



Commission des Affaires intérieures et de l'Égalité entre les femmes et les hommes

Procès-verbal de la réunion du 11 juin 2021

La réunion a eu lieu par visioconférence.

Ordre du jour :

- 7811 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2019)
- Rapporteur : Monsieur Paul Galles

- Examen en vue de l'élaboration d'une prise de position

*

Présents : Mme Simone Asselborn-Bintz, M. François Benoy, M. Dan Biancalana, M. Emile Eicher, M. Jeff Engelen, M. Marc Goergen, M. Claude Haagen, M. Max Hahn, M. Marc Hansen, M. Aly Kaes, M. Claude Lamberty, M. Georges Mischo, M. Gilles Roth, M. Michel Wolter

Mme Myriam Cecchetti, observateur délégué

M. Paul Galles, Rapporteur du débat d'orientation 7811

M. Philippe Neven, de l'Administration parlementaire

Excusée : Mme Lydie Polfer

*

Présidence : M. Dan Biancalana, Président de la Commission

*

7811 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2019)

En réponse à la lettre du 29 avril 2021 de Monsieur le Président de la Chambre des Députés, la présente réunion a pour objet d'élaborer une prise de position sur le rapport d'activité de l'Ombudsman de 2019.

Monsieur le Président estime nécessaire de rappeler que la Commission des Affaires intérieures et de l'Égalité entre les femmes et les hommes traite les réclamations relatives aux administrations communales présentées dans le rapport d'activité de l'Ombudsman. Il précise que, contrairement aux

administrations étatiques, pour lesquelles les directeurs respectifs sont généralement invités aux réunions des commissions parlementaires compétentes pour prendre position quant au rapport d'activité, l'identité des administrations communales concernées n'y est pas divulguée par le Médiateur.

Le taux de correction global¹ concernant les réclamations contre des administrations et établissements publics relevant des communes s'élevait en 2017 à 55,6% et en 2018 à 71,4%. En 2019, 113 réclamations en relation avec le secteur communal ont été introduites. De ces réclamations 77 ont pu définitivement être clôturées, dont 40 ont été déclarées recevables et 36 ont été en cours². Le taux de correction s'élevait à 91,7% (correction totale obtenue et correction partielle obtenue), alors que celui pour le secteur étatique s'élevait à 87,2%. Pour 70,8% des réclamations contre des communes, une correction totale a pu être obtenue.

L'orateur se félicite de cette évolution positive et considérable du taux de correction des affaires concernant le secteur communal entre 2017 et 2019. Il en conclut que la qualité des échanges entre le Médiateur et les autorités communales s'est améliorée dans les dernières années. L'orateur soulève dans ce contexte que lors de la présentation de son rapport d'activité 2019 à la Chambre des Députés, l'Ombudsman a affirmé que, de manière générale, une bonne collaboration s'est développée entre les autorités communales et le Médiateur.

Malgré le rôle important de celui-ci, qui consiste à tenter de rapprocher, voire de concilier les administrations et les citoyens par la médiation, l'orateur estime qu'il n'est pas toujours facile d'aboutir à un résultat satisfaisant pour les administrés, étant donné que les communes sont des autorités tenues à respecter les lois et qu'elles doivent rester libres de prendre la décision qui, à leurs yeux, correspond le mieux à leur intérêt.

L'orateur poursuit en résumant brièvement les six affaires relatives aux communes qui sont décrites dans le rapport d'activité 2019 de l'Ombudsman. Celles-ci concernent principalement les matières suivantes :

- dépassements du cadre légal et réglementaire (un classement douteux d'une propriété privée en zone BEP³ et une affaire d'exigences arbitraires imposées par une commune en vue d'un morcellement d'un terrain ;
- état civil (un refus de célébrer un mariage) ;
- urbanisme (une construction sans autorisation communale) ;
- réseaux (une affaire de factures d'eaux élevées) ;
- voirie et stationnement (une interdiction de stationner).

