



Woluwe-Saint-Lambert

Le Médiateur communal

Rapport d'activités 2022



# Le médiateur communal

## Rapport d'activités 2022

*« Chacun a raison de son propre point de vue, mais il n'est pas impossible que tout le monde ait tort »*

Gandhi

### Préambule :

Madame la Présidente,  
Monsieur le bourgmestre,  
Monsieur le Secrétaire communal,  
Mesdames et Messieurs les membres du Conseil communal,

Conformément à l'article 23 du Règlement portant le Code communal de la participation, j'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel du Médiateur communal.

Je vous en souhaite une agréable lecture et reste à votre disposition pour échanger avec vous à ce sujet.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, Monsieur le bourgmestre, Monsieur le Secrétaire communal, Mesdames et Messieurs les membres du Conseil communal, à l'assurance de ma bienveillante considération.

Benoît Vandersmissen  
Médiateur communal

## Formation continuée :

Tout comme les années 2020 et 2021, et toujours en raison de la crise sanitaire ayant drastiquement diminué le panel de formations disponibles, l'année 2022 fut « légère » en termes d'offres.

Toutefois, le Médiateur communal a participé, le jeudi 13 octobre 2022, à la journée centrale organisée par la Commission fédérale de médiation dans le cadre de la Semaine de la Médiation 2022. Cette conférence avait pour thématique : « *UN GRAND PAS EN AVANT POUR LA MÉDIATION ? Un point de vue scientifique et pratique ...* » et a pu réunir un grand nombre de médiateurs pour les faire réfléchir à l'avenir de la médiation.

Deux exposés ont été présentés en préambule des échanges.

Le premier portait sur une recherche scientifique menée par l'Université d'Anvers, et plus particulièrement sur les résultats d'une enquête à grande échelle menée auprès de la population belge concernant « *l'attitude des citoyens belges face au traitement des problèmes juridiques* ». L'objectif de cette recherche était de collecter des données auprès de la population belge sur la familiarité et l'attitude des citoyens à l'égard des moyens de traiter les problèmes et les différends, sur les expériences concrètes des citoyens en matière de problèmes et de litiges (s'ils en ont eu au cours des trois dernières années) relatifs à des litiges privés uniquement. Les premières conclusions indiquent que l'aspect du coût est un facteur déterminant dans le choix entre les processus de résolution des conflits ainsi que dans le choix de la médiation, et qu'il est constaté l'importance que revêtent l'internet et l'avocat dans le choix de la voie de résolution des conflits. Cette étude est disponible via le lien suivant : <https://confliccool.org/fr-be/survey>

Le second a développé un projet de recherche scientifique, commandé par la Commission fédérale de médiation auprès de la VUB, portant sur « *L'étude des effets de la loi de 2018 sur la pratique de la médiation* ». La loi du 18 juin 2018 portant des dispositions en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges a apporté plusieurs modifications, parfois importantes, à la procédure de médiation. Une définition légale de la médiation a été introduite, des retouches aux conditions d'agrément des médiateurs et à la confidentialité de la médiation et, point principal, l'obligation a été imposée au juge, à l'avocat et à l'huissier de justice d'informer les citoyens sur les modes alternatifs de règlement des conflits. La Commission fédérale de médiation a souhaité examiner si cette loi a permis aux citoyens de mieux connaître la médiation et si les acteurs de la justice ont facilité le recours à la médiation grâce aux mécanismes prévus. L'étude n'est pas clôturée à ce stade.

Ces deux exposés ont permis de combiner des approches pas forcément liées : le côté « approche scientifique » et la réalité de terrain de la médiation. Le Médiateur communal a apprécié cette journée qui lui a permis de retirer certains enseignements pour sa pratique, même si les véritables médiations ne font pas vraiment partie de son quotidien, et de loin...

## Actualités :

Depuis le 01/09/2022, le service de médiation bruxellois est opérationnel. Madame Catherine De Bruecker est la première médiatrice bruxelloise. Elle a prêté serment le 16 décembre 2021 devant le Président du Parlement régional bruxellois et la Présidente du Parlement francophone bruxellois, et est entrée en fonction en janvier 2022 pour un mandat de cinq ans.

Cette prise de fonction est la conséquence de la publication, en juin 2019, par le Moniteur belge du décret et de l'ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois.

Par l'adoption de ces décret et ordonnance conjoints, les entités fédérées bruxelloises se dotaient d'un médiateur institutionnel et comblaient ainsi un vide dans le paysage des médiateurs/ombudsmans de notre pays.

