



Le Parlementaire

– Main Menu –

Les métiers du parlement: Marc Bertrand, médiateur

🕒 14 oct 2014 💬 2

📍 Fédération Wallonie-Bruxelles, médiateur, métiers, Région

Marc Bertrand surveille le fonctionnement des administrations et tente de trouver des solutions aux plaintes du citoyen vis-à-vis de celles-ci. La médiation, ou comment dialoguer avec le pouvoir et le surveiller.



À la tête d'une équipe de 22 personnes, le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles traite près de 2500 plaintes par an. ©Martin Vanhecke

Des médiateurs, il en existe beaucoup et pour beaucoup de domaines. On les appelle les *ombudsmans*. N'y voyez pas de pseudonyme super-héroïque, mais le mot suédois pour « protecteur du citoyen ». Le sujet de ce portrait, Marc Bertrand, défend les intérêts du citoyen de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à l'égard de ses administrations.

Mais ne vous y trompez pas, les médiateurs n'exercent pas de pouvoir. Votre « protecteur » n'est là que pour écouter vos plaintes et essayer d'en trouver les solutions. Il constate les dysfonctionnements de la démocratie et les expose au parlement.

Marc Bertrand écoute, constate et formule des recommandations. Il ne décide de rien. Au mieux, il persuade:

« Je ne suis ni l'avocat du citoyen, ni de l'administration. Je ne suis pas juge non plus. Je ne me mets pas nécessairement du côté du citoyen. Même si c'est clair que dans ses relations avec les administrations, le citoyen est bel et bien la partie la plus faible. Donc, quand je considère que sa demande est intéressante, j'essaye de défendre son cas auprès de l'administration. Mais c'est tout de même elle qui a le dernier mot. »

Un service pour le public que le public ignore

Très peu connaissent l'existence des médiateurs parlementaires. Ce constat est pourtant loin d'inquiéter Marc Bertrand: *« 95% des gens n'ont pas besoin de savoir que j'existe, puisqu'ils n'ont pas besoin de moi. L'important, c'est que ceux qui ont un problème sachent immédiatement qu'ils peuvent s'adresser à moi. »* Les administrations ont l'obligation d'informer leur citoyen de l'existence du médiateur. Pour le médiateur, l'enjeu se trouve plus dans l'information auprès de ceux qui ont besoin de lui que dans une promotion à grande échelle.

Si le médiateur ne peut décider de rien, il tente au maximum de rendre la loi plus humaine et en adéquation avec la situation de chaque cas traité:

« Il y a toujours une certaine marge de manœuvre. Elle peut varier selon les cas et les circonstances, mais l'administration doit quand même suivre les textes. Elle ne peut faire de cadeaux. Mais il y a des cas où elle est en faute. Parfois elle prend trop de temps, et je suis là pour faire bouger les choses afin que le citoyen ait sa

réponse dans les délais. »

Cette relation avec les administrations est concrétisée chaque année par le rapport du médiateur au parlement, en présence du Ministre-Président et des députés. Marc Bertrand a exposé ses recommandations à la Région en début du mois d'octobre et reproduira l'exercice à la Fédération Wallonie-Bruxelles en novembre. Suivent des débats sur différents points du rapport. Plusieurs recommandations sont répétées d'année en année sans être suivies d'actions concrètes. La faute au budget, très souvent...

En quoi Marc Bertrand peut-il aider le Bruxellois?

À Bruxelles, il ne travaille que sur les matières communautaires. Le gros morceau, c'est l'éducation: enseignement, aide à la jeunesse, allocations d'études, équivalences de diplômes... Et chaque année, le mois de septembre offre son lot de plaintes à propos des inscriptions en première secondaire: « *Dans ces cas-là, nous vérifions si la procédure prévue par le décret est respectée. Notamment si la commission d'inscription a justifié sa décision et si elle a bien répondu aux parents. »*

