

24 août 2023

Arrêté du Gouvernement wallon portant exécution de l'article L1533-1 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation, relatif aux modalités d'adhésion, aux règles de fonctionnement et au financement du service de médiation intercommunale de la Région wallonne

Le Gouvernement wallon,

Vu la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, telle que modifiée, l'article 20 ;

Vu le Code de la démocratie locale et de la décentralisation, l'article L1533-1, § 1^{er}, inséré par le décret du 19 juillet 2006 ;

Vu le rapport du 19 septembre 2022 établi conformément à l'article 3, 2^o, du décret du 11 avril 2014 visant à la mise en oeuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques régionales ;

Vu l'avis de l'Inspecteur des finances, donné le 25 novembre 2022 ;

Vu l'avis de l'Association des provinces wallonnes, donné le 23 février 2023 ;

Vu l'avis de l'Union des villes et communes de Wallonie, donné le 27 février 2023 ;

Vu l'avis de l'Autorité de protection des données, transmis le 22 mai 2023 ;

Vu la demande d'avis dans un délai de trente jours, adressée au Conseil d'Etat le 30 mai 2023, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Considérant l'absence de communication de l'avis dans ce délai ;

Vu l'article 84, § 4, alinéa 2, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Considérant l'accord de coopération du 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, l'article 3, alinéa 3 ;

Considérant le développement de la médiation au niveau local, communal et intercommunal, qui a fait l'objet de multiples recommandations au niveau fédéral, régional et européen, telles que celles de l'Assemblée générale du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe, en 1999 et en 2004 ;

Considérant le chapitre 22 de la Déclaration de politique régionale 2019-2024 où le Gouvernement émet le souhait de généraliser le recours au médiateur pour les intercommunales ;

Considérant l'expérience-pilote menée de 2013 à 2016 à l'initiative du médiateur concernant la médiation intercommunale et les conclusions contenues dans le rapport définitif relatif à cette expérience-pilote ;

Sur la proposition du Ministre des Pouvoirs locaux ;

Après délibération,

Arrête :

Art. 1^{er}.

Conformément à l'article L1533-1 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation, le service de médiation intercommunale de la Wallonie est confié au médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, ci-après nommé « le médiateur ».

Chaque intercommunale adhère au médiateur, sauf si elle est dotée par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de son propre médiateur. Elle y adhère partiellement si une institution est chargée par la loi ou le décret d'une compétence de médiation dans un domaine spécifique de ses activités.

Art. 2.

L'intercommunale qui adhère au service du médiateur, conformément à l'article 1^{er}, adhère au règlement d'ordre intérieur relatif au traitement des réclamations, pris en application de l'article 17 de l'accord de

coopération 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, ci-après dénommé « accord de coopération du 3 février 2011 ».

Art. 3.

La rémunération du service est déterminée sur la base des coûts réels des interventions du médiateur, conformément à l'article 3, de l'accord de coopération du 3 février 2011. Un décompte est adressé semestriellement à l'intercommunale.

Les frais directs et indirects de mise en place d'un service de première ligne de gestion des réclamations au sein de l'intercommunale, indépendamment des interventions du médiateur, sont à la charge de l'intercommunale.

Art. 4.

Dès lors que le traitement d'une réclamation en première ligne est clôturé par le service interne de l'intercommunale, le réclamant est expressément informé de la clôture de sa réclamation et de la position de l'intercommunale à son égard. Cette notification indique, de manière claire et visible, qu'en cas de désaccord persistant du réclamant, celui-ci peut s'adresser au service de médiation intercommunale.

Le médiateur traite directement et de manière indépendante, les réclamations individuelles introduites par les citoyens-usagers de l'intercommunale.

Le médiateur établit annuellement un rapport contenant l'analyse et le traitement des réclamations. Le rapport est transmis à l'intercommunale, qui en est le dépositaire exclusif.

Art. 5.

Le médiateur met à la disposition de l'intercommunale toutes les informations nécessaires à la mise en oeuvre du service de première ligne de gestion des réclamations, ainsi que, dans la mesure de ses ressources internes et dans les limites de son expertise, les outils opportuns pour rencontrer les besoins exprimés par l'intercommunale en matière de formation du personnel dans le cadre de l'activité de ce service.

Le médiateur s'engage à rencontrer régulièrement les représentants de l'intercommunale, afin d'évaluer la collaboration, de formuler tout conseil et toute recommandation utile au bon fonctionnement du service.

Le médiateur contribue à la réalisation d'un rapport annuel de l'activité du service de première ligne de gestion des réclamations de l'intercommunale.

Le traitement des données à caractère personnel s'effectue dans le cadre des missions du médiateur définies dans l'accord de coopération du 3 février 2011.

Art. 6.

L'intercommunale s'engage à inscrire sa volonté d'agir dans la problématique globale de la gestion des réclamations et du mécontentement des usagers, d'une part, et dans une démarche de qualité des services rendus par l'intercommunale, d'autre part.

L'intercommunale transmet tous les éléments et informations requis et indispensables au bon exercice de la mission du médiateur, tels que l'ensemble des éléments relatifs à la gestion opérationnelle des réclamations de première ligne.

Art. 7.

Les données personnelles récoltées par l'intercommunale et le médiateur sont récoltées exclusivement dans le seul et unique but du traitement des réclamations. Les données collectées des réclamants sont les suivantes : nom, prénom, sexe, date de naissance, adresse, mail, numéro de téléphone. Les responsables du traitement sont les intercommunales visées à l'article 1^{er} et le médiateur. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du traitement décrit ci-dessus. Les données personnelles sont traitées en conformité avec les réglementations relatives à la protection des données personnelles.

Art. 8.

Le Ministre qui a les pouvoirs locaux dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 24 août 2023.

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président

E. DI RUPO

Le Ministre du Logement, des Pouvoirs locaux et de la Ville

Ch. COLLIGNON