

# LES BRUXELLOIS DÉMUNIS face à leur administration

▶ La Région bruxelloise est l'unique entité du pays à ne pas être dotée d'un service de médiation, déplore le médiateur wallon

▶ *"Je plaide pour la création d'un poste de médiateur à Bruxelles. Ce n'est plus normal qu'il n'y en ait pas. Vous savez, quand les pays d'Europe centrale ont adhéré à l'UE, la Commission avait exigé la création d'un poste de médiateur dans chaque pays. Les recommandations internationales plaident pour la formation d'une instance indépendante neutre impartiale pour gérer les plaintes et faire des recommandations !",* insiste le médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles Marc Bertrand.

Aider toute personne ou entreprise rencontrant des difficultés avec son administration : tel est le rôle d'un médiateur. Une fonction indépendante de l'administration, qui a le pouvoir de demander des comptes à celle-ci, mais aussi de formuler des recommandations visant à renforcer son efficacité et sa transparence au Parlement. Un poste qui peut s'avérer très utile pour les citoyens mais que la Région bruxelloise est la seule entité du pays à ne pas avoir créé.

À l'inverse de la Flandre (1992), la Wallonie (1994), le fédéral (1995), la Communauté française (2002) et la Communauté germanophone (2010), la Région de Bruxelles Capitale n'a mis en place aucun service de médiation *"Il existe bien un service de plaintes. La différence, c'est que nous sommes indépendants. On ne peut d'ailleurs pas opposer le secret professionnel à un médiateur. On a un vrai pouvoir de contrôle externe et on n'est pas dans une relation de pouvoir hiérarchique avec l'administration"*, indique Marc Bertrand.

À la demande d'Ecolo et du MR, tous deux dans l'opposition, la Commission des Affaires générales du Parlement bruxellois va auditionner le 6 novembre les médiateurs wallons et flamands. *"On a déposé une proposition d'ordonnance. Pour nous, c'est quelque chose d'important"*, explique la cheffe de groupe d'Ecolo Zoé Genot.

DU CÔTÉ du PS, dans la majorité, on assure

en tout cas ne pas être opposé au principe d'un médiateur. *"On n'a pas d'avis arrêté"*, indique la cheffe de groupe PS Caroline Désir.

Julien Thomas

## Un service utile mais peu connu

Le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Marc Bertrand, est à l'écoute des citoyens et de leurs préoccupations quotidiennes en lien avec leur administration. Les plaintes peuvent concerner de nombreux domaines, parmi lesquels la fiscalité, le logement, l'énergie et l'eau du côté wallon, ou encore les allocations d'études, les équivalences, les relations scolaires et la santé du côté de la Fédération Wallonie-Bruxelles. *"Je ne pense pas que les citoyens sont tous au courant que notre service existe. C'est dommage, car on peut parfois les aider ou les défendre si nécessaire lors de problèmes avec leur administration. Pour nous contacter, ils peuvent en tout cas envoyer un mail ou nous appeler"*, explique Marc Bertrand.