



## Collège des médiateurs fédéraux

### ■ Qu'est-ce qu'un médiateur parlementaire?

Un médiateur parlementaire, ou «ombudsman», est une personne indépendante qui examine des réclamations relatives à des interventions incorrectes des autorités. La désignation du premier médiateur a eu lieu en 1809 en Suède. Le terme «Ombudsmän» signifie «celui qui plaide pour un autre».

### ■ Les médiateurs fédéraux

Le Collège des médiateurs fédéraux, appelé également Médiateur fédéral (comme repris ci-après dans le texte), est composé de deux médiateurs qui agissent en collège. Ils sont nommés par la Chambre des représentants pour une période de 6 ans. La Chambre choisit un candidat francophone et un candidat néerlandophone à la suite d'un appel public aux candidats. Une même personne ne peut exercer le mandat de médiateur plus de deux fois. Les médiateurs actuels ont été nommés par la Chambre le 10 octobre 2013. Ils ne reçoivent d'instructions d'aucune autre autorité. Ils nomment eux-mêmes le personnel qui les assistera dans l'exercice de leur mission. Le Médiateur fédéral dispose pour 2015 d'une dotation de 5 113 000 euros.

### ■ La mission du Médiateur fédéral

Le Médiateur fédéral a été créé pour rendre l'administration plus transparente, plus accessible et plus conviviale, et renforcer ainsi la confiance du citoyen.

Il peut mener des investigations sur le fonctionnement des autorités fédérales sur la base de réclamations ou à la demande de la Chambre des représentants. Il essaie de trouver des solutions concrètes aux problèmes et assume une mission de conciliation entre le citoyen et les autorités. En se basant sur les constatations faites dans le cadre de sa mission, il fait rapport à la Chambre sur le fonctionnement de

l'administration et formule des recommandations. Il examine également les dénonciations d'atteintes suspectées à l'intégrité au sein de l'administration fédérale.

Le Médiateur fédéral publie un rapport annuel qui est présenté et examiné par la commission des Pétitions.

Chaque commission permanente nomme également un ombudspromoteur, qui sera chargé d'assurer, au sein de la commission, le suivi du traitement des parties du rapport annuel et des pétitions qui lui auront été transmises par la commission des Pétitions. Ce rapport peut être consulté sur [www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be).

La commission des Pétitions peut également renvoyer une pétition au Médiateur fédéral en application de la loi instaurant des médiateurs fédéraux en vue du traitement de réclamations.

### ■ Quelles réclamations peuvent être adressées au Médiateur fédéral?

Le Médiateur fédéral examine les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales. Il s'agit donc exclusivement de réclamations concernant des matières fédérales (sécurité sociale, fiscalité,...). Les réclamations destinées à d'autres médiateurs - par exemple, ceux de la Communauté flamande, de la Région wallonne ou des entreprises publiques autonomes (SNCB, La Poste,...) - leur sont transmises.

Le médiateur examine des réclamations relatives à tous les faits et comportements des autorités administratives dont le réclamant estime qu'ils sont incorrects. Les réclamations peuvent également porter sur un défaut des autorités, par exemple le refus d'exécuter une décision judiciaire.

Avant de s'adresser au médiateur, le réclamant doit d'abord prendre lui-même contact avec l'administration concernée afin de tenter de résoudre le problème.

Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsqu'elle est anonyme ou lorsqu'elle se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation. Les réclamations manifestement infondées ne

sont pas davantage traitées. Le refus de traiter une réclamation doit être motivé par le médiateur.

Lorsqu'un réclamant a porté la même affaire devant une juridiction administrative ou ordinaire, ou lorsqu'il introduit un recours administratif organisé, le médiateur suspend son enquête tant que le jugement n'a pas été rendu. Toutefois, le Médiateur fédéral peut poursuivre l'examen d'une réclamation lors d'un recours en annulation devant le Conseil d'Etat.

Le délai légal pour introduire un recours contre une décision administrative n'est en principe pas suspendu si on introduit une réclamation auprès du Médiateur fédéral.

Une exception: le délai de recours de 60 jours pour aller au Conseil d'Etat est suspendu à partir de la date d'introduction de la réclamation chez le Médiateur fédéral. Il recommencera à courir dès que le Médiateur fédéral rend sa décision ou, à défaut, quatre mois plus tard.

## ■ Qui peut introduire des réclamations?

Toute personne intéressée (c'est-à-dire, impliquée dans l'affaire concernée) peut introduire une réclamation. Il peut s'agir d'une personne physique ou morale, ou encore d'une association de fait.

## ■ Comment introduire une réclamation?

L'accès au médiateur a été volontairement maintenu aussi informel que possible. Les réclamations peuvent être introduites oralement ou par écrit. Le Médiateur fédéral tient en outre mensuellement des permanences en province.

L'intervention du médiateur est gratuite.

## ■ Que peut faire le Médiateur fédéral?

Le médiateur informe l'autorité concernée de la réclamation qu'il compte instruire. Il peut poser des questions à l'autorité concernée et fixer le délai impératif de réponse. Il peut faire toute constatation sur place et recueillir des renseignements. Il peut entendre toutes les personnes concernées et se faire assister par des experts. Les fonctionnaires sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur.

Le Médiateur fédéral s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et de l'administration concernée, éventuellement en organisant une confrontation. Il peut adresser des recommandations à l'autorité administrative.

Il transmet annuellement un rapport de ses activités à la Chambre des représentants. Il peut en outre présenter des rapports trimestriels intermédiaires. Ces rapports sont rendus publics par la Chambre. Ils contiennent les recommandations que les médiateurs jugent utiles.

Le médiateur doit examiner les réclamations de manière confidentielle. Les médiateurs et leur personnel sont tenus par le secret professionnel. L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives n'est pas mentionnée dans les rapports.

## ■ Dossiers traités en 2014

<b>Nouveaux dossiers</b>		7018
	Dont demandes d'information	2001
	Dont réclamations	5017
<b>Réclamations</b>		5017
	Déclarées recevables	3386
	Déclarées irrecevables	1521
	Analyse de la recevabilité	110
<b>La plupart des réclamations recevables concernaient:</b>		
	Le SPF Finances	967
	Le SPF Intérieur	928

### Les médiateurs fédéraux

Mme Catherine DE BRUECKER est la médiatrice fédérale francophone.

M. Guido HERMAN est le médiateur fédéral néerlandophone.

Adresse postale: Rue de Louvain 48 bte 6  
1000 Bruxelles

Tél. : 0800 99 961 - Fax: 02/289.27.28

E-mail : [contact@mediateurfederal.be](mailto:contact@mediateurfederal.be)

Internet : [www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be)