

Service du Médiateur de la Communauté française. - Règlement d'ordre intérieur

CHAPITRE I^{er}. - Dispositions générales

Article 1^{er}. - Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

Décret : le décret du Conseil de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du Médiateur de la Communauté française;

Médiateur : le Médiateur de la Communauté française, assisté par le Médiateur adjoint (1);

Services administratifs : les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la R.T.B.F. et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française;

Secrétaire général : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française;

Fonctionnaire dirigeant : le mandataire, statutaire ou contractuel, dirigeant un service du gouvernement de la Communauté française autre que le Ministère, un organisme d'intérêt public qui dépend de la Communauté française ou la R.T.B.F.

Article 2. - Le présent règlement est arrêté en vertu de l'article 14 du Décret.

Il détermine les modalités du traitement par le Médiateur des réclamations portant sur le fonctionnement des services administratifs visés à l'article 1^{er} dans leurs relations avec les administrés qui sont introduites auprès de lui conformément à l'article 15 du Décret.

Article 3. - Conformément au Décret, le service du Médiateur a pour missions générales :

- de concilier les points de vue des réclamants et des services administratifs concernés et de trouver une solution aux cas concrets qui lui sont soumis. Le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés est envisagé dans sa conformité aux principes de bonne administration, d'équité et de légalité;

- d'adresser à l'administration ou au ministre compétent toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné;

- de faire rapport de son activité au Conseil de la Communauté française, et, le cas échéant, de suggérer les modifications législatives ou réglementaires que le Médiateur juge opportunes.

CHAPITRE II. - De la saisine du Médiateur

Article 4. - Quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait, peut, en qualité d'administré, saisir directement le Médiateur dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec un service administratif visé à l'article 1^{er}.

La réclamation d'une personne morale ou d'une association de fait doit être introduite par une personne physique dûment mandatée à cette fin.



Article 5. - Le recours au Médiateur est gratuit.

Article 6. - § 1^{er}. Toute réclamation mentionne clairement :

1° l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), sa nationalité, éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc.);

2° l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;

3° l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

§ 2. Le réclamant joint à sa réclamation :

1° la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation;

2° dans la mesure du possible, la preuve que les démarches préalables ont été accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative concernée pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même.

Par "démarche", il convient d'entendre toute prise de contact, préalable et utile, par le réclamant.

§ 3. Le réclamant doit avertir le Médiateur de tout recours juridictionnel ou administratif en cours.

Article 7. - § 1^{er}. Les réclamations sont introduites en langue française.

Toutefois, s'il éprouve des difficultés à s'exprimer dans cette langue, le réclamant peut se faire accompagner par une personne de confiance ou représenter par un mandataire.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation écrite signée personnellement par le réclamant peut être adressée au Médiateur :

- par courrier à l'adresse suivante : rue des Poissonniers 11-13, bte 7, à 1000 Bruxelles;

- par télécopie au numéro suivant : 02-548 00 80;

- par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@mediateurcf.be

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du Service du Médiateur sur rendez-vous (02-548 00 70) ou lors des permanences qui y sont organisées, soit lors des permanences décentralisées en région de langue française.

La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le Médiateur. Elle doit être datée et contresignée par le réclamant.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le Médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.



§ 6. Lorsque le Médiateur le juge nécessaire, il reçoit personnellement les réclamants.

CHAPITRE III. - Du traitement de la réclamation

Article 8. - Le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet et peut être soumis en l'état au Médiateur.

Le réclamant a l'obligation :

- de transmettre toute information complémentaire demandée par le Médiateur;

- de s'abstenir, aussi longtemps que le Médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès du service administratif concerné, parallèlement à l'intervention du Médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Si ces conditions ne sont pas respectées, le Médiateur peut mettre fin à sa saisine.