¹ Rapport Ombudsman 2019 : « Taux de correction : pourcentage déterminé sur base du nombre de réclamations clôturées, déduction faite des réclamations irrecevables, recevables mais non fondées et pour lesquelles le réclamant s'est désisté (les réclamations clôturées provisoirement et les réclamations dont le traitement est encore en cours après le 31 décembre de l'exercice concerné ne sont pas prises en considération pour la détermination du taux de correction). »

² Rapport Ombudsman 2019 : « En cours : réclamation introduite après le 1^{er} janvier et en cours de traitement après le 31 décembre de l'exercice concerné. »

³ BEP étant l'abréviation pour désigner une zone de bâtiments et d'équipements publics.

Monsieur le Président estime que, de manière générale, les situations décrites et les argumentations afférentes du Médiateur sont compréhensibles. Pourtant, il tient à souligner qu'il est difficile pour la commission de prendre position par rapport aux réclamations, étant donné que les députés ne connaissent pas les détails des dossiers cités. L'orateur renvoie dans ce contexte à sa remarque précédente que la Commission des Affaires intérieures et de l'Égalité entre les femmes et les hommes n'a pas la possibilité de consulter les autorités communales concernées, contrairement à d'autres commissions parlementaires qui peuvent se référer éventuellement aux explications détaillées de responsables d'administrations et d'établissements publics relevant de l'État.

Sur base de ce qui précède, Monsieur le Président retient le constat général que la collaboration entre l'Ombudsman et les autorités communales est bonne de sorte qu'une solution a pu être trouvée pour la majorité des situations concernant les communes.

Monsieur le Rapporteur informe la commission que lors d'une entrevue entre le Médiateur et lui-même après la présentation du rapport d'activité 2019 à la Chambre des Députés, celui-ci a affirmé qu'il a l'impression que les autorités communales comprennent entretemps mieux le rôle du Médiateur, contrairement aux années précédentes. Il souligne que la médiation réalisée par l'Ombudsman ne saura signifier que celui-ci défend uniquement les intérêts des administrés, mais que son rôle consiste à concilier administrations et administrés en vue de trouver une solution acceptable pour les deux parties. L'orateur juge ainsi très intéressant que l'Ombudsman constate que nombre d'autorités communales ont adopté entretemps une attitude proactive vis-à-vis du Médiateur dans le cadre de réclamations introduites par des administrés. L'orateur estime, lui aussi, que l'amélioration significative du taux de correction, dont témoigne le rapport d'activité 2019, fait preuve de cette évolution positive.

Monsieur le Rapporteur évoque que, lors son entrevue avec l'Ombudsman, il a également abordé le sujet de l'annonce de celui-ci de l'année dernière, qui consistait à citer nommément certaines collectivités locales dans son rapport d'activité au cas où le manque de collaboration de celles-ci persisterait. Or, il peut être constaté que le Médiateur a renoncé à faire ceci dans son rapport d'activité de l'année 2019. L'orateur indique que l'Ombudsman lui a expliqué dans ce contexte qu'il a voulu éviter le risque que l'identité de certains employés communaux soit directement ou indirectement dévoilée, en citant notamment les noms d'administrations communales de plus petite taille, qui disposent généralement d'un nombre assez restreint de collaborateurs. L'orateur ajoute qu'il plaide, d'un point de vue personnel, pour une analyse généralisée des réclamations, même si certaines situations relèvent d'un caractère particulier. Il s'agit de ne pas condamner quelqu'un au pilori et de ce fait il salue l'approche du Médiateur de renoncer à la citation nominale des communes récalcitrantes dans son rapport d'activité.

L'orateur explique qu'il a personnellement ressenti, lors des débats des années précédentes sur les rapports de l'Ombudsman, que les situations y décrites en relation avec les communes incitent souvent beaucoup de réactions - positives et négatives - de la part des députés, et notamment des députés-maires. Dans ce contexte, il signale qu'il a pu observer dans le passé que l'interprétation des députés-maires de certaines situations et des conclusions qui en découlent ont différé de celle du Médiateur. Ainsi, Monsieur le Rapporteur affirme qu'il s'intéresse particulièrement aux points de vues et remarques de la présente

commission parlementaire par rapport aux revendications formulées par le Médiateur à l'adresse des communes dans son rapport d'activité 2019.

