



Du registre aux délibérations du Conseil Communal de cette Commune, a été extrait ce qui suit

SEANCE DU 11 juillet 2024

PRESENTS :

M. Marc QUIRYNEN, Bourgmestre;
M. André BLAISE, ~~M. Marcel DAVID~~, M. José DOCK, Mme Marie-Alice PEKEL, Échevins;
Mme Florence ARRESTIER, Présidente du CPAS;
M. Vincent PEREMANS, ~~M. Philippe LEFEBVRE~~, Mme Christine BRED, ~~Mme Véronique BURNOTTE~~, M. Bruno HUBERTY, M. Jean-François CULOT, M. Jérémy COLLARD, Mme Lynda PROTIN, M. Serge DEMORTIER, M. Philippe PIRLOT, ~~M. Olivier HENROTIN~~, Conseillers;
M. Quentin PAQUET, Directeur général;

Institution d'un service de médiation communale et fixation d'un règlement de fonctionnement

Le Conseil Communal, siégeant en séance publique,

Vu l'article 14, §1^{er}, alinéa 2, des décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, lequel dispose ainsi : « Le Médiateur peut exercer, à titre gratuit, cette mission à l'égard des services des pouvoirs subordonnés, ayant conclu avec son service une convention et lui octroyant formellement cette mission. Dans ce cas, un règlement confiant la mission au médiateur commun est adopté le cas échéant par le conseil communal, le conseil provincial ou le conseil de l'action sociale » ;

Considérant que la commune est un des meilleurs endroits pour œuvrer au renforcement de la confiance des citoyens à l'égard des institutions et du service public, lequel doit avant tout être considéré comme un service au public ;

Considérant la volonté de resserrer les liens entre l'administration communale et les citoyens ;

Considérant que l'exercice d'une fonction de médiation peut être un vecteur de prévention de conflits au niveau communal ;

Considérant l'accord de collaboration entre les deux parties, pour lequel chacune a marqué son accord ;

Sur proposition du Collège communal,

A l'unanimité,

DECIDE

Article 1er. D'instituer un service de médiation communale, ci-après dénommé le SMC, et d'en arrêter comme suit le règlement de fonctionnement.

REGLEMENT RELATIF AU SERVICE DE MEDIATION COMMUNALE

Article 1 : Principe

Afin de garantir pleinement tant le respect des droits des citoyens et usagers à l'égard du service public communal, que le travail des agents communaux, la commune de Nassogne crée le service de médiation communale (SMC).

Article 2 : Procédure et compétences

2.1. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant individuellement, avoir à se plaindre de la façon dont elle a été traitée par un service de l'Administration communale qui, selon elle, n'a pas fonctionné conformément à sa mission de service public, peut saisir le SMC d'une réclamation individuelle.

Dans les mêmes conditions, tout membre du Conseil communal peut transmettre au SMC une réclamation dont il a été saisi.

Dans ce cas, le SMC prend contact directement avec la personne concernée. Il informe le mandataire ayant transmis la demande, de la suite qui y est donnée.

Le Médiateur ne peut être saisi qu'à l'occasion d'un rapport précis entre un citoyen ou une personne morale et l'administration communale.

Il n'est donc pas compétent pour connaître des réclamations qui mettraient en cause au fond les règlements communaux ou les orientations politiques prises par la commune en matière de gestion du service public local.

2.2. Peuvent notamment faire l'objet d'une réclamation auprès du SMC les appréciations portant sur les dysfonctionnements des services communaux et notamment une erreur ou une illégalité, une lenteur anormale, une mauvaise volonté, un excès de zèle, un défaut d'action ou un manque dans l'accueil et l'écoute du citoyen.

2.3. Le SMC n'est pas compétent dans :

- a) les affaires étrangères à la compétence de la commune;
- b) les affaires concernant des actes posés par les services de Police judiciaire ou administrative sauf pour les aspects relationnels de ces actes ;
- c) les affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée ;

Article 3 : Dépôt de la réclamation

Le SMC agit sur réclamation nominative déposée soit par écrit soit actée par ses soins au départ d'une plainte orale. Dans les deux cas, un accusé de réception est adressé ou remis au réclamant.

Aucune suite ne sera donnée aux réclamations anonymes ou émanant d'une personne inconnue.

De même, le SMC ne recevra pas les réclamations relatives à des faits ou comportements datant de plus d'un an ou antérieurs de plus d'un an à l'entrée en vigueur de ce règlement.

Le dépôt de cette réclamation est gratuit.

Article 4 : Droit d'enquête

4.1. Pour lui permettre d'accomplir sa mission, le SMC est habilité à mener des enquêtes au sein des services communaux.

Il peut entrer directement en contact avec tout agent concerné pour l'objet de la réclamation. Il lui expose préalablement à l'entretien le contenu de la réclamation dont il a été saisi.

Les agents ou services communaux devront impérativement répondre sans retard et dans un délai d'un mois maximum. Le Collège s'engage à faire respecter ce délai.

Le SMC peut statuer sur pièces et consulter tout document administratif en rapport avec l'affaire qu'il traite. Il peut se faire délivrer par le Directeur Général la copie des documents qui lui paraissent nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Article 5 : Résultat de l'enquête

5.1. Lorsque le SMC considère qu'une réclamation est complètement ou partiellement fondée, il en informe le Collège communal et le Directeur Général. Il envoie une copie de son rapport au réclamant et à la personne de référence de la commune.

Le SMC peut formuler des recommandations à l'attention du Collège sur les mesures d'organisation à prendre qui seraient de nature à éviter la répétition des dysfonctionnements dont il a été saisi.

5.2. Lorsque le SMC estime qu'aucune suite ne doit être réservée à une réclamation, il en informe le réclamant par écrit en exposant les raisons pour lesquelles il estime la réclamation non fondée. Copie de cette correspondance est adressée au Collège communal ainsi qu'à la personne de référence.

Article 6 : Organisation du Service de Médiation communale

Le SMC est assuré directement par le Médiateur commun de la Communauté française et de la Région wallonne, qui agit en collaboration avec la personne de référence au sein de la commune.

L'accord de collaboration conclu entre le Médiateur d'une part et la Commune d'autre part, fait partie intégrante du présent article.

Article 7 : Rapport d'activités

Chaque année, si le nombre de réclamations enregistrées et le fonctionnement du SMC le justifient, le Médiateur présente au Conseil communal un rapport écrit sur ses activités, qui peut contenir des recommandations et des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services concernés, après l'avoir présenté au Collège communal.

Article 8 : Secret professionnel

Afin de respecter la vie privée du réclamant, le Rapport annuel du Médiateur ne mentionne ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

Article 2. De charger le Bourgmestre et le Directeur général de signer l'accord de collaboration avec le Médiateur.

Par le Conseil,

Le Directeur général,
(s) Q. PAQUET.

Le Bourgmestre,
(s) M. QUIRYNEN.

Pour expédition conforme,

Le Directeur général

Le Bourgmestre



Quentin PAQUET



Marc QUIRYNEN