

Le médiateur communal

Rapport d'activités 2019

« Verba volant, scripta manent »

Locution latine

Rétroactes :

- En séance du 24/11/2008, le Conseil communal a approuvé le règlement portant le Code communal de la participation et instituant la fonction de médiateur communal (cf. chapitre III).
- Suite au départ à la pension du précédent médiateur communal, le Conseil communal, en séance du 01/02/2016 a désigné M. Benoît VANDERSMISSEN comme médiateur communal.

Formation continuée :

Lors de l'année 2019, le Médiateur communal a eu la possibilité de suivre 3 formations :

1) « La médiation autrement ... » - Editions Larcier – 28/03/2019

Ce colloque avait pour but de dresser une première approche pratique de la « loi du 18 juin 2018 portant dispositions diverses en matière de droit civil et des dispositions en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges », entrée en vigueur le 01/01/2019. Cette loi rappelle la mission de conciliation du juge, réforme en profondeur la médiation et consacre le droit collaboratif. Elle est venue renforcer la place qu'occupe la médiation dans le paysage juridique.

Avec elle, le procès judiciaire s'ouvre à une nouvelle dimension, le rôle du juge est profondément modifié, l'intervention des avocats est revue à l'aune de ces nouveaux modes et la figure du médiateur est consacrée et protégée. In fine, c'est toute l'approche du procès civil qui en sort bouleversée. Faut-il s'en émouvoir ou s'en féliciter ?

Les points suivants ont été abordés :

- **Le procès autrement ?** Dès le départ, le projet de loi avait suscité une profonde interrogation : en plaçant les modes alternatifs de règlement des litiges, et en particulier la médiation, au cœur de chaque procédure, le législateur a-t-il voulu changer le(s) paradigme(s) du procès civil ? Une analyse scientifique de la loi a été apportée, de même que les regards croisés d'une avocate et d'un juge ont permis d'esquisser quelques réponses théoriques et pratiques.
- **Le médiateur autrement ?** Le processus de médiation repose sur la figure de ce « tiers indépendant, neutre et impartial ». La loi y consacre une attention toute particulière, en revoyant en profondeur son titre, légalement protégé, et en réformant la Commission fédérale de médiation. Le Secrétaire de la Commission Fédérale de Médiation a développé le nouveau rôle du médiateur, et a donné les pistes permettant au médiateur de se « former à la neutralité ».

• **Le litige autrement ?** Enfin, c'est toute l'appréhension du litige qui sort bouleversée par la loi du 18 juin 2018. Et c'est un nouveau rapport entre le justiciable et son avocat qui devra s'inventer. Les aspects économiques, stratégiques et humains ont également été abordés de manière très pratique.

En bref, ce colloque a permis au médiateur communal de s'imprégner de notions nouvelles, sachant qu'il n'est nullement question pour lui de s'arroger un titre de « médiateur agréé » tel que déterminé par la loi du 18 juin 2018. Ces notions s'intègrent dans un processus de communication et de collaboration efficaces, tant vis-à-vis des citoyens que des services de l'administration.

2) « Semaine de la Médiation – Journée Centrale » - Commission Fédérale de Médiation – 17/10/2019

Cette journée centrale de la Semaine de Médiation a permis de promouvoir davantage la médiation en coopération avec une multitude de partenaires. Le Médiateur a participé à deux ateliers :

1) « Incidences des nouvelles législations sur les écrits en médiation »

Les lois du 18 juin 2018 portant dispositions diverses en matière de droit civil et des dispositions en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges, et du 30 juillet 2018 exécutant le règlement européen sur la protection des données (RGPD) ..., ont des incidences sur les écrits en médiation auxquelles il convient d'être vigilants. Un point de focus a été porté sur les obligations du médiateur à ces égards et sa nouvelle obligation déontologique de neutralité.

2) « Médiation & autres MARCS dans le contentieux de la fonction publique ».

Les personnes morales de droit public sont désormais autorisées à régler leurs différends, portant notamment sur les relations professionnelles entre agents ou entre agents et l'Autorité, par le biais de la médiation.

