

LE MÉDIATEUR DANS LES ENTREPRISES PUBLIQUES AUTONOMES

PAR

Diane DÉOM

PROFESSEUR

À L'UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN

AVOCAT

I. — L'ORGANISATION LÉGALE DE LA MÉDIATION DANS LES ENTREPRISES PUBLIQUES AUTONOMES

A. — *Le contexte législatif*

1. — C'est la loi du 21 mars 1991 qui a introduit le service de médiation dans l'organisation des entreprises publiques autonomes. Il convient de rappeler brièvement le contexte dans lequel cette innovation s'inscrivait.

La loi du 21 mars 1991 avait pour objectif essentiel de moderniser la gestion de quatre grandes entreprises publiques, afin de les rendre aptes à affronter dans de bonnes conditions l'environnement concurrentiel ouvert notamment par l'évolution du droit communautaire (1). Elle entendait également améliorer les relations de ces entreprises avec leurs usagers et modifier une image de marque parfois dégradée.

La réforme entreprise a transformé profondément le cadre juridique dans lequel se meuvent la S.N.C.B., Belgacom, La Poste et la Régie des voies aériennes. Non seulement leur forme juridique est concernée, mais aussi le régime de leur personnel, la définition de leurs missions et l'organisation des contrôles exercés sur leurs actes (2).

(1) D. NUCHELMANS et G. PAGANO, « Les entreprises publiques autonomes », *C.H. CRISP*, 1991, n° 1321-1322.

(2) Voy. pour une approche d'ensemble les diverses contributions réunies dans l'ouvrage *Les entreprises publiques autonomes*, Bruxelles, Bruylant, 1992.

2. — L'un des aspects les plus fondamentaux de la loi nouvelle consiste à modifier la qualification même des activités des entreprises publiques qu'elle vise. Là où, traditionnellement, on identifiait nécessairement et systématiquement une mission de service public, la loi énumère désormais limitativement quelles sont les tâches des entreprises publiques qui appellent la qualification de service public. Pour le surplus, leur activité relève du droit commun et s'affranchit, pour l'essentiel, des contraintes du droit administratif (1).

Le contrôle de l'Etat sur le fonctionnement de l'entreprise se trouve lui aussi remodelé. Il s'exerce désormais par référence aux dispositions d'un contrat de gestion, qui fixe les obligations de l'entreprise dans le domaine des missions de service public. Le modèle classique de la tutelle administrative fait place à un système de relations contractualisées (2).

3. — Du point de vue des usagers, la réforme est à la fois timide et novatrice. Timide, parce qu'elle se garde d'organiser une représentation des usagers dans la gestion même de l'entreprise publique. Novatrice, parce qu'elle instaure le service de médiation, et prévoit la création de comités consultatifs des usagers.

Novatrice aussi dans la mesure où elle modifie le cadre juridique des relations de l'entreprise publique avec les administrés.

Les missions de service public sont encadrées plus étroitement qu'auparavant. La loi prévoit en effet que le contrat de gestion fixe obligatoirement les « règles de conduite à l'égard des usagers » (3). C'est à ce titre que le contrat de gestion de Belgacom a, par exemple, déterminé des délais maxima de raccordement téléphonique (4).

Pour toutes les missions hors service public, en revanche, l'entreprise dispose d'une large autonomie dans le développement de ses comportements commerciaux. « L'utilisateur » y

(1) Voy. notre étude, « Les contraintes de droit public qui pèsent sur les entreprises publiques autonomes », in *Les entreprises publiques autonomes, op. cit.*, pp. 115 et sv.

(2) A. DRUMAUX, « Contractualisation et enjeux de modernisation », *ibid.*, pp. 31 et sv.

(3) Art. 3, § 2, 3°.

(4) Contrat de gestion approuvé par A.R. du 19 août 1992, *Mon. b.* 4 septembre 1992, p. 19.325, art. 21, point 1.1 (p. 19.359).

devient « le client » : désormais, il ne pourra plus ni bénéficier ni pâtir des lois du service public, mais sera confronté à une entité économique fonctionnant en concurrence.