Si Marc Bertrand ne traite que des matières communautaires, qui surveille le Parlement bruxellois? Et bien, personne. Il n'y a pas de médiateur à la Région. Le citoyen n'a que le service des plaintes de la Région pour seul interlocuteur. L'idée d'un médiateur n'a jamais dépassé le stade de la proposition d'ordonnance, et le projet du nouveau gouvernement n'augure rien de nouveau à ce sujet. L'ombudsman du jour est étonné et déçu de ne pas avoir d'équivalent bruxellois:

« C'est très bizarre. Le service des plaintes est efficace mais il s'agit d'un service interne à l'administration. Du coup, ils n'ont pas la même force de neutralité que moi qui suis un agent externe. Les administrations ont l'obligation de me rendre des explications alors que le service des plaintes a une relation hiérarchique avec la Région. On m'a dit que le problème était un peu du registre des questions linguistiques. Pourtant, à

mes yeux, on pourrait avoir un médiateur bilingue ou deux médiateurs. Mais vous savez, à Bruxelles, dès qu'on touche aux questions linguistiques et communautaires... »

Avec la nouvelle réforme de l'État, le bureau du médiateur de la Région Wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles voit sa pile de dossiers à traiter s'agrandir à mesure de la multiplication des compétences héritées par les entités fédérées. Tout ça sans que son équipe ne s'agrandisse. Faire plus avec les mêmes moyens, un credo en ces temps de budget serré.

Martin Vanhecke



Lisez aussi :



Budget bruxellois: la mobilité grande gagnante



"La Fédération Wallonie-Bruxelles est hors-la-loi"



Pour une meilleure protection des sportifs accusés à tort de dopage

André du Bus : « Nous serons confrontés à une pénurie d'interprètes en langue des signes dans... »



Emploi des jeunes Bruxellois: leur d'espoir

Marcourt : "Nous devons mettre en place un système économique viable pour l'information numérique"

2 Comments

GHYSELINGS Marianne 14 octobre 2014 at 14 h 56

min [Répondre](#)



Très beau site et surtout très intéressant.
Bravo Martin pour ton article.
A très bientôt. Marianne



Bertrand *17 octobre 2014 at 18 h 53 min* [Répondre](#)

Félicitations, Monsieur Vanhecke.
En tout cas, vous avez bien transcrit mon message.
Et bonne route avec votre nouveau site !

Laissez un commentaire

*

Name

*

Email

Website

PT8J 5

Anti-Spam *

Prévenez-moi de tous les nouveaux commentaires par email.



Logo réalisé par Mathieu Heynen



Réseaux sociaux

Tweets Suivre

 **Le Parlementaire** @ParlementaireBx 21h

Le Parlementaire est désormais aussi à la radio !
Retrouvez les rédacteurs du site tous les mardis
14h en direct sur [@radioLNFM](#)

Étendre

 **Le Parlementaire** @ParlementaireBx 20 Oct

Tweeter à @ParlementaireBx

 **Le Parlementaire**

 Vous aimez.

Vous et 205 autres personnes aimez Le Parlementaire. 205 personnes aiment Le Parlementaire.





Articles populaires



Budget bruxellois: la mobilité grande gagnante

3

Comments



Les jardins et potagers s'invitent sur les toits bruxellois

1

Comment



Parlementaires bruxellois : loin de la réalité des électeurs

1

Comment



Opinion : Un Bruxellois au gouvernement fédéral. Vraiment ?

No

Responses.



André du Bus : « Nous serons confrontés à une pénurie d'interprètes en langue des signes dans les cinq ans »

No

Responses.

Commentaires récents

- Thierry dans [Parlementaires bruxellois : loin de la réalité des électeurs](#)

- Juliette Pitisci dans [Budget bruxellois: la mobilité grande gagnante](#)

- Bertrand dans [Les métiers du parlement: Marc Bertrand, médiateur](#)

- Nicolas Sohy dans [Budget bruxellois: la mobilité grande gagnante](#)

- Minh dans [Budget bruxellois: la mobilité grande gagnante](#)

Meta

› [Connexion](#)

› [A propos](#)

Archives

› [octobre 2014](#)

S'inscrire à la newsletter

Contact

Nom *

Email *

Message *

Envoyer

