ligne : si le citoyen n'est pas satisfait du traitement donné à sa réclamation

par le service de première ligne ou s'il souhaite une autre lecture par une autorité indépendante, il peut demander au Médiateur d'examiner la réclamation. Le Médiateur agit dans le cadre des dispositions décrétales actuelles.

Vu les difficultés d'amorcer ce système avec notamment le ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Médiateur a pris l'initiative de contacter directement les organismes d'intérêt public et de leur proposer de signer un protocole avec lui.

Pour ce qui concerne la Fédération, un protocole a été signé avec l'ONE, ce qui a permis à l'ONE de réfléchir lui-même à ce qu'il entend par réclamation ou plainte sur son propre fonctionnement par rapport aux plaintes qui viseraient par exemple les gardiennes encadrées ou des associations agréées qui sont d'une autre nature puisqu'ils exercent une mission déléguée par l'ONE.

Il précise qu'un protocole de collaboration est en négociation avec le CHU de Liège. Le CHU est le seul hôpital de la Communauté française et il est donc considéré dans le périmètre du médiateur, au contraire de tous les autres établissements hospitaliers.

3. Le Médiateur recommande que les autorités administratives informent systématiquement le public de l'existence du Médiateur sur tous les documents à destination du citoyen, notamment par l'insertion d'une information spécifique sur les notifications de décisions. Cette obligation d'informer le public de l'existence du Médiateur reprise dans l'accord de coopération du 3 février 2011 portant création du service de médiation commun est relativement large puisqu'il énonce : « 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. »

Au fil des ans, on remarque une amélioration lente du respect de cette disposition.

Cependant, de nombreux sites web (culture, aide à la jeunesse, enseignement) ne présentent pas de lien direct avec le site du Médiateur ou pour faire part d'un problème.

Il précise que le rapport 2017 fera un inventaire plus exhaustif en pointant les services où il n'y a aucune information relative à l'existence du médiateur.

A ce niveau, M. Bertrand souhaite dire qu'il reste un problème plus général de suivi des interventions du médiateur. Il précise qu'après trois rappels sans aucun suivi, il se réserve le droit d'en informer le ministre directement et le cas échéant d'en faire rapport dans son rapport annuel.

4. En ce qui concerne la motivation formelle

des actes administratifs, il s'agit d'une recommandation qu'il reprend chaque année. Il ne va pas trop en parler parce qu'elle concerne certaines administrations plus en détail. Il la rappelle de manière générale. Il est important de dire qu'il reste des motivations stéréotypées.

5. M. Bertrand rappelle qu'il y a une limite à sa compétence. Il s'agit de celle relative au traitement des différends entre agents et administration. Il précise qu'il est le seul médiateur qui n'a pas cette compétence, alors qu'en réalité, depuis six ans, son service traite les réclamations des enseignants de la Communauté française sur le même pied d'égalité que tous les autres enseignants. Il cite l'exemple d'une réclamation qui concerne la RTBF. L'administrateur délégué lui a rappelé que le médiateur n'était pas compétent pour traiter ce litige, néanmoins, qu'il acceptait de traiter le dossier dans le cadre de la médiation pour trouver une solution.

6. Il signale que dans son édito, il revient sur différentes propositions sur lesquelles il a informé les différents groupes politiques et les ministres sur la question de la protection des lanceurs d'alerte et sur la question plus globale du droit de recours à un médiateur pour les organismes privés qui exercent des missions de services publics.

A ce propos, il remercie les parlementaires d'avoir adopté à l'unanimité, une résolution encourageant l'administration au guide de bonne conduite administrative inspiré notamment du Code européen de bonne conduite administrative élaboré par le Médiateur européen.

7. Son institution est active au niveau de la Francophonie. Elle est d'ailleurs membre de l'association des médiateurs de la Francophonie dont M. Bertrand assume pour l'instant la présidence. M. le Médiateur souligne la collaboration effective avec l'Assemblée parlementaire de la Francophonie puisque l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) est invitée notamment à la commission des affaires parlementaires de l'APF.