Tel est le contexte dans lequel le législateur prend l'initiative d'instaurer un service de médiation. Institution essentiellement publique et administrative, le médiateur trouve ainsi, paradoxalement, l'une de ses premières consécutions législatives (1) aux marges du secteur public, et au fil d'une réforme qui s'inscrit dans un courant de privatisation discrète.

B. — *Le service de médiation*

4. — Le législateur de 1991 opte pour une organisation morcelée et spécialisée de la médiation : c'est en effet dans chaque entreprise publique qu'un tel service doit être institué, du moins dans la mesure où ses usagers sont principalement des personnes physiques et où elles sont désignées comme telles par le Roi (2).

On se trouve donc assez loin du modèle originel, dans lequel une seule personne exerce ses fonctions pour l'ensemble de l'administration ou même pour un secteur de celle-ci.

La loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux ménage l'existence de tels régimes particuliers. En effet, son article 1^{er} exclut de la compétence du médiateur « les autorités administratives dotées de leur propre médiateur par une disposition légale particulière » (3). Les réclamations introduites erronément auprès du médiateur fédéral seront, le cas échéant, transmises directement au service de médiation compétent (4).

5. — Le statut des médiateurs des entreprises publiques autonomes est cependant uniforme. La loi en règle les éléments essentiels. Initialement, elle permettait au Roi d'intro-

(1) La Région bruxelloise avait devancé le législateur fédéral, en organisant un service de médiation auprès de la S.T.I.B. : voy. l'art. 19 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale, et l'arrêté du Gouvernement du 30 mai 1991, modifié par l'arrêté du 20 octobre 1994.

(2) Art. 43, al. 2, de la loi du 21 mars 1991. Seule la Régie des voies aériennes n'a pas fait l'objet d'une telle désignation (voy. A.R. du 9 octobre 1992).

(3) L'exposé des motifs (*Doc. Parl.*, Ch., 1993-1994, n° 1436/1, p. 5) mentionne le cas des entreprises publiques autonomes, sous-entendant ainsi qu'elles constituent bien, dans leurs relations avec les usagers, des autorités administratives au sens de l'art. 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat.

(4) Art. 6, § 3, du projet.

duire certaines dispositions particulières qui pouvaient différer d'une entreprise à l'autre (1) ; mais l'arrêté royal du 9 octobre 1992 n'introduit en réalité aucune distinction entre les trois services de médiation. La loi a ensuite été modifiée dans un sens qui exclut tout particularisme (2).

Les membres du service de médiation — un par régime linguistique, fonctionnant en collège — sont nommés par arrêté royal délibéré en conseil des ministres, pour un terme renouvelable de cinq ans. Leur situation juridique est manifestement de nature statutaire.

Le Roi dispose d'un large pouvoir d'appréciation pour le choix des candidats, les conditions de nomination prévues étant très générales (3). L'entreprise publique autonome n'intervient bien entendu d'aucune manière dans le processus de désignation.

Pendant l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs jouissent d'une certaine stabilité, puisqu'ils ne peuvent être révoqués que « pour juste motif », par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

6. — Le statut des médiateurs comporte des garanties d'indépendance à l'égard de l'entreprise publique concernée. La fonction de médiateur est en effet incompatible avec l'exercice de tout mandat ou fonction dans l'entreprise ; cette indépendance doit avoir existé au cours des trois années précédant la désignation. En outre, le médiateur ne peut être membre du comité consultatif de l'entreprise ni être lié à des organismes concurrents ou fournisseurs de celle-ci (4).

Plus généralement, l'indépendance du médiateur est assurée par diverses incompatibilités touchant notamment les professions d'avocat, de notaire, de magistrat ainsi que tout mandat

(1) Il s'agissait des conditions de nomination, des incompatibilités et de la rémunération (art. 44, § 4).

(2) Loi-programme du 6 août 1993, art. 88 et 89.