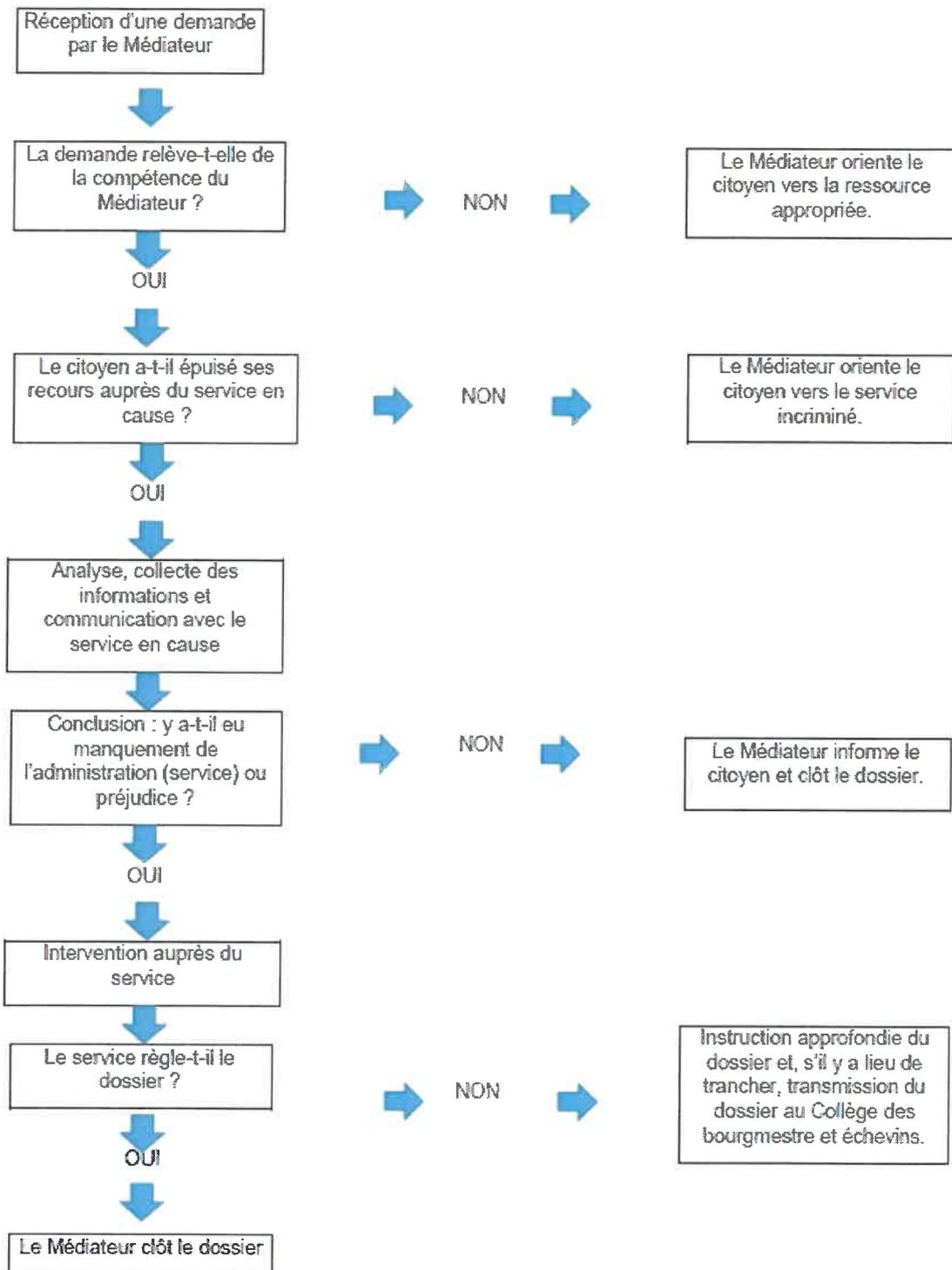
En effet, depuis de nombreuses années, l'Etat fédéral, la Région wallonne, la Communauté française, la Communauté flamande, la Communauté germanophone, disposent de leur propre médiateur, permettant ainsi aux citoyens de disposer d'une voie indépendante pour trouver une solution aux difficultés qu'ils éprouvent dans leurs relations avec les services publics.

Il aura fallu attendre 2 ans et demi et des procédures de recrutement pour que les citoyen.ne.s de la Région de Bruxelles disposent du même service à l'égard des administrations bruxelloises, aussi bien celles de la Région, que de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française, et même des administrations communales ne disposant pas de leur propre médiateur.

