

# Le médiateur communal

## Rapport d'activités 2021

*« Quand on a réglé un grand différend, il reste toujours quelques griefs, et la paix ne peut être rétablie que par la bonté »*

Lao Tseu

### 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 :

Comme pour l'année 2020, et toujours en raison de la pandémie, l'année 2021 fut « légère » en termes d'offres de formations. Toutefois, le Médiateur communal a pu suivre une formation en ligne intitulée « *Le Zoom du Médiateur : la médiation par visio-conférence* », organisée le 31/03/2021 par la Haute Ecole de la Province de Liège.

Depuis mars 2020, les réunions en visioconférence se sont multipliées, et ce dans toutes les sphères professionnelles, auxquelles les services de médiation n'ont pas échappé. Chacun a dû s'adapter en fonction de ses possibilités et de ses affinités informatiques lors de l'organisation de telles réunions. De nombreuses réflexions ont alors émergé :

- Quelle posture est à adopter par le médiateur pour créer des conditions d'échanges humains en visioconférence ?
- Quelles sont les attitudes, quels sont les outils nécessaires pour fluidifier les échanges en visioconférence ?
- Quel est l'essentiel du juridique à connaître sur la question ?

Une des premières tâches du médiateur est d'instaurer un climat de confiance, de sécurité, de souplesse et de chaleur humaine, tout en respectant la confidentialité inhérente à un bon processus de médiation. Comment dès lors installer cette confiance et cette sécurité pendant les échanges, lorsque nous sommes séparés par un écran d'ordinateur ?

Les avantages et les inconvénients de la médiation par visioconférence ont également été dressés.

En conclusion, nous commençons tout juste à apprivoiser la médiation par visioconférence. Des recherches universitaires sont lancées sur le sujet. Cela permettra aux praticiens d'en apprendre davantage sur ce genre de pratique et ses effets, mais dans l'intervalle, il faut répondre adéquatement à la demande, car les conflits n'attendent pas. L'expérience se vit sur le terrain, avec la découverte de bonnes pratiques tout comme de moins bonnes. Des erreurs pourront se produire, c'est inévitable, mais la majorité d'entre elles ne seront pas

fatales. Par ailleurs, une grande partie de la population a appris à utiliser davantage les technologies informatiques. Cela facilitera les choses à l'avenir ...

### Activités :

En cette année 2021, le taux de sollicitations reste peu élevé, 29 appels ayant abouti chez le médiateur :

- 28 demandes d'informations qui ont toutes été redirigées :
  - vers le service de médiation de Proximité (service Prévention) ou la Justice de Paix, pour des conflits de voisinage ou pour une médiation familiale (19 appels),
  - vers les services communaux pour des questions liées à un dossier particulier en cours de traitement (4 appels). Ces services (Mobilité, Etrangers, Urbanisme, Etat civil) ont directement répondu aux demandeurs dans le cadre de la gestion de leurs dossiers.  
  
De ces dossiers, un seul a finalement abouti au Collège des bourgmestre et échevins pour une prise de décision, le médiateur s'étant déclaré incompétent pour « conflit d'intérêt ».
  - vers le service de médiation de dettes du CPAS (3 appels),
  - vers le service du Stationnement réglementé (1 appel),
  - vers le service des sanctions administratives communales pour un mémoire de défense dans le cadre d'un dossier (1 appel).
- 1 entrevue à la demande d'un étudiant de l'INSAS qui souhaitait interroger le médiateur comme base documentaire dans le cadre d'un mémoire de fin d'études.

Il est à relever qu'aucun processus de médiation n'a dû être organisé cette année, les demandes ne relevant pas de la compétence directe du médiateur.

### Un constat – toujours – « permanent » ...

Bon an mal an, le Médiateur constate un nombre équivalent d'appels, consistant presque exclusivement en des demandes d'informations, redirigées vers les services – internes ou externes – compétents.

### 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, en ce y compris les collègues Médiateurs des autres communes.

## Conclusion

Année après année, même si les deux dernières ont été particulièrement « spéciales » en termes de relations interpersonnelles, il est une constante qui n'est pas à négliger : les citoyens qui font appel au service du Médiateur manifestent un sentiment de satisfaction, l'un après avoir été entendu ou avoir été compris, l'autre après avoir obtenu une réaction très rapide, même s'il ne s'agissait – bien souvent – pour le médiateur que d'appuyer sur le bouton « *Transfer* » pour rediriger la demande vers le service compétent ... La rapidité de ce geste – sommes toutes anodin – est valorisée et appréciée.

Ce geste – disais-je – est une simple application du principe de la « gestion consciencieuse » auquel le Médiateur communal attache une grande importance. Cela permet aussi de maintenir – voire de renouer – le dialogue entre le citoyen et l'Administration, et redonne au citoyen la confiance en l'administration à laquelle il s'adresse ...

Et là où il y a de la confiance, il y a des échanges de qualité ...

Telle est la mission que poursuit le Médiateur communal.

Le 26 avril 2022

Benoît VANDERSMISSEN