(3) Outre la nationalité belge, la jouissance des droits civils et politiques et la conduite irréprochable, ces conditions portent seulement sur la détention d'un diplôme donnant accès aux fonctions de niveau 1 et sur l'indépendance à l'égard de l'entreprise publique autonome au cours des trois années qui précèdent la désignation. L'arrêté royal du 9 octobre 1992 ajoute la nécessité d'une expérience professionnelle utile d'au moins trois ans (art. 3).

(4) A.R. 9 octobre 1992, art. 4.

public rémunéré (1) ; mais le cumul avec une autre activité professionnelle n'est pas interdit de manière générale.

7. — En dépit de cette indépendance organique, le service de médiation fonctionne en étroite corrélation avec l'entreprise, dans la mesure où les ressources humaines et matérielles nécessaires à son fonctionnement lui sont fournies par celle-ci.

Le personnel affecté au service compte dans tous les cas dix personnes, dont deux sont titulaires d'un grade du rang 10, 11 ou 12. La désignation des membres du personnel affecté au service de médiation revient au conseil d'administration de l'entreprise, statuant sur proposition des médiateurs (2).

Aussi longtemps qu'ils restent affectés à ce service, les membres du personnel concernés « sont exclusivement soumis au pouvoir hiérarchique des membres du service de médiation » (3). En cas de difficultés, les médiateurs devraient donc être considérés comme les seuls supérieurs hiérarchiques des intéressés ; mais l'adoption de mesures disciplinaires relève des organes de l'entreprise publique autonome conformément au statut des agents.

Quant aux frais de fonctionnement, la loi prévoit qu'ils sont à charge de l'entreprise publique autonome. Idéalement, celle-ci affecte au service une enveloppe budgétaire dont la répartition est décidée par les médiateurs (4). Les bureaux doivent être mis à disposition par l'entreprise.

C. — *Les missions du service de médiation*

8. — Les membres du service de médiation exercent leurs attributions tant en ce qui concerne les activités de service public que les activités purement commerciales des entreprises publiques autonomes. En revanche, leur compétence se limite aux « *matières concernant les usagers* », à l'exclusion de litiges

(1) La loi instaure un mécanisme systématique de congé pour mission (ou de suspension de contrats) pour les médiateurs occupés, lors de leur désignation, dans les administrations de l'Etat ou auprès de personnes morales de droit public relevant de l'Etat.

(2) A.R. 9 octobre 1992, art. 5. Les intéressés bénéficient d'une indemnité spéciale (*ibid.*, art. 6).

(3) A.R. 9 octobre 1992, art. 5, al. 2.

(4) Voy. en ce sens, le rapport 1993 du service de médiation de La Poste, p. 6, et celui du service de médiation de Belgacom, p. 20.

concernant, notamment, la gestion du personnel ou du patrimoine de l'entreprise.

La loi assigne au service de médiation trois missions, qui s'inscrivent toutes trois dans le domaine du traitement de plaintes ou de litiges particuliers.

9. — La première mission est de l'ordre de l'instruction des affaires : elle consiste à examiner les plaintes des usagers. En principe, toutes les plaintes doivent être examinées, dès lors qu'elles sont introduites dans les formes requises (1). Si le service de médiation décide de ne pas traiter une plainte, il doit en informer le réclamant en indiquant les motifs de ce rejet.

La procédure d'examen des plaintes prévoit que tant l'entreprise publique autonome que le plaignant ont le droit de consulter le dossier établi par le service de médiation, les documents confidentiels éventuellement retirés par les soins de ce dernier (2). Toutefois, le droit de consultation du dossier par le réclamant est subordonné à l'autorisation du service de médiation. Depuis l'entrée en vigueur de l'article 32 de la Constitution et de la loi du 6 juin 1994, ce mécanisme d'autorisation paraît devenu partiellement (3) incompatible avec les exigences de la transparence administrative.

Le service de médiation peut, mais ne doit pas, convoquer le plaignant afin de l'entendre personnellement. Cette observation manifeste à elle seule combien l'institution est loin des garanties et du formalisme propres à la fonction juridictionnelle.

