

# La médiation administrative pour désengorger les tribunaux?

Par **Ludivine Ponciau**

**Moins connue que la médiation pénale, la médiation institutionnelle permet dans bien des cas de débloquer des situations et de restaurer le dialogue entre le citoyen et l'administration.**

Un permis de bâtir ou de conduire refusé, un blocage dans une procédure de regroupement familial, une erreur dans la déclaration fiscale, un enfant qui redouble, des aides sociales non octroyées, un manque de place dans une institution de protection de la jeunesse (IPPJ)... Les citoyens n'acceptent ou ne comprennent pas toujours les décisions ou les pratiques émanant des différents services de l'administration. Des décisions qui ont parfois de lourdes conséquences.

Pourtant, rares sont ceux qui ont le réflexe de faire appel à un médiateur pour mieux cerner les raisons de ces refus et de ces sanctions ou pour tenter de débloquer la situation en trouvant un consensus, voire en modifiant la manière dont la demande a été formulée auprès des services concernés. Certains finissent alors par se résigner ou par se tourner vers

les juridictions compétentes pour trancher le litige. S'en suivent des procédures longues et coûteuses qui peuvent éprouver leur patience et les empêcher de concrétiser rapidement leurs projets.

Certaines actions en justice seraient pourtant évitables en empruntant une autre voie, celle de la médiation. C'est du moins le message que souhaite faire passer le nouveau Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Nicolas Lagasse a pris ses fonctions il y a quelques mois et a constaté que le citoyen était assez peu (ou mal) informé sur ses missions ainsi que sur celles de ses collègues fédéraux, flamand, bruxellois et germanophone. Qu'il n'est donc pas conscient des bénéfices qu'il pourrait tirer de cette procédure à la fois gratuite et relativement rapide.

## **Gagner ou être entendu**

«La médiation permet de prévenir les conflits et d'éviter que les choses ne s'enveniment. Elle offre la possibilité d'analyser un dossier et de préciser les points qui n'ont pas été bien compris par les parties afin de tendre vers un dénouement heureux. Dans les cas où



**«La formule apporte les meilleurs résultats sur les dossiers qui n'opposent pas deux intéressés.»**



BELGA

la décision reste inchangée, la médiation aide le citoyen à mieux comprendre quelles sont les raisons de la mesure prise par l'administration.»

Un accroissement des demandes introduites par les citoyens auprès des médiateurs institutionnels permettrait également, selon Nicolas Lagasse, de soulager les avocats et la magistrature qui croulent sous les dossiers et qui ne cessent de crier au manque d'effectifs et de moyens permettant à la Justice de rendre ses décisions dans des délais plus respectables.

Les dossiers que traitent les médiateurs sont typiquement de l'ordre de ceux portés devant le Conseil d'Etat, la plus haute juridiction administrative du pays et, dans une moins large proportion, la justice de paix. Chargé de trancher les litiges entre

les citoyens et l'administration, le Conseil d'Etat peut parfois mettre deux ou trois ans pour statuer sur un dossier. La médiation, elle, offre des délais nettement plus courts. «Certains cas peuvent prendre des mois, d'autres peuvent être réglés en un coup de fil», fait valoir Nicolas Lagasse.

Le citoyen n'est évidemment pas assuré d'obtenir satisfaction mais, au terme de la médiation, l'administration peut revoir, totalement ou partiellement, sa position qu'elle motivera à la lumière des nouveaux éléments obtenus par l'intermédiaire du médiateur. «Une correction partielle peut aussi se traduire par le fait que le réclamant, bien que n'ayant pas gain de cause, obtient une information qui lui aurait permis d'éviter des démarches inutiles s'il en avait eu connaissance.»

**La justice de paix mettra souvent des années à régler un litige. La médiation offre des délais plus courts.**

Enfin, ajoute le Médiateur, «il convient de ne pas négliger la dimension psychologique inhérente aux procédures contentieuses. De nombreux justiciables engagent une action juridictionnelle sans toujours anticiper les conséquences mentales d'un litige prolongé, susceptible d'engendrer une charge émotionnelle et cognitive significative. A l'inverse, la conciliation, en instaurant un dialogue direct avec l'autorité compétente, permet non seulement une écoute active, mais aussi une clarification des enjeux. Ce processus tend ainsi à substituer à la frustration ou à l'irritation souvent ressentie à l'égard de l'autorité ...