Les parlementaires bruxellois ont voulu donner d'importantes missions pour renforcer la bonne administration et veiller à la sauvegarde des droits fondamentaux, comme le prescrit d'entrée de jeu le texte fondateur. (Source : [www.le-mediateur.be](http://www.le-mediateur.be) )

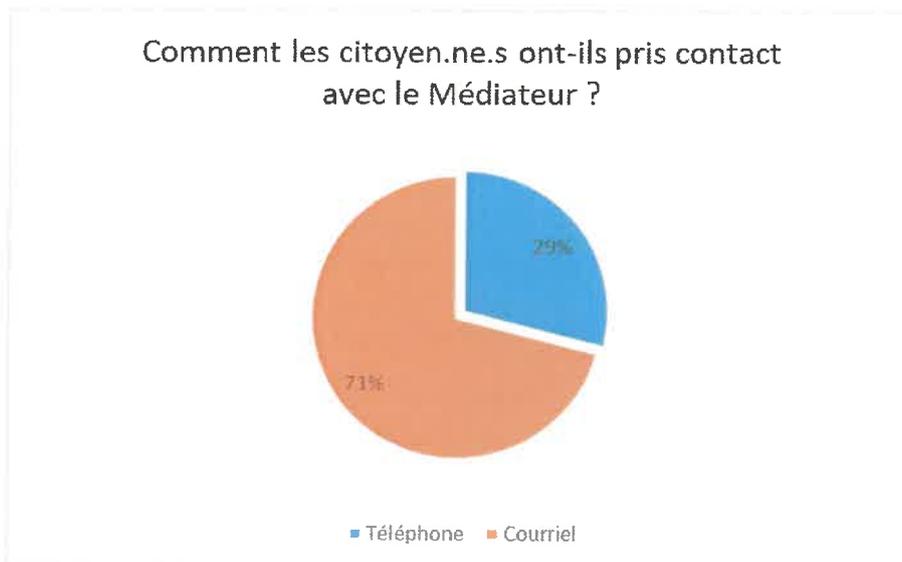
La médiatrice bruxelloise a annoncé qu'elle prendra contact avec les communes pour définir les limites des interventions des différents intervenants.

## Le processus de traitement des demandes :

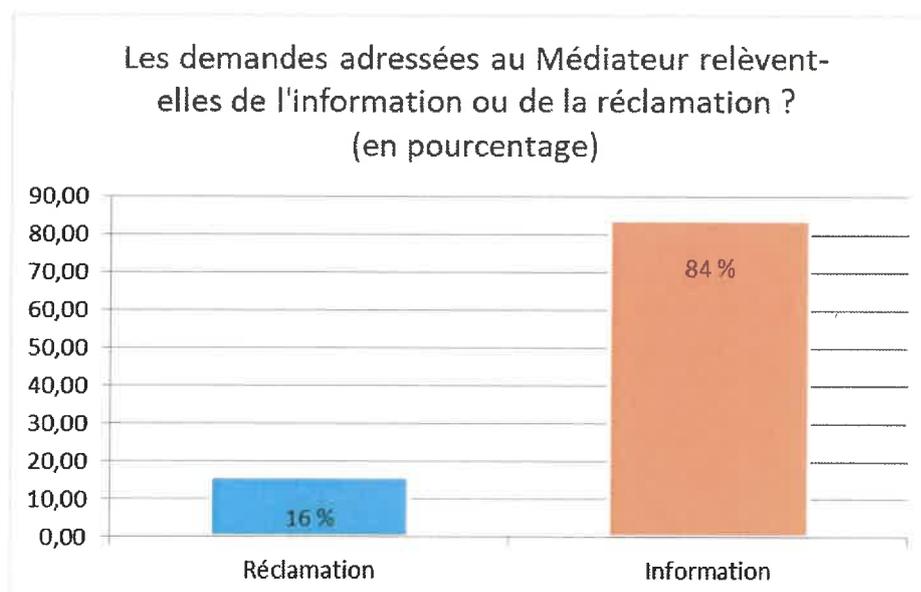


## Activités en 2022 :

Le service du Médiateur communal a reçu 31 sollicitations diverses.



Le courriel reste la méthode de contact privilégiée par les citoyen.ne.s pour la rapidité de son traitement. En effet, même s'il lui faut parfois quelques jours pour recueillir tous les éléments du dossier afin d'examiner tant sa compétence que les limites de son intervention éventuelle, le Médiateur communal met un point d'honneur à systématiquement accuser réception de la demande, et ce dans les 24 heures au maximum, ce qui est un principe de bonne administration, hautement apprécié de la part des citoyen.ne.s ...