La question du pouvoir et de l'autorité a été abordée au travers des interrogations suivantes : le lien d'autorité juridique (statut versus subordination), le mandat de représentation de l'Autorité, les limites de l'ordre public et du statut du personnel, la spécialité du médiateur, la prise de décision négociée, l'indépendance et l'impartialité du médiateur lorsqu'il est mandaté par l'employeur dans le cadre d'un litige entre agents, la médiation de groupe, la médiation comme outil de management...

La distinction des fonctions et des missions entre l'ombudsman et le médiateur a été rappelée.

L'objectif fut de sensibiliser le public à la médiation sociale avec un pouvoir public, en mettant en évidence son intérêt, non seulement dans la résolution des litiges mais également à titre préventif, comme instrument de management.

Plusieurs témoins d'administrations, d'entreprises publiques autonomes et/ou d'ASBL de droit public étaient présents et fort intéressants. Ils ont apporté un éclairage personnel sur des litiges d'ordre individuel et sur une médiation « de groupe ».

3) **Séminaire résidentiel « Secret professionnel (partagé) : comment se positionner en tant qu'assistant(e) social(e) ? » - ERAP – 4,5 et 6/12/2019**

Le Médiateur communal a participé à ce séminaire – sans vraiment représenter le « public cible » de ce séminaire car, dans le cadre de cette fonction, il a été confronté à des réactions négatives de la part de certains travailleurs sociaux à répondre à certaines questions, ces derniers invoquant le secret professionnel. Et ce malgré que le principe de toute intervention du médiateur communal se fonde sur la stricte confidentialité. Il était donc intéressant de tenter de comprendre les fondements de certaines réticences à collaborer.

En soumettant les travailleurs sociaux au secret professionnel et au secret partagé, le législateur lui impose un cadre qui limite et circonscrit son rapport avec les bénéficiaires de l'action sociale, lui conférant ainsi de grandes, parfois de lourdes responsabilités sociétales.

Outre l'obligation relative au secret professionnel qui s'impose aux travailleurs sociaux en vertu de l'article 458 du code pénal, il a été rappelé l'un des 10 principes fondateurs de la Fédération Internationale des travailleurs sociaux selon lequel : « *Les travailleurs sociaux doivent respecter la confidentialité des informations sur les personnes utilisant leurs services. Les exceptions ne pourront être justifiées que sur la base d'une exigence éthique plus grande (comme la préservation de la vie)* ». Ce principe de confidentialité est régulièrement érodé sous l'influence du contexte social et politique. Les réponses législatives apportées dans le cadre de la lutte contre la pédophilie (introduction de l'article 458bis du code pénal) ou de la lutte contre le terrorisme (introduction de l'article 458ter du code pénal) illustrent ce phénomène. En outre, par son nouvel article 46bis/1, le Code d'Instruction Criminelle impose désormais à toutes les institutions de sécurité sociale (CPAS, mutualités, caisses d'allocations familiales, syndicats, Fedasil, etc.), une double obligation (passive et active) de lever le secret professionnel en cas de suspicion d'infraction terroriste. Il en découle que la loyauté des travailleurs sociaux est souvent écartelée entre des 'intérêts contraires'. Ils sont à la fois assistants et mais servent aussi de contrôleurs les mettant ainsi dans une situation conflictuelle, pris entre le devoir de protéger les intérêts des personnes avec qui ils travaillent et les exigences sociales et juridiques.

Il importe donc que les équipes de terrain aient les moyens de construire des réponses éthiques et déontologiques dans leurs pratiques de réseau face aux injonctions de partage d'information. De même, il apparaît indispensable de rappeler, dans ces temps bousculés, les fondements du travail social, ses principes et ses objectifs.

Le contenu du séminaire s'est articulé autour de trois axes :

1. Le secret professionnel et le secret professionnel partagé : analyse de la législation; contraintes et exceptions; exposés et mises en situation
2. Le secret professionnel et le secret partagé : éthique et déontologie du travailleur social, nouveau paradigme

3. L'érosion du secret professionnel et du secret professionnel partagé : réappropriation ou soumission ?

Ce séminaire a permis au Médiateur de comprendre certaines réticences à collaborer. Il axera dès lors ses interventions avec certains services dans le cadre d'un secret professionnel partagé.