... une meilleure compréhension des décisions et, surtout, le sentiment d'avoir été entendu.»

## Ni gagnant ni perdant

A quel point privilégier la voie de la discussion, de l'arrangement, permettrait-il de désengorger les tribunaux? Selon Jérôme Sohier, avocat spécialisé en droit administratif et maître de conférences à l'ULB, il est exact que le citoyen, et parfois même l'avocat qui le représente, sont souvent trop peu informés sur cette alternative à l'action en justice. Or, si l'avocat a le devoir de défendre son client, il doit également l'informer correctement sur toutes les possibilités qui s'offrent à lui pour faire valoir ses droits.

Toutefois, nuance-t-il, le droit administratif n'est pas forcément la branche du droit qui se prête le mieux à la médiation. «Les décisions que prennent les administrations font généralement grief à l'intéressé. Et lorsqu'elles les actent, elles sont convaincues d'être parfaitement dans la légalité étant donné qu'elles ont en principe procédé aux vérifications d'usage, jusqu'à ce qu'un juge leur signifie que ce n'est pas le cas. Dans le cas d'un conflit concernant un permis d'urbanisme, par exemple, il existera toujours une personne lésée, en l'occurrence celle qui veut construire ou son voisin, qui s'y oppose. En médiation, il sera dès lors difficile de concilier les points de vue entre ces deux personnes qui n'ont pas les mêmes intérêts.» Celui qui défend régulièrement des dossiers pour le compte d'entités administratives, la Région Bruxelles-Capitale ou la Fédération Wallonie-Bruxelles, a déjà «dérouté» des dossiers vers le Médiateur, estimant qu'il existait des chances qu'ils puissent être réglés plus rapidement.

Loin d'estimer que cette voie «diplomatique» est inutile, Me Sohier nuance. «Les dossiers sur lesquels la médiation peut apporter les meilleurs résultats sont sans doute ceux qui n'opposent pas deux intéressés, tels que des problèmes liés au versement des traitements ou au remboursement d'indemnités.» Des cas pour lesquels il n'y a ni gagnant ni perdant. Pour l'avocat, il serait bon de revoir les compétences du Médiateur afin de lui donner un rôle plus important allant davantage vers l'arbitrage que la conciliation, quitte à le rendre un peu moins impartial. Une changement qui nécessiterait une modification des lois ou des décrets qui fixent les sphères d'action des médiateurs fédéraux et des entités fédérées. ●

**«Lors d'une correction partielle, le réclamant obtient une information qui lui aurait permis d'éviter des démarches inutiles.»**

## La médiation en chiffres

Au cours de l'année 2024, le Médiateur fédéral a enregistré 9.112 dossiers, soit 1.000 de moins par rapport à 2023, qui était cependant une année record en raison du nombre important de plaintes relatives aux primes énergie. Dans 78% des plaintes, le Médiateur fédéral a pu trouver une solution pour le citoyen. Le nombre de demandes d'information, lui, ne cesse d'augmenter. Le Médiateur fédéral en a reçu 70% de plus par rapport à 2020.

Pour cette même année 2024, le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles a enregistré 4.687 réclamations traitées durant l'année écoulée. Parmi ces dossiers, 2.421 ont été clôturés, 913 ont été jugés irrecevables, 555 concernaient une demande d'information, 683 sont toujours en cours et 115 sont suspendus. En ce qui concerne les dossiers clôturés, 651 ont abouti à une correction totale et 219 à une correction partielle. Dans 416 cas, il n'y a pas eu de suivi du réclamant.

Pour la Wallonie, 42% des dossiers concernaient le Service public de Wallonie (SPW), 17% un organisme d'intérêt public (OIP), 5% une administration communale, 2% le gouvernement wallon et 1% des intercommunales. Pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, 27% des demandes concernaient le ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, 4% des établissements scolaires, 2% un organisme d'intérêt public (OIP). Aucun dossier n'était lié au gouvernement ou au parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour Bruxelles, 1.305 plaintes ont été émises, 43% concernaient une administration régionale, 39% les pouvoirs locaux. Parmi les 1.291 plaintes qui ont pu être traitées, 614 ont été jugées recevables.