Pour rappel, le Code de la participation citoyenne instituant la fonction de médiateur communal limite l'intervention du médiateur à 2 types :

- *Toute personne physique ou morale peut saisir le médiateur communal d'une demande d'**information** dans le cadre des compétences de la commune. La demande d'information doit porter sur les services assumés par l'administration communale. Le médiateur communal a pour mission d'orienter la personne vers le service communal compétent. Il n'a pas pour mission de donner des conseils juridiques ou des informations dans un dossier particulier dont la gestion relève d'un service communal. (art. 17)*
- *Toute personne physique ou morale peut saisir le médiateur communal d'une **réclamation** dans le cadre des compétences de la commune. Le médiateur communal agit sur réclamation écrite ou verbale, actée par ses soins. Un accusé de réception est adressé ou remis au plaignant. Peuvent notamment faire l'objet d'une réclamation auprès du médiateur communal, les actes ou omissions des agents communaux ou d'un service, une lenteur anormale dans le traitement d'un dossier par un agent ou un service, un défaut d'action ou une qualité déficiente dans l'accueil et l'écoute du citoyen par un agent ou un service, un renseignement donné de manière erronée par un agent ou un service (art. 18).*

Les demandes ont été réparties comme suit :

- 26 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 (16 demandes),
  - vers les services communaux pour des questions liées à un dossier particulier en cours de traitement (5 demandes). Ces services (Gestion Espace Public, DDPP, Etat civil) ont directement répondu aux demandeurs dans le cadre de la gestion de leurs dossiers.
  - vers le service du CPAS dans le cadre d'un versement d'une aide alimentaire (1 demande),
  - vers des services externes à la commune (Bruxelles-Environnement, service Urbanisme de Woluwe-Saint-Pierre, médiateur des télécommunications) (3 demandes),
  - 1 entrevue à la demande d'un étudiant en droit dans le cadre d'un stage en médiation (demande qui n'a pu aboutir in fine ...).
- 5 réclamations qui concernaient toutes le service du Stationnement réglementé et pour lesquelles le médiateur a dû se déclarer incompétent, les voies de recours n'étant pas épuisées, conformément à l'art. 19 du Code de la participation citoyenne.

Il est à relever qu'aucun processus de médiation n'a dû être organisé cette année, soit parce que les services ont traité directement les demandes d'information dans le cadre de leur gestion quotidienne, soit parce que les réclamations ne relevaient pas de la compétence directe du médiateur.

### Quelques enseignements ...

De certains contacts établis entre les citoyen.ne.s et le Médiateur, que ce soit dans le cadre d'une demande d'informations ou dans le cadre d'une réclamation, il ressort quelques enseignements utiles pour l'administration. En général, les citoyen.ne.s se soucient :

- de la disponibilité : il est essentiel que les services communaux soient disponibles au maximum, et par des canaux variés (téléphone, courriel, courrier, au guichet avec ou sans rendez-vous, ...) ;
- de l'information : il importe que le citoyen reçoive, dès le départ, une information de qualité, complète et accessible. Un citoyen bien informé est plus satisfait de son administration.
- du traitement des dossiers dans des délais raisonnables : les services doivent répondre rapidement aux demandes des citoyens, compte tenu de la complexité éventuelle du dossier à traiter et de la situation concrète envisagée.

Le Médiateur se chargera donc d'informer le Comité de Direction de ces points d'attention manifestés – en général – par les citoyen.ne.s.

### Conclusion

Avec le recul, la fonction de « médiateur communal » s'ancre de plus en plus dans une fonction de « guide-orienteur » pour réorienter les citoyen.ne.s vers le bon service ou la bonne personne, après avoir pris le temps de l'écouter ...

Ce temps consacré à l'écoute n'est jamais perdu, et ce même s'il ne faut pas toujours fort longtemps pour percevoir vers où rediriger le demandeur. Ressentir de la satisfaction parce que l'on a été écouté est totalement bénéfique pour les citoyen.ne.s dans leurs relations avec l'administration ...

Au fond, avoir de l'empathie, n'est-ce pas replacer « l'humain » au centre du débat, n'est-ce pas ce que chaque composante de l'administration devrait avoir en soi pour mener les missions de service public ... ?

Le Médiateur communal s'y emploie à chaque fois qu'il est sollicité ...

Le 27 février 2023

Benoît VANDERSMISSEN