Monsieur Emile Eicher (CSV) se félicite du constat de l'Ombudsman que les communes comprennent désormais mieux son rôle et qu'elles profitent entretemps systématiquement de la médiation offerte par celui-ci en vue de pouvoir régler des cas de réclamations de manière satisfaisante pour les deux parties. L'orateur estime que la collaboration avec le Médiateur se révèle particulièrement bénéfique pour des administrations communales de petite taille.

L'orateur rend attentif au fait que de nombreuses administrations communales ne sont pas seulement confrontées à des réclamations allant à l'encontre de leurs propres services, mais aussi à des situations de réclamations entre parties différentes parmi la population, à savoir des conflits de voisinage. Même si l'administration communale elle-même n'est pas directement visée dans le cadre de tels conflits, il se peut qu'elle y soit activement impliquée parce qu'elle doit réaliser une médiation entre les voisins, par exemple en cas d'attribution d'autorisations de construction. En rappelant que l'Ombudsman n'intervient qu'en cas de réclamations entre citoyens et administrations, l'orateur estime que les communes devraient entamer des réflexions afin d'améliorer leur offre en terme de médiation en cas de conflits de voisinage.

Monsieur Michel Wolter (CSV) approuve l'attitude de Monsieur le Président de ne pas trop s'attarder aux différents cas exposés en raison de la présentation unilatérale des situations. L'orateur explique que, d'après ses informations, la manière dont certaines situations y sont décrites diffère sensiblement de la manière dont elles se sont produites.

Quant à la forme des interventions du Médiateur auprès des autorités communales, l'orateur critique qu'à son avis, celle-ci laisse parfois apparaître un certain manque de professionnalisme et de respect vis-à-vis des bourgmestres. L'orateur soulève que la communication entre le Médiateur et une administration communale devrait se faire uniquement par voie directe entre l'Ombudsman et le bourgmestre.

Monsieur le Président rejoint l'avis de Monsieur Wolter en jugeant important qu'un certain formalisme doit être respecté par le Médiateur dans le cadre de ses interventions auprès des communes. L'orateur admet qu'il aurait été intéressant d'inviter l'Ombudsman en commission pour en discuter, en rappelant que ceci a été une proposition formulée par les députés dans la réunion relative au rapport d'activité 2018 de l'année dernière. En constatant que les députés ont différentes remarques à faire par rapport à l'activité de l'Ombudsman qui ne sont pas pour autant directement liées à son rapport 2019, Monsieur le Président suggère d'inviter le Médiateur ultérieurement en commission.

En se référant à la remarque de Monsieur le Rapporteur que les réclamations relatives aux communes incitent beaucoup de réactions parmi les députés-maires, Monsieur le Président explique que souvent ceux-ci se sont déjà vus confrontés à des situations plus ou moins similaires dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions communales. De ce fait, les députés-maires ont la possibilité de se baser sur les situations rencontrées dans leur propre commune et ces expériences leur permettent ainsi de contribuer activement aux discussions.

Madame Simone Asselborn-Bintz (LSAP) se rallie à la remarque de Monsieur Eicher que les communes doivent améliorer leur médiation en terme de conflits de voisinage, car ceux-ci s'avèrent de plus en plus complexes. Elle donne à considérer que la mise en œuvre d'un service médiation est important, mais ne peut être efficace que si les réclamants ont également la volonté de participer à la médiation et manifestent ainsi un intérêt pour trouver une solution acceptable pour toutes les parties concernées.

Monsieur Aly Kaes (CSV) partage la remarque de Madame Asselborn-Bintz et ajoute que dans certains cas de conflits entre voisins, les situations se développent malheureusement de sorte que les deux parties, ayant initialement été en désaccord, s'associent et se tournent finalement contre la commune, qui, de son côté, n'a eu que l'intention d'intervenir dans le conflit en tant que médiateur.

La commission retient dans le cadre de sa prise de position qu'elle juge important que les échanges entre l'Ombudsman et les communes contactées dans le cadre de réclamations d'administrés respectent un certain formalisme qui permet de témoigner de professionnalisme et de respect mutuel.

Le Secrétaire-administrateur,
Philippe Neven

Le Président de la Commission des Affaires intérieures
et de l'Egalité entre les femmes et les hommes,
Dan Biancalana