Suite à la 6ème réforme de l'Etat, certaines compétences fédérales dans les matières de la Santé et de l'Aide aux personnes ont été transférées aux Communautés. L'agrément des prestataires de soins de santé a été transféré à la Fédération et est assumée par la Direction générale de l'enseignement non-obligatoire et de la recherche scientifique (DGENORS) où une nouvelle Direction spécifique a été créée : La Direction de l'agrément des prestataires de soins de santé.

Clairement par rapport à l'année 2015, il y a une grande amélioration. Le service fonctionne bien avec une volonté des agents de résorber l'arriéré.

2 Echange de vues

M. Van Goidsenhoven rappelle également le vote de la résolution demandant 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.

Il note qu'en mars 2016, le médiateur a préconisé la mise en place, à l'instar de ce qui se fait au fédéral et en Flandre, d'un mécanisme interne aux administrations de lutte contre la corruption. Le médiateur aurait joué le rôle de point de contact central pour les fonctionnaires témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité. Il demande si cette proposition du médiateur a eu un écho.

Il informe que le groupe MR a déposé une proposition de décret qui octroie ce rôle au médiateur.

Aujourd'hui, le Médiateur est compétent uniquement pour les actes et le fonctionnement des autorités administratives au sens de l'article 14 des lois coordonnées du Conseil d'Etat. Bien que la jurisprudence diverge sur la portée de cette notion, il faut bien constater que les personnes morales de droit privé exerçant des missions de service public ne sont plus incluses dans cette notion. Le commissaire demande s'il est envisageable de donner suite à cette demande.

Concernant les recommandations d'ordre général, il note que de manière générale, le Médiateur regrette le peu de suivi de ses recommandations par le Gouvernement. En ce sens, le Médiateur préconise qu'un tableau de bord de suivi et d'évaluation de ses recommandations soit mis en œuvre au niveau des Ministres-Présidents et régulièrement communiqué au Parlement. Le commissaire demande si le Gouvernement va s'engager à tenir compte des recommandations faites par le Médiateur.

Il précise que le ministre Flahaut s'était engagé à demander à son administration de mettre en place ce tableau. Il demande des informations à ce sujet.

Sur la mise en place d'expérience-pilote de médiation avec les pouvoirs locaux et certains organismes supra communaux, il sait que diverses conventions entre le médiateur et les pouvoirs locaux (Esneux, Sombreffe, Viroinval, etc...) ainsi que certaines intercommunales ont été signées. Au 1er janvier 2016, tous les partenariats sont opérationnels. L'expérience-pilote portant sur une période de 18 mois, l'analyse du résultat devait débiter au dernier trimestre 2015 et s'étaler jusqu'en juin 2016. Toutefois, il constate qu'il a été décidé de prolonger les premières expériences pilotes pour que l'échéance des conventions soit commune avec les dernières et pour pouvoir tirer des conclusions plus larges. Le rapport devait être fi-

nalisé dans le courant 2017. Il interroge le médiateur sur les grandes lignes du rapport.

Quant à l'instauration d'une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'administration, à l'instar de ce qui se fait en Flandre ou au Fédéral, le Médiateur recommande que tous les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles s'engagent à créer une première ligne de traitement selon le modèle intégré à deux niveaux, via la conclusion de protocoles de collaboration avec le Médiateur. Le même commissaire demande des précisions à ce sujet.

Par ailleurs, le médiateur recommande la généralisation de baromètres de satisfaction de l'utilisateur ou des clients d'entreprises publiques. Cela permettrait d'adapter l'offre des services publics aux besoins et demandes des citoyens.

Le Médiateur recommande que les autorités administratives informent systématiquement le public de l'existence du Médiateur sur tous les documents à destination du citoyen, notamment par l'insertion d'une information spécifique sur les notifications de décisions. A cet égard, un groupe de travail a été mis sur pied afin de rédiger un modèle type reprenant de manière claire les voies de recours qui s'offrent aux citoyens. Le médiateur a regretté de ne pas être associé à ces travaux. M. Van Goidsenhoven demande la raison de son absence.

Le même commissaire souhaite intervenir sur la suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours à l'administration. Les lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ont été modifiées en janvier 2014. Cette loi prévoit notamment la suspension du délai pour introduire un recours devant le Conseil d'Etat lorsque le requérant a introduit une réclamation devant le médiateur. Par conséquent, il déclare qu'il convient d'adapter l'accord de coopération instaurant un médiateur commun. Il y a deux ans, le ministre Flahaut s'y était montré favorable. Il devait cependant se concerter avec son homologue Lacroix.