10. — La seconde mission impartie au médiateur répond à l'essence même de l'institution, puisqu'elle consiste à rechercher une conciliation entre les parties.

Aucune disposition ne règle la procédure à suivre pour la recherche d'un tel compromis à l'amiable. Le service de médiation organise donc comme il l'entend ses méthodes de travail à cet égard. Le protocole conclu entre Belgacom et son service

(1) Voy. *infra*, n° 15.

(2) A.R. du 9 octobre 1992, art. 10. La notion de confidentialité n'est pas précisée.

(3) Dans la mesure où le dossier se compose de documents administratifs au sens de la disposition constitutionnelle.

de médiation prévoit à ce sujet la possibilité d'organiser une entrevue (1).

A défaut de compromis à l'amiable, le service de médiation émet, dans les deux mois suivant la réception de la plainte (2), un avis, dont l'entreprise publique peut s'écarter par une décision motivée.

11. — Enfin, la troisième mission assignée au service de médiation lui permet, lorsque les deux parties le sollicitent en ce sens, de se prononcer en qualité d'arbitre, dans le respect de la procédure organisée par le Code judiciaire. Il n'est habilité à exercer cette mission que pour les affaires dans lesquelles il n'a pas encore pris position ou émis un avis.

La sentence arbitrale doit être prononcée dans un délai de deux mois à dater de la saisine du service de médiation.

12. — Pour les besoins de l'instruction des réclamations, le service de médiation dispose du droit de prendre connaissance de tout document de l'entreprise publique autonome, qu'il juge directement utile. Il peut en outre requérir des administrateurs et du personnel de l'entreprise toutes les explications ou informations nécessaires (3). Ces prérogatives ne sont assorties d'aucun mécanisme contraignant.

Mais l'instrument le plus redoutable dont dispose le service de médiation est sans doute le dépôt du rapport d'activités annuel. Celui-ci doit faire état notamment des différents types de plaintes reçus et de la suite qui leur a été donnée. Le rapport est communiqué à l'entreprise publique, au Ministre de tutelle et aux Chambres législatives, et mis à la disposition du public. Il constitue donc un instrument important d'évaluation des performances de l'entreprise en termes de service au public : que ce soit pour le gestionnaire politique ou pour le responsable commercial, le rapport d'activités du service de médiation ne peut passer inaperçu.

C'est précisément en fonction des précieuses données des rapports relatifs à la première année de fonctionnement des services de médiation, que nous examinerons maintenant en

(1) Art. 15 du protocole, publié dans le rapport 1993, p. 23.

(2) Ce délai peut être prorogé une seule fois.

(3) Art. 43, § 4 de la loi du 21 mars 1991.

un second temps les leçons qui paraissent se dégager à ce stade de l'expérience.

II. — L'EXPÉRIENCE DE LA MÉDIATION DANS LES ENTREPRISES PUBLIQUES AUTONOMES

13. — La lecture des premiers rapports des services de médiation (1) est pleine d'enseignements. Le ton varie quelque peu d'un cas à l'autre... Les médiateurs de La Poste écrivent (2) : « La direction de l'entreprise ne perçoit pas le service de médiation comme une contrainte, mais comme un adjuvant. Les propositions du service de médiation trouvent une oreille attentive... »

Ceux de la S.N.C.B. sont moins optimistes (3) : « Curieusement, l'instauration du service de médiation ne semble pas avoir été bien perçue par une partie de la direction de la S.N.C.B. Nous avons eu l'impression de jouer les trouble-fête et nous n'avons pas ressenti, jusqu'à présent, une réelle volonté de faire changer les choses ».

Au-delà de ces constatations, liées aux situations particulières à chaque entreprise, plusieurs points communs se dégagent des trois rapports. Les uns concernent les relations des services de médiation avec les usagers, les autres ont trait aux relations avec l'entreprise.