Activités :

Après une forte accalmie en 2018 pour les demandes d'interventions adressées au Médiateur communal, l'année 2019 a permis le constat suivant : 23 appels lui ont été adressés. Parmi ces appels :

- 9 demandes d'informations lui ont été adressées, qui ont toutes été redirigées :
 - vers le service de médiation de dettes du CPAS ou de Wolu-Service (4 appels),
 - vers le service de médiation de Proximité (service Prévention) ou la Justice de Paix, pour des conflits de voisinage ou pour une médiation familiale (3 appels),
 - vers le service organisant la permanence de consultations juridiques (2 appels),
- Sur les 14 demandes confiées in fine au médiateur communal :
 - 9 ont abouti à un règlement en interne par le service, sans qu'aucun processus de médiation n'ait été nécessaire, voire entamé. Les services sollicités furent les suivants : Urbanisme, Gestion de l'espace public, Mobilité, Recette communale et Stationnement.
 - 2 ont nécessité un processus de médiation avec les citoyens demandeurs et les services concernés. Aucun consensus n'ayant pu se dégager des multiples contacts et autres rencontres mises en place, donnant satisfaction aux deux parties, le Médiateur a été amené à présenter ces dossiers au Collège des Bourgmestre et Echevins qui a tranché. Ces demandes concernaient pour l'une le stationnement, pour l'autre des « griefs divers portant sur divers services » ...
 - 2 dossiers n'ont pu aboutir, « *faute de combattants* », les citoyens-demandeurs n'ayant aucune envie de rencontrer le Médiateur, voire même d'écouter les propositions de ce dernier ...
 - 1 dossier est en cours de traitement et a été transmis au service concerné

Un constat ...

Le Médiateur a pu constater un nombre croissant de demandes d'intervention pour des contestations de redevances liées au Stationnement. Pour rappel, une redevance étant la juste rétribution pour un service rendu par la commune, le médiateur communal n'est pas compétent pour traiter la demande et doit renvoyer le demandeur vers le Collège des

Bourgmestre et Echevins. Ce faisant, il arrive de plus en plus souvent que les demandeurs contournent leur contestation initiale en se plaignant du traitement de leur dossier par le service ou l'agent-constatateur ... Il s'agit là sans doute d'une dérive de la réglementation et il appartient au médiateur de rester vigilant à cet égard

Perspectives pour les années à venir

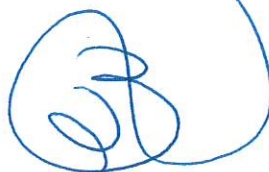
Afin de renforcer son action et sa visibilité tant vis-à-vis des citoyens qu'à l'intention des services collaborant avec lui, le Médiateur proposera d'intégrer, d'une façon ou d'une autre, au travers des règlements ou des pratiques de l'administration :

- les « 15 normes de bonne conduite administrative », en vigueur au sein des services du médiateur fédéral, considérée comme une grille de lecture transparente des normes utilisées pour l'évaluation des réclamations qui lui sont soumises,
- le renforcement de la collaboration avec les différents médiateurs, tant locaux qu'externes, en vue d'une plus grande visibilité encore à destination des citoyens.

Conclusion

Indéniablement, le Médiateur participe de l'instauration d'un climat de confiance et de dialogue entre le citoyen et l'administration, et ce même si ses interventions demeurent limitées. Cette confiance nous semble primordiale et permet au citoyen de mieux s'approprier encore les rouages – souvent fort complexes – d'une administration et de ses processus légaux. Cela se traduit – souvent – par des messages chaleureux exprimés par le citoyen – qu'il ait obtenu satisfaction ou non – pour l'écoute attentive qui a été donnée à son « dossier ».

Le 30 janvier 2020



Benoît VANDERSMISSEN