Le commissaire signale que son groupe a déposé une proposition de décret qui répond aux demandes du médiateur et demande l'avis de M. Bertrand sur ce texte.

Le même intervenant note que le médiateur souhaite pouvoir intervenir même lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel est en cours. Il y a deux ans, M. Flahaut s'était montré réticent à cette volonté. Il informe que sur ce point, son groupe MR a déposé une proposition de décret qui répond aux demandes du médiateur.

M. Van Goidsenhoven souligne que le Médiateur recommande aux chefs d'Administration de veiller à ce qu'un accusé de réception soit systématiquement envoyé, lors d'un premier contact avec le citoyen, et si tel n'est pas le cas de tout mettre en

œuvre pour répondre à cette obligation. Cette recommandation était déjà présente dans le rapport précédent. Il demande pourquoi elle figure à nouveau dans le rapport alors que sa mise en œuvre ne lui semble pas compliquée.

Le Médiateur recommande d'accélérer le développement des envois et de la signature électroniques, à l'instar notamment des projets déjà développés dans ce sens par eWBS ou du système du SPF Finances Taxe-on-Web. Il demande des détails sur ces différents projets.

Ce commissaire retient que Le Médiateur recommande que toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adaptées, équilibrées et justes, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

L'article 13, § 2, 3°, de l'accord de coopération portant création du service de médiation commun, précise que : « Une réclamation est irrecevable si elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs et leurs agents durant la durée de leur fonction ». Le Médiateur recommande de supprimer cette limite de recevabilité dans l'accord de coopération car la mission essentielle du Médiateur est liée la gestion de toutes les réclamations liées au fonctionnement des services administratifs communautaires et des autorités administratives wallonnes et pas nécessairement cantonnée à un différend durant la durée de leur fonction.

Ce commissaire rappelle que son groupe a déposé une proposition de décret qui répond aux demandes du médiateur.

Ensuite, le même intervenant intervient sur l'agrément des professions de santé (pages 112-117).

Le Médiateur a traité +/- 70 dossiers en 2015, +/- 15 en 2016 (dont une majorité concernaient des aides-soignantes).

M. Van Goidsenhoven observe une diminution de réclamations qui peut notamment s'expliquer par une réorganisation de ce service après le transfert du niveau fédéral mais aussi par le gros travail effectué par la Direction des Agréments des prestataires de soins de santé pour récupérer l'énorme retard acquis précédemment par le SPF Santé publique dans le traitement des dossiers lié à la demande d'enregistrement pour la profession d'aide-soignante. De plus, le site enseignement.be possède une page spécifique à cette thématique.

Les quelques dossiers traités évoquaient le plus souvent le délai raisonnable et des demandes de renseignements, la matière étant effectivement assez technique. Il note que le Médiateur a pris différentes initiatives vis-à-vis du fédéral et de l'Administrateur qui ont permis que ce transfert de

compétences se déroule dans de meilleures conditions, et nous ne pouvons que l'en féliciter. En effet, le transfert des compétences dans ce secteur a créé un vrai casse-tête tant pour les usagers concernés que pour les Administrations.

Ce commissaire ajoute qu'il n'y a pas de recommandations du Médiateur dans cette matière et en demande la raison.

M. Luperto adresse ses remerciements au nom de son groupe au médiateur et à l'ensemble de son équipe pour le travail accompli au quotidien ainsi que la présentation du rapport et sur le travail réalisé pour plus lisible et accessible l'exercice du droit des administrés en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Il a noté que le médiateur a souligné la bonne collaboration entre l'Assemblée parlementaire de la Francophonie et l'association des médiateurs. Il s'agit d'un outil supplémentaire pour valoriser la quête de plus démocratie dans certains nombres d'espace dans la Francophonie.

Son groupe sera particulièrement attentif aux recommandations formulées dans le rapport. Il trouve intéressant de relever qu'année après année, rapport après rapport, il est rassurant de constater qu'un certain nombre de questions qui se posaient, ne se posent plus de la même façon.

