

## Conseil Communal - Séance du 26/02/2018

### Réponse à l'interpellation de M. Louis MARAITE

#### **Objet : Le Médiateur de la Ville de Liège**

Monsieur le Conseiller,

J'ai eu l'occasion de m'exprimer à de nombreuses reprises sur ce sujet, et encore dernièrement lors d'une réponse à une question écrite de M. Fabrice DREZE.

La Ville de Liège met déjà en place de nombreuses mesures pour aider les citoyens dans leurs relations avec l'administration :

- L'informatisation des procédures, via « E-guichet », permet aux demandeurs de connaître en temps réel l'état d'avancement de leur dossier ;
- Dans les procédures « papier », les coordonnées de l'agent traitant sont renseignées sur tous les documents ;
- Nous mettons également une adresse mail et un numéro général de contact pour faciliter le dialogue.

En outre, je rappelle que les élus sont là pour relayer les éventuelles difficultés qui pourraient se poser.

Je rappelle également que M. Le Directeur général peut solliciter un rapport lorsqu'un différent apparaît et prendre toutes les mesures utiles.

Enfin, en ce qui concerne Charleroi, je peux vous dire, après avoir eu un contact avec eux, qu'ils n'excluent pas modifier leur système de médiation, qui est peu utilisé, pour s'inscrire dans un projet de médiation commun à toutes les communes de Wallonie. Projet actuellement en cours de réflexion au niveau du Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Collège estime donc que toutes les mesures sont prises pour prévenir au mieux la survenance de litiges et pour résoudre ceux-ci dans l'hypothèse où ils surviendraient. Ce qui ne veut pas dire que tout est parfait tous les jours.