A. — *Relations avec les usagers*

14. — La première constatation frappante est le nombre relativement restreint de plaintes soumises aux médiateurs au cours de cette première année de fonctionnement. Environ 300 pour La Poste, 480 pour Belgacom, et 60 pour la S.N.C.B..., des chiffres manifestement très modestes si on les compare au volume d'activités des trois entreprises.

La constatation peut réjouir, puisqu'elle témoigne sans doute d'un niveau élevé de satisfaction ! Mais l'explication de ce phénomène tient aussi au manque d'information sur un ser-

(1) Le présent texte a été rédigé avant la publication des rapports 1994.

(2) Rapport 1993, p. 27.

(3) Rapport 1993, p. 79.

vice nouveau (1) et aux conditions assez formalistes de saisine des médiateurs. Plus fondamentalement, le rapport de La Poste (2) n'hésite pas à évoquer « une certaine abdication » de la clientèle, dont témoigneraient des commentaires déabusés... L'avenir dira si ce diagnostic se confirme à l'épreuve du temps.

La mission d'arbitrage, en particulier, n'a pas connu d'application significative, puisqu'un seul dossier était ouvert au 31 décembre 1993... Le service de médiation de Belgacom mentionne l'existence de quelques autres demandes en ce sens, mais l'arbitrage requiert l'accord de l'entreprise publique autonome.

L'échec de ce mécanisme est peut-être, lui aussi, largement dû au manque de confiance dans une institution nouvelle. Il faut relever en tout cas qu'il permettrait de rencontrer adéquatement certains besoins, dans la mesure où il offrirait, spécialement pour les petits litiges, une alternative rapide et peu coûteuse aux procédures judiciaires.

15. — Les médiateurs des trois entreprises constatent à l'unisson, en 1993, que les modalités prévues pour l'introduction des plaintes pèchent par leur caractère rebutant. D'après l'arrêté du 9 octobre 1992, dans son texte initial, la plainte devait en effet être introduite par lettre recommandée ou formulée en personne ; elle était, dans les deux cas, subordonnée au paiement d'une somme de 146 F., soit l'équivalent du coût d'un envoi recommandé.

Si légères soient-elles — en comparaison avec les frais d'une procédure juridictionnelle —, ces contraintes ont manifestement éconduit une partie des réclamants. Ainsi, la S.N.C.B. signale que seulement 17 % des plaintes reçues répondent aux deux exigences précitées ! Le service de médiation de La Poste, lui, a accepté de traiter certaines de ces plaintes irrecevables, en raison de leur grand nombre et des circonstances spécifiques.

(1) Le rapport 1993 de Belgacom indique une forte augmentation du nombre de plaintes dans les derniers mois de l'année (p. 26).

(2) Rapport 1993, p. 28.

Le problème ainsi évoqué a aujourd'hui trouvé sa solution, puisque l'arrêté royal du 5 avril 1995 permet l'introduction des plaintes soit par écrit, soit verbalement, mais dans les deux cas sans frais et sans formalités.

16. — La nature et l'objet des plaintes sont des plus variés. Si beaucoup d'entre elles ont trait à des prétentions d'ordre juridique (notamment à des questions de responsabilité), d'autres appellent surtout une réaction fondée sur la logique de l'équité, du fair-play, voire du simple « geste commercial ». Ainsi par exemple, les médiateurs suggèrent-ils à La Poste d'accepter d'assumer dans certains cas, même si la loi l'en dispense, une responsabilité en cas de perte d'envoi recommandé (1). Ce type de constatations caractérise sans doute la médiation dans les entreprises publiques plutôt que dans l'administration proprement dite ; il ne va pas, cependant, sans soulever des questions au regard du principe d'égalité.

Indépendamment des plaintes proprement dites, les services de médiation sont aussi contactés très fréquemment par téléphone pour des demandes de renseignements ou des doléances diverses. Un nombre significatif de plaintes échappe en outre à la compétence matérielle du service dans la mesure où il se rapporte à des questions comme des troubles de voisinage ou des accidents de circulation, et non à la prestation des services eux-mêmes.