L'ensemble des éléments défendus dans ce rapport avec les buts stratégiques qui sont relevés comme la culture de la bonne administration, le renforcement du rôle du médiateur, l'optimisation des relations avec les administrations ou le bon traitement des réclamations, s'inscrit dans une vision moderne qu'il convient de développer pour que les services publics soient bien en lien avec les usagers.

M. Fassi-Fihri souligne l'importance de valoriser, surtout dans le contexte actuel, cette institution qui incarne les valeurs en lien avec la bonne gouvernance. Au niveau administratif, il note qu'il faut assurer la transparence des décisions administratives, la motivation des décisions et leur équité. Il s'agit de critères que le médiateur peut contrôler et garantir.

Il explique qu'il a pu également participer à l'instar de M. Luperto à la rencontre de l'APF avec l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie. Il considère que ces diversités de pratiques sont très inspirantes. Dans le contexte actuel de bonne gouvernance, il pense que l'on pourrait gagner à s'en inspirer en vue d'élargir les missions du Médiateur.

Il suggère de se servir de l'évaluation de l'expérience piloté menée avec les pouvoirs locaux afin d'élargir les missions du Médiateur aux communes et aux entités locales.

Ce commissaire demande des détails sur la mise en œuvre de la protection des lanceurs

d'alerte.

Il sait que dans certains pays, le médiateur est utilisé en amont du travail législatif et pense que ce serait une bonne idée d'avoir en amont un avis du médiateur sur la manière de mettre en œuvre une politique.

Il aimerait avoir des précisions quant à la recommandation relative à l'adéquation du mécanisme de recours chez le Médiateur avec celui auprès du Conseil d'Etat.

Le même intervenant demande des explications sur l'expérience pilote d'audit en 2017 d'une administration.

Mme Ryckmans apprécie le travail du médiateur qui apporte une réponse équitable à chaque citoyen pour asseoir la transparence et la motivation des décisions et dans la plupart des cas la solution à un problème concret.

Elle est étonnée d'entendre que les recommandations ne soient pas suivies par les administrations. Elle aimerait savoir les OIP qui ont été sollicitées pour faire avancer les choses concrètement.

Elle intervient ensuite sur le tableau de suivi et sur l'importance de s'en saisir.

Elle aimerait l'entendre sur ses différentes collaborations avec les médiateurs des autres entités.

Sur les propositions formulées sur les compétences du médiateur, **M. Bertrand** insiste auprès des parlementaires pour qu'ils prennent une initiative. Il rappelle à l'instar de M. Van Goidsenhoven que le décret conjoint permet au parlement de la Fédération et au parlement de Wallonie de légiférer sur des matières qui relèvent de leurs compétences. Il constate que la proposition de décret du groupe MR s'inspire beaucoup des différentes recommandations que ce soit pour la question des atteintes suspectes à l'intégrité. A cet égard, il signale que le Parlement de la Communauté germanophone a modifié à l'unanimité le décret créant l'ombudsman de la Communauté germanophone pour lui donner compétence en la matière.

A M. Fassi-Fihri, il précise qu'au sein des services publics fédéraux, il y a un fonctionnaire de confiance pour les atteintes suspectes à l'intégrité. Il ajoute que si le fonctionnaire n'a pas confiance en cette personne, le recours à une autorité externe est prévu, il s'agit du médiateur fédéral. Ce médiateur fera une pré-enquête et s'il y a des éléments, une protection sera accordée par la loi à la personne qui a fait le signalement. Seul le fonctionnaire général en est informé. Aux termes de cette enquête, on constate soit un problème de bonne gestion administrative auquel cas le rapport sera donné au fonctionnaire général qui doit prendre les mesures, soit des irrégularités apparaissent éventuellement pénales et dans ce cas, le médiateur transmet la plainte chez le procureur du roi. Cette procédure fédérale n'a pas entraîné une

forme de délation généralisée. Comme elle fonctionne bien, il propose de s'en inspirer.

