

FACILITATEUR ADMINISTRATIF COMMUNAL

Son rôle

QUEL EST LE RÔLE DU FACILITATEUR ADMINISTRATIF COMMUNAL ?

SON RÔLE CONSISTE À AIDER TOUTE PERSONNE RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS AVEC UN SERVICE DE L'ADMINISTRATION COMMUNALE. IL TENTE DE CONCILIER LES POINTS DE VUE DES DEUX PARTIES ET DE RENOUER LE DIALOGUE ENTRE LE CITOYEN ET LE SERVICE CONCERNÉ. IL PEUT PROPOSER UNE RÉPONSE, UNE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE, UNE MÉDIATION, UNE RECOMMANDATION EN ÉQUITÉ, ...

QUI PEUT INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION ?

TOUTE PERSONNE AYANT UN LITIGE AVEC UN SERVICE DE L'ADMINISTRATION COMMUNALE. LA RÉCLAMATION INDIVIDUELLE PEUT ÊTRE DÉPOSÉE PAR UNE PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE. UNE ENTREPRISE, QUELLE QUE SOIT SA FORME JURIDIQUE, OU UNE ASSOCIATION PEUT INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION.

Pour Qui ?

Quels Domaines ?

DANS QUELS DOMAINES ?

Tous les domaines gérés par la Commune : accueil des citoyens, aménagement urbain, culture, enseignement communal, locations, logement, permis d'urbanisme et d'environnement (partie communale du processus), police administrative, population & état civil, propreté, voirie,...

COMMENT INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION ?

LA RÉCLAMATION PEUT ÊTRE ÉCRITE OU ORALE. DANS LES DEUX CAS, UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION EST ADRESSÉ OU REMIS AU PLAIGNANT. ELLE DOIT FAIRE APPARAÎTRE AU MINIMUM VOS COORDONNÉES, L'OBJET PRÉCIS DE LA RÉCLAMATION ET LE DESCRIPTIF DES DÉMARCHES DÉJÀ ENTREPRISES. LE DÉPÔT DE LA RÉCLAMATION EST GRATUIT.

Comment ?

Ce qu'il ne fait pas

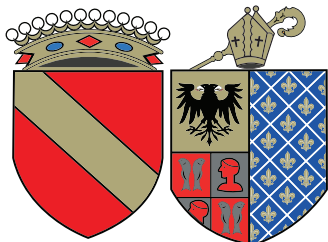
QUELLES SONT LES RÉCLAMATIONS NON PRISES EN CHARGE PAR LE MÉDIATEUR COMMUNAL ?

NE SONT PAS PRISES EN CHARGE, LES RÉCLAMATIONS QUI :

- METTENT EN CAUSE LES RÈGLEMENTS COMMUNAUX, LA POLITIQUE GÉNÉRALE ARRÊTÉE PAR LA COMMUNE ET LES DÉCISIONS DU CONSEIL COMMUNAL COMME DU COLLÈGE COMMUNAL ;
- CONCERNENT DES AFFAIRES HORS COMPÉTENCE COMMUNALE (MATIÈRES GÉRÉES PAR LA WALLONIE OU L'ÉTAT FÉDÉRAL, LITIGE PRIVÉ, ETC.) ;
- ONT TRAIT À DES AFFAIRES DANS LESQUELLES UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE EST EN COURS OU CELLES DANS LESQUELLES EXISTENT DES VOIES DE RECOURS ADMINISTRATIF, NOTAMMENT AUPRÈS DES AUTORITÉS DE TUTELLE ;
- ONT POUR OBJET DES ACTES POSÉS PAR LES SERVICES DE POLICE JUDICIAIRE OU ADMINISTRATIVE SAUF POUR LES ASPECTS RELATIONNELS DE CES ACTES ;
- VISENT DES AFFAIRES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION JUDICIAIRE OU ADMINISTRATIVE AYANT FORCE DE CHOSE JUGÉE ;
- SE RAPPORTENT À DES FAITS DE PLUS DE 6 MOIS, SAUF SI CES FAITS ENTRAÎNENT DES DOMMAGES CONTINUS POUR LES VICTIMES.

LIENS UTILES

MÉDIATEUR DE LA WALLONIE ET DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES : [HTTP://WWW.MEDIATEUR-WALLONIE.BE](http://www.mediateur-wallonie.be)
SITE PORTAIL POUR TROUVER LE MÉDIATEUR DANS CHAQUE SECTEUR : [HTTP://WWW.OMBUDSMAN.BE/FR](http://www.ombudsman.be/fr)
MÉDIATEUR FÉDÉRAL : [HTTP://WWW.MEDIATEURFEDERAL.BE](http://www.mediateurfederal.be)
MÉDIATEUR EUROPÉEN : [WWW.OMBUDSMAN.EUROPA.EU/FR](http://www.ombudsman.europa.eu/fr)



CONTACT

JEAN-PIERRE GANSER
FACILITATEUR@BOUSSU.BE
0495/832680

PERMANENCES

LUN : DE 16H00 À 17H30
MER : DE 14H00 À 16H00
JEU : DE 08H45 À 11H45
CHAQUE 3ÈME SAMEDI DU MOIS
DE 10H30 À 11H45

OU SUR RENDEZ-VOUS

HÔTEL DE VILLE DE BOUSSU
3, RUE FRANÇOIS DORZÉE 7300 BOUSSU
(FOND DU COULOIR SERVICE POPULATION - 1ER ÉTAGE)