

Le médiateur communal

Rapport d'activités 2020

« Nous travaillerons ensemble pour soutenir le courage là où il y a la peur, pour encourager la négociation là où il y a le conflit, et donner l'espoir là où règne le désespoir. »

[Nelson Mandela](#)

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).
- En séance du 01/02/2016, le Conseil communal a désigné M. Benoît VANDERSMISSEN comme Médiateur communal.

Formation continuée :

Lors de l'année 2020, et en raison du contexte pandémique de la Covid 19, le Médiateur communal n'a pas eu la possibilité de suivre de formations, de nombreux organismes habituels ayant préféré repousser leurs rencontres, séminaires et autres formations à l'année suivante voire à les supprimer, quand d'autres ont mis tardivement en place – par rapport à l'agenda du Médiateur – des séances en visioconférence.

Activités :

En cette année 2020 un peu particulière, rien n'a changé par rapport au faible taux de sollicitations. 23 appels ont été adressés au Médiateur communal, reprenant :

- 23 demandes d'informations qui ont toutes été redirigées :
 - vers le service de médiation de dettes du CPAS (1 appel),
 - vers le service de médiation de Proximité (service Prévention) ou la Justice de Paix, pour des conflits de voisinage ou pour une médiation familiale (12 appels),
 - vers le service du Stationnement réglementé (4 appels),
 - vers le service des Affaires juridiques pour une contestation en matière de taxes (1 appel)
 - vers les services communaux pour des questions liées à un dossier particulier en cours de traitement (5 appels). Ces services (Urbanisme, Recette communale, Services Techniques, Information/accueil, Samusocial (CPAS)) ont directement répondu aux demandeurs dans le cadre de la gestion de leurs dossiers.

- Sur ces 23 sollicitations, aucun processus de médiation n'a dû être organisé pour 22 dossiers, ceux-ci ne relevant pas de la compétence du Médiateur.
- 1 dossier, n'ayant pas nécessité de réelle médiation mais plutôt un échange de courriels entre le demandeur et les services concernés a dû – in fine – être soumis au Collège des bourgmestre et échevins pour une prise de décision. La demanderesse a en effet souhaité réactiver un dossier initié en 2018 (2 ans après donc), pour lequel elle n'était pas satisfaite de la réponse donnée par le service ainsi que par l'Echevin compétent. La « réclamation » portait sur une interprétation erronée (selon la demanderesse) du règlement sur le stationnement réglementé et l'absence de réponse de la part des services communaux. Le Collège des bourgmestre et échevins a déclaré la première demande irrecevable et la seconde recevable et non fondée.

Un constat « permanent » ...

Bon an mal an, le Médiateur constate un nombre équivalent d'appels, consistant presque exclusivement en des demandes d'intervention n'étant pas de sa compétence. Elles sont dès lors systématiquement reconsidérées comme des demandes d'informations et redirigées vers les services compétents, principalement extérieurs à l'administration (Justice de Paix, SPF fédéraux, ...).

En ce qui concerne les contestations liées à la redevance sur le Stationnement réglementé, et pour lesquelles le Médiateur communal n'est pas compétent en raison de la possibilité pour le demandeur d'exercer une voie de recours légale, elles sont en nette diminution.

Perspectives pour les années à venir

Afin de renforcer en permanence son action et sa visibilité tant vis-à-vis des citoyens qu'à l'intention des services collaborant avec lui, le Médiateur proposera de réactiver les contacts quelque peu diminués en raison de la pandémie, et ce avec les autres services – tant internes qu'externes à l'administration – traitant de médiation sous toutes ses formes.

Conclusion

Le Médiateur communal constate que son travail consiste plus en une tâche d'information ou de réorientation du demandeur vers le service compétent – majoritairement « extra communal ». Il ne s'agit pas ici de commenter l'ingratitude ou non de cette tâche, mais il me tient à cœur de préciser que toute la célérité est systématiquement de mise dans les contacts avec le citoyen, à la grande satisfaction de celui-ci, afin de le rediriger adéquatement. Ce qui est grandement apprécié.

De même, force est de constater qu'il est encore souvent difficile pour le citoyen de se retrouver dans les méandres d'une administration, d'une affaire ou de toute autre initiative visant à la résolution d'une situation publique ou privée.

Cette fonction a donc toute sa raison d'être ...

Le 8 juin 2021

Benoît VANDERSMISSEN