Article 9. - Conformément à l'article 16, § 3, du Décret, lorsque la réclamation a trait à un service administratif doté par la loi ou le décret de son propre Médiateur, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Article 10. - § 1^{er}. Le Médiateur déclare une réclamation irrecevable si :

1° l'identité du réclamant est inconnue,

2° elle ne relève pas des compétences du Service du Médiateur telles que fixées par le décret;

3° elle porte sur un différend entre un service administratif et un ou plusieurs de ses 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 futile ou manifestement non fondée;

2° elle est déposée dans l'intention de nuire, car diffamatoire ou vexatoire;

3° elle est identique à une précédente réclamation déposée par le même réclamant, et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente réclamation;

4° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

Article 11. - § 1^{er}. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de sa réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. La décision de refus de traiter une réclamation est motivée.



§ 2. Si le Médiateur décide de traiter la réclamation il informe, dans les meilleurs délais, le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 12. - Conformément à l'article 18, § 8, du Décret, le Médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Article 13. - Lorsque le Médiateur suspend ou met fin à l'examen d'une réclamation, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables au service administratif concerné ou à des tiers.

Article - 14. Le Médiateur peut coopérer avec d'autres médiateurs, dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée.

CHAPITRE IV. - Des relations avec les services administratifs

Article 15. - § 1^{er}. Sans préjudice de l'article 19, § 1^{er}, du Décret, permettant au Médiateur de faire toute constatation sur place, de se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et d'entendre toutes les personnes intéressées, les contacts entre le Médiateur et les services administratifs en vue du traitement des réclamations se font préférentiellement par écrit, le Médiateur pouvant cependant prendre des contacts oraux avec le fonctionnaire ou le service administratif compétent.

§ 2. Les modalités pratiques des relations du Médiateur avec les services administratifs dans le cadre du traitement des réclamations sont réglées dans un protocole d'accord conclu entre le Médiateur, le Secrétaire général et les fonctionnaires dirigeants.

Par modalités pratiques, on entend notamment la détermination du fonctionnaire ou du service à contacter au sein du service administratif concerné, selon la phase de traitement d'une réclamation (information de l'ouverture du dossier, demande d'informations complémentaires, instruction, proposition de résolution, recommandation au service, proposition tendant à améliorer le service, suggestion de modification réglementaire, clôture du dossier,...), et les délais de réponses accordés aux services administratifs.

S'agissant des délais de réponse, et sans préjudice de l'article 18, § 2, du décret, habilitant le Médiateur à imposer des délais impératifs de réponse, le protocole d'accord ne pourra en tout état de cause prévoir de délais plus longs que ceux ci-après fixés :

sauf urgence ou risque de préjudice irréparable pour le réclamant motivé par le Médiateur, le service administratif dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la question pour transmettre sa réponse.

Si ce délai de trente jours ou le délai fixé par le Médiateur paraît trop court au service administratif pour fournir une réponse complète, il répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, ce dernier délai ne pourra dépasser trente jours.



CHAPITRE V. - Du secret professionnel, du respect de la vie privée et du conflit d'intérêt

Article 16. - § 1. Conformément à l'article 19, § 2, du Décret, le Médiateur peut, dans le cadre de l'information d'une réclamation, relever de son obligation au secret un membre du personnel d'un service administratif.

§ 2. Conformément aux dispositions du Décret relatives au secret professionnel, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

§ 3. Afin de respecter la vie privée du réclamant, le rapport annuel et les rapports intermédiaires que le Médiateur présente au Conseil de la Communauté française ne mentionnent ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

§ 4. Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, le Médiateur peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

§ 5. Le Médiateur, le Médiateur adjoint ou un membre du personnel du service du Médiateur est considéré comme étant en situation de conflit d'intérêt lorsqu'il existe un lien de parenté ou d'alliance jusqu'au quatrième degré avec un réclamant. Dans ce cas, il ne peut traiter personnellement le dossier qui sera confié à un autre membre du service.

§ 6. Dès leur entrée en fonction, les membres du personnel du service du Médiateur prêtent serment, entre les mains du Médiateur, d'exercer leur mission en toute impartialité et confidentialité.

CHAPITRE VI. - Entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur

Article 17. - Le présent règlement d'ordre intérieur, arrêté par le Médiateur et approuvé par le Conseil de la Communauté française, entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge.

Note

(1) En vertu de l'article 2 du décret du 20 juin 2002, le Médiateur est assisté par le Médiateur adjoint. L'emploi de ces termes est épïcène.