17. — Le traitement des plaintes est rapide, puisque l'A.R. du 9 octobre 1992 prévoit que l'avis du service de médiation doit être donné au maximum dans les quatre mois, et que les délais effectifs moyens sont nettement moins importants. Les rapports font apparaître que le nombre de conciliations obtenues est élevé (44 % à Belgacom, 45 % à La Poste et 80 % à la S.N.C.B.). En dehors des conciliations, la proportion des plaintes que le service de médiation reconnaît comme fondées varie fortement d'une entreprise à l'autre (seulement 17 % à La Poste, pour 25 % à Belgacom et 75 % à la S.N.C.B.).

(1) Rapport 1993, p. 24.

B. — *Relations*
avec l'entreprise publique autonome

18. — Une difficulté s'est présentée immédiatement aux trois services de médiation pour définir les conditions de recevabilité des plaintes. Bien que la loi soit muette sur ce point, il s'est en effet avéré indispensable de délimiter le rôle des médiateurs par rapport aux traditionnels « bureau des réclamations » ou « service clientèle » instaurés au sein des entreprises publiques autonomes.

Dans les trois services, un principe de subsidiarité a dès lors été admis : le recours au service de médiation n'est reçu que si le plaignant a d'abord cherché à obtenir satisfaction directement auprès de l'entreprise. Le service facilite, le cas échéant, l'introduction de cette réclamation « en premier ressort ».

Le protocole conclu entre Belgacom et le service de médiation prévoit par exemple que « le service de médiation n'a pas pour but de se substituer aux services de Belgacom chargés du traitement des réclamations de la clientèle. Le service de médiation doit être compris comme un service de dernier recours auquel le public peut avoir accès si une solution satisfaisante n'a pas pu être trouvée lors d'un premier contact avec l'entreprise ». Toutefois, les limites, notamment chronologiques, au-delà desquelles le client peut estimer qu'il n'a pas obtenu satisfaction ne sont pas précisées.

19. — Le second stade des relations avec l'entreprise publique autonome concerne le traitement des plaintes. Pour les besoins de sa mission, le service de médiation peut accéder à toute pièce et requérir la collaboration des administrateurs et agents de l'entreprise (1). Les médiateurs signalent avoir obtenu généralement une excellente collaboration à cet égard.

Mais des difficultés peuvent cependant se présenter pour que le médiateur obtienne facilement les informations et prises de position souhaitables de la part des différents services opérationnels de l'entreprise. La pluralité des interlocuteurs est ressentie, par le médiateur comme une difficulté majeure dans les relations avec l'entreprise... Aussi, le protocole conclu à

(1) Art. 43, § 4, de la loi du 21 mars 1991.

Belgacom prévoit-il que le service de médiation a un interlocuteur unique, le « *project manager* », qui a pour mission de réunir auprès des différents services compétents les informations souhaitées.

20. — Enfin, la question des relations avec l'entreprise se pose aussi en ce qui concerne le résultat des plaintes. A défaut de conciliation, le médiateur n'a qu'un pouvoir d'avis, et l'entreprise reste donc entièrement libre de sa décision. Les rapports montrent qu'un nombre significatif, mais peu élevé, d'avis favorables au réclamant n'emportent pas l'adhésion de l'entreprise (26 à La Poste, 11 à Belgacom, 3 à la S.N.C.B.).

Mais les rapports montrent aussi combien les services de médiation éprouvent le besoin d'aller au-delà d'une démarche individuelle de traitement des plaintes. Nombre de celles-ci soulèvent des questions de principe ou illustrent un dysfonctionnement général.

Dès lors, bien que la loi ne lui attribue pas expressément cette fonction, le service de médiation est tout naturellement enclin à formuler des suggestions, recommandations et avis qui dépassent l'examen de plaintes pour déboucher sur le souci global d'un meilleur service à la clientèle.

