

Synthèse du rapport annuel 2024 du Médiateur communal de Charleroi

Bilan à la fois chiffré et qualitatif de l'activité en 2024, le trente-et-unième rapport annuel du Médiateur communal met en lumière l'évolution des pratiques administratives de la Ville et la qualité du lien entre l'administration et les citoyens/usagers, tout en ouvrant une réflexion sur l'avenir de la médiation institutionnelle à Charleroi. Au total, 370 dossiers ont été traités, soit une baisse de 7,5 % par rapport à 2023 : 200 plaintes (98 % recevables) et 170 demandes d'information ou d'intervention. Les plaintes représentent 63 % des dossiers, dont 37 % jugées fondées, 29 % non fondées, 18 % avec appréciation réservée et 16 % interrompues. Parmi les plaintes fondées, 74 % ont trouvé une solution satisfaisante.

L'analyse qualitative des dossiers révèle plusieurs points récurrents : lenteurs administratives et manque de coordination dans certaines procédures (état civil, changements d'adresse), difficultés d'accueil dans des services sous forte pression (notamment le service des Étrangers) et problématiques liées à l'entretien de l'espace public, où certains dossiers anciens (« cold cases ») nuisent à la confiance citoyenne. Le Médiateur réaffirme son rôle de tiers impartial et indépendant dont la double mission consiste à résoudre des cas individuels mais aussi à recommander des améliorations structurelles.

Une recommandation de ce rapport vise la reconnaissance d'un droit à l'erreur propre à renforcer la confiance des usagers dans leur administration tandis que le Médiateur communal se félicite de la concrétisation en 2025 de sa recommandation ancienne en faveur d'une plus grande publicité active de son service (mention sur courriers). Cette mesure a pour objectif d'accroître l'efficacité et la portée de la médiation dans l'intérêt des citoyens.

Enfin, le rapport 2024 consacre une large place aux « Principes de Venise » édictés par le Conseil de l'Europe, qui définissent 25 garanties essentielles pour une institution du Médiateur indépendante, efficace et accessible. Une étude universitaire (KU Leuven) a évalué la conformité des membres du réseau belge des ombudsmans et médiateurs « Ombudsman.be » à ces principes.

Si Charleroi peut s'enorgueillir d'avoir été à l'initiative d'un des premiers services de médiation communale du royaume (1993), des faiblesses structurelles demeurent : absence de garanties légales d'indépendance, moyens limités et visibilité insuffisante.

Ce constat mitigé doit servir d'opportunité pour consolider l'autonomie du service, sécuriser ses ressources et affirmer son rôle, avec l'ambition de faire de Charleroi une référence en matière de médiation démocratique locale.