

PARLEMENT DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2016-2017

9 MAI 2017

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

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

DÉPOSÉE PAR **M. BRUNO LEFEBVRE, MMES CHRISTIANE VIENNE ET
VÉRONIQUE SALVI, MM. MAURICE MOTTARD, BENOIT DRÈZE, FRANÇOIS
DESQUESNES, SERDAR KILIC ET DIMITRI FOURNY.**

RÉSUMÉ

Il s'agit de demander au Gouvernement de procéder à l'implémentation d'un Guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble de ses services et organismes publics.

Il est proposé que le Guide s'inspire du projet réalisé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mutatis mutandis, sous réserve des dispositions déjà prévues par ailleurs et des modalités de dialogue existantes.

TABLE DES MATIÈRES

DÉVELOPPEMENTS	3
PROPOSITION DE RÉSOLUTION RELATIVE À L'IMPLÉMENTATION D'UN GUIDE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE DANS L'ENSEMBLE DES SERVICES DU GOU- VERNEMENT DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES	4

DÉVELOPPEMENTS

Les auteurs de la présente résolution s'inscrivent dans une logique d'amélioration constante de la qualité de l'accès à l'administration pour les usagers ainsi que la simplification administrative, dans la droite ligne des engagements pris par le Gouvernement dans la Déclaration de Politique Communautaire à cet égard.

Les buts stratégiques poursuivis par le Médiateur, comme :

- la culture de la bonne Administration (qui rejoint la recherche de qualité dans les services rendus aux citoyens),
- le renforcement du rôle du médiateur,
- l'optimalisation des relations avec les Administrations, du traitement des réclamations et de la politique de communication,
- ainsi que le renforcement de l'organisation (et de la cohérence),

rejoignent fondamentalement la vision moderne à développer pour permettre aux services publics d'écouter les usagers et d'agir en adéquation avec les attentes de ces derniers.

Une telle dynamique se trouve au cœur même du processus que sous-tend le contrat d'administration, que ce soit à travers les 5 valeurs guidant l'action du quotidien (le sens de l'intérêt général, la responsabilité, la transparence, le développement personnel et la créativité), les objectifs stratégiques et opérationnels ou encore le défi posé de « rencontrer l'exigence accrue d'efficacité du citoyen par rapport aux services publics ».

Parmi les recommandations formulées figure la demande d'assurer un suivi et une implémentation du Guide de bonne conduite administrative élaboré par le médiateur.

Comme indiqué dans ce document (<http://archive.pfwb.be/10000000204200c>) :

« Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des administrations. Il promeut l'intérêt public dans une administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encou-

rager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration.

Enfin, ce guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'administration. »

Les auteurs veulent, par le biais de la présente résolution, assurer un suivi de cette recommandation qui leur paraît pouvoir être mise en œuvre dans des délais raisonnables.

Dans l'esprit des principes qui sous-tendent l'accord de coopération conclu le 17 mai 2011 entre la Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, les auteurs de la présente résolution préconisent en outre que la démarche puisse s'inscrire dans la cohérence avec une démarche similaire entreprise le cas échéant en Wallonie, Par exemple par le biais d'une semblable proposition.

En conclusion, ils proposent que 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.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

RELATIVE À L'IMPLÉMENTATION D'UN GUIDE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE DANS L'ENSEMBLE DES SERVICES DU GOUVERNEMENT DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

Vu les articles 52 et 92*bis* 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 services 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.

Bruno LEFEBVRE

Christiane VIENNE

Véronique SALVI

Maurice MOTTARD

Benoit DREZE

François DESQUESNES

Serdar KILIC

Dimitri FOURNY