21. — C'est ainsi, par exemple, que le service de médiation de La Poste consacre des réflexions intéressantes à la technique réglementaire qui régit les services postaux : on y lit, notamment que « l'abondance, pour ne pas dire la pléthore, des règles (des milliers d'articles !) nuit à leur connaissance et à leur assimilation ; de nombreuses adaptations interviennent, en outre, quasi quotidiennement, ce qui contribue à la confusion. (...) Dans certains cas, La Poste fait, elle-même, abstraction de son règlement, l'estimant inapplicable ».

Celui de Belgacom a formulé une série de propositions très concrètes pour améliorer certaines situations dont témoignent les plaintes, et souhaiterait disposer d'une saisine d'office lors de la diffusion d'informations relatives à des dysfonctionne-

ments (1). Son avis a aussi été sollicité, conformément à la loi, à propos de la détermination des nouvelles conditions générales du service téléphonique.

Cette fonction d'avis et de suggestion caractérise peut-être la vertu majeure spécifique du médiateur : proche de l'entreprise qu'il contrôle, il est aussi, en un certain sens, au service de celle-ci dans la mesure où il peut devenir l'aiguillon d'une amélioration globale de ses prestations. Ni juge, ni inspecteur, mais garant d'un souci d'accueil et d'écoute du public, son rôle ne saurait s'exercer correctement que s'il peut compter à cet égard sur l'adhésion globale des gestionnaires de l'entreprise.

CONCLUSION

22. — L'institution du médiateur appelle sans doute un certain scepticisme, et soulève bien des perplexités, dans le cadre des traditions juridiques legalistes qui sont — qui étaient ? — les nôtres...

Dans le cas des entreprises publiques autonomes, en tous cas, il est cependant difficile de nier que l'instauration du service de médiation réponde à un besoin spécifique. Il offre tout simplement à l'usager, confronté à de très grandes entreprises agissant encore fréquemment en monopole, le moyen de faire valoir son point de vue devant une instance indépendante. L'expérience montre que beaucoup de litiges soumis au médiateur ont de faibles enjeux financiers, et ne seraient guère de nature à justifier la saisine d'un juge.

En guise d'illustration de ce propos, je vous propose de partager un moment les affres de ce voyageur, relatées dans le rapport de la S.N.C.B. (2) :

« Un voyageur s'embarque dans une gare où la distribution de billets est supprimée. Lors du contrôle, il constate qu'il est dépourvu d'argent. Le contrôleur compréhensif régularise

(1) Rapport 1993, p. 17. A notre avis, cette suggestion s'inscrit mal dans la notion même de médiation : doté d'une possibilité de saisine d'office, le médiateur deviendrait une sorte de conseiller en gestion, et perdrait une part de l'autorité qu'il tient de son rôle spécifique de traitement des réclamations.

(2) Rapport 1993, p. 42.

l'usager et l'informe qu'il est tenu de s'acquitter du prix du billet, endéans les cinq jours, en gare de Bruxelles-Central.

En raison des grèves, celui-ci s'adresse par téléphone à la Gare centrale en demandant de régler le montant à la gare de Charleroi-Sud. Après accord, il se présente à Charleroi-Sud le jour même où, à défaut de dossier, on ne peut le régulariser. Il se rend à Bruxelles-Central où le guichetier n'est pas non plus en mesure de le régulariser suite à une importante affluence de voyageurs à ce moment, mais lui communique néanmoins le numéro du dossier afin de régler le montant de sa dette à Charleroi.

De retour à Charleroi, il se voit opposer une fin de non recevoir. Une semaine plus tard, il se présente à nouveau à Bruxelles-Central où on lui apprend que son dossier a été transféré au service contentieux.

Quelques jours plus tard, se voyant réclamer des amendes doublées pour non-paiement immédiat, il s'adresse alors au médiateur pour lui faire part de la situation administrative inextricable à laquelle il est confronté. Peu de temps après, la S.N.C.B., s'étant rendue compte des erreurs commises, lui rembourse les 2000 F. d'amende dont il s'était acquitté entre-temps ».

Comment, après cela, ne pas faire taire tous les scepticismes pour se féliciter de la création des services de médiation ?