Concernant les recours au Conseil d'Etat, il rappelle que la loi sur le Conseil d'Etat prévoit déjà la suspension du délai de recours, ce qui donne une possibilité de médiation avec un délai maximal de 4 mois. Il explique que son service a été régulièrement saisi par des associations dont la reconnaissance a été supprimée tant en Wallonie qu'en Fédération ou dont les subventions deviennent négatives. L'avantage de la médiation est que beaucoup n'introduiront pas de recours au Conseil d'Etat. Le recours au médiateur et le travail du médiateur permettent le cas échéant de montrer à l'association que l'administration n'a pas mal administré. Il tient à souligner cette vertu pédagogique. En d'autres termes, il y a un vrai avantage tant pour l'administration que pour le réclamant d'aller dans ce sens. Le rapport propose d'aller plus loin comme pour le médiateur fédéral qui même si le recours a été introduit, peut continuer son travail de médiation. Dans la plupart des cas, l'administration préfère alors ne pas continuer la médiation si le recours a été introduit, mais ce n'est pas toujours le cas.

Il propose de parler des juridictions administratives lors de son passage en commission de l'enseignement supérieur. Il répète que les dossiers arrivés devant le conseil d'appel en février ou mars sont traités au plus tôt en novembre ou en décembre. Dans ce contexte de retard, il propose que le délai pour aller au conseil d'appel soit suspendu une fois le médiateur saisi à l'instar du mécanisme prévu devant le Conseil d'Etat.

M. Bertrand a proposé que les parlements puissent interroger le médiateur et lui demander de faire une enquête spécifique. Comme pour ses autres propositions, le médiateur rappelle qu'il appartient aux parlementaires de prendre les initiatives s'ils considèrent que c'est une bonne chose. A ce sujet, il précise à M. Fassi-Fihri que la commission environnement du Parlement de Wallonie a sollicité un avis formel sur une proposition de décret qui concernait une recommandation en matière de distribution d'eau. Il en conclut que même si formellement, il n'y a pas de disposition, les commissions peuvent toujours solliciter le médiateur pour un avis.

Le Médiateur précise qu'avec l'envoi du rapport annuel au fonctionnaire général, est joint la liste des recommandations. Il reconnaît cette an-

née une amélioration significative plus en Wallonie qu'en Fédération. Il informe qu'il y a prochainement une réunion avec les fonctionnaires généraux de l'Administration générale de l'Enseignement pour passer en revue les recommandations.

Il rappelle qu'avec le CHU, un protocole de collaboration est en cours de conclusion. Mais avec le ministère de la Fédération, il regrette qu'il n'y ait pas eu de suivi de son initiative répétée d'avoir une réflexion au sein du ministère sur le traitement des plaintes.

Sur l'intégration des services, il répond à M. Luperto qu'elle fonctionne, mais qu'étant sur deux sites différents, il est clair qu'il reste des freins à une intégration parfaite et totale. Sa volonté est de garder des collaborateurs qui travaillent à Bruxelles et Namur.

Concernant les questions relatives aux pouvoirs locaux, M. le Médiateur informe que le rapport a été rendu à la ministre De Bue pour le volet des intercommunales avec la recommandation au gouvernement wallon d'avoir un système basé sur un système de traitement des plaintes à deux niveaux. Les intercommunales ont déjà un service de gestion des plaintes et le médiateur est compétent à l'égard de toutes les intercommunales de distribution de l'eau et de collectes des déchets. Il y a également une quinzaine de conventions conclues avec certaines communes.

M. Bertrand informe qu'il n'a pas fait d'audit en 2017, mais il a travaillé sur les maisons pirates et une préenquête a été réalisée alors qu'une plainte avait été déposée. Des recommandations ont été formulées à la ministre de l'action sociale.

M. Bertrand collabore avec ses collègues des autres entités. Il existe une concertation permanente des médiateurs et ombudsmans nationale qui se réunit deux fois par an. Il est heureux de voir que le débat au parlement bruxellois est relancé pour la création d'une institution de médiation. Il a d'ailleurs été auditionné avec son collègue ombudsman flamand par la commission compétente du Parlement bruxellois.

A l'unanimité des membres présents, la commission a fait confiance au Président et au Rapporteur pour la rédaction du rapport.

Le Rapporteur

Le Président,

H. FASSI-FIHRI

J. BROTCHE