

## TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>I. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES</b>	7
1. La méthodologie du Collège des médiateurs fédéraux (ou que fait le Collège et comment ?)	9
2. L'affinement des critères d'évaluation des dossiers clôturés	16
3. Le Collège des médiateurs fédéraux et le contrôle de l'action et du fonctionnement de l'administration	18
4. Le Collège des médiateurs fédéraux et le principe du raisonnable	25
5. La gestion logistique	28
<b>II. ANALYSE DES DOSSIERS</b>	31
1. Introduction	33
2. Quelques chiffres	34
3. Les douze ministères fédéraux	45
3.1. Les Services du Premier Ministre	45
3.2. Ministère de la Fonction publique	46
3.3. Ministère de la Justice	53
3.4. Ministère de l'Intérieur	67
3.5. Ministère des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et de la Coopération au Développement	87
3.6. Ministère de la Défense nationale	101
3.7. Ministère des Finances	104
3.8. Ministère de l'Emploi et du Travail	147
3.9. Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement	151
3.10. Ministère des Classes moyennes et de l'Agriculture	166
3.11. Ministère des Affaires économiques	176
3.12. Ministère des Communications et de l'Infrastructure	179

4. Les parastataux .....	187
4.1. Les parastataux sociaux .....	187
4.2. Parastataux et entreprises publiques ne relevant pas directement d'un ministère fédéral .....	205
4.3. Autres parastataux .....	206
4.4. Institutions culturelles et établissements scientifiques .....	206
5. Organismes privés chargés d'un service public .....	207
6. Plaintes de fonctionnaires .....	212
<b>III. RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>219</b>
1. Recommandations générales .....	221
1.1. Les recommandations générales - 2000 .....	221
1.2. Suivi réservé durant l'exercice écoulé aux recommandations générales 1999, 1998 et 1997 ..	223
2. Recommandations officielles .....	231
2.1. Les recommandations officielles - 2000 .....	231
2.2. Les recommandations officielles - 1999 .....	231
2.3. Les recommandations officielles - 1998 .....	231
2.4. Les recommandations officielles - 1997 .....	232
<b>ANNEXES .....</b>	<b>233</b>
Annexe I - Loi du 22 mars 1995 instaurant des média- teurs fédéraux .....	235
Annexe II: Règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs fédéraux et Protocole d'accord concernant les relations entre le Collège des médiateurs fédéraux et les administrations fédérales pour le traitement de plaintes ..	239
Annexe III : Questions parlementaires - projet et propositions de loi .....	247
Annexe IV : Index des parlementaires cités .....	250
Annexe V : Relevé des mentions de certaines institutions ..	251