

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

SCHAERBEEK DEVIENT LA SECONDE COMMUNE BRUXELLOISE À DISPOSER D'UNE OMBUDSMAN

Ce mercredi 30 janvier 2019, l'ombudsman de la commune de Schaerbeek, Nawel Hammami, a prêté serment devant le Conseil communal. Schaerbeek devient la seconde commune bruxelloise à proposer ce service à ses citoyens. "Le point de vue que les citoyens ont de leur administration communale, même s'il est critique, gagne à être perçu comme une opportunité. Transformer la plainte en occasion de collaborer, de participer et d'améliorer les services à la population ensemble, voilà la vraie valeur ajoutée qu'apporte notre ombudsman !", Bernard Clerfayt.

Schaerbeek, une commune à l'écoute de ses citoyens

Depuis plusieurs années, l'administration communale de Schaerbeek investit massivement dans sa modernisation. L'objectif est clair : dépoussiérer l'infrastructure administrative en vue d'améliorer les services rendus aux citoyens. Faciliter les démarches, répondre rapidement aux requêtes et, surtout, rapprocher l'administration locale de ses habitants sont autant de challenges qui motivent les importants investissements technologiques et humains consentis. C'est dans cet esprit de renouvellement permanent et de démocratie participative que Schaerbeek a estimé essentiel de mettre une ombudsman à disposition des habitants.

Que fait concrètement l'ombudsman de Schaerbeek ?

La fonction d'ombudsman implique une posture particulière, située à la croisée des chemins. Nawel Hammami, juriste de formation*, reçoit les réclamations des citoyens mais uniquement en deuxième ligne. Ceci signifie qu'un citoyen doit d'abord s'adresser au service de l'administration concerné pour régler une situation problématique. Si, malgré tout, un problème subsiste, le citoyen peut alors rentrer en contact avec elle. L'ombudsman juge de la recevabilité de la plainte et mène l'enquête auprès des différentes parties en toute indépendance. A l'issue de ces consultations bilatérales, elle détermine le bien-fondé de la réclamation et cela débouche, le cas échéant, sur une série de recommandations directement adressées au Collège communal. Faire preuve d'écoute et d'impartialité constituent les deux principes fondateurs du rôle d'ombudsman.

Limites et cadres de la fonction

L'ombudsman n'est pas compétente pour les réclamations d'ordre politique. En outre, lorsque des procédures administratives spécifiques existent au sein de la commune (par exemple en matière de sanctions administratives, de marchés publics, etc.), elle vérifie qu'elles ont été suivies correctement. Si elle ne peut émettre un avis sur le fond, l'ombudsman évalue l'application des procédures et y suggère d'éventuelles adaptations.

Perspectives

Depuis son entrée en fonction en septembre 2018, Nawel Hammami a travaillé à la mise en place du service et a appris à connaître l'administration et son fonctionnement. L'immersion au sein des services directement concernés (services Population et État Civil entre autres), les rencontres avec des ombudsman d'autres communes belges et le traitement d'une série de premières réclamations lui ont permis de cerner les enjeux de cette nouvelle fonction et d'identifier les bons réflexes à avoir. Dès aujourd'hui, son service est opérationnel et les citoyens pourront prendre contact par différents moyens.

**Nawel Hammami a 28 ans. Suite à des études de droit à l'ULB, elle s'est forgé de l'expérience en tant que juriste dans différentes institutions publiques et privées.*

Prendre contact avec l'ombudsman de Schaerbeek

- Par mail : ombudsman@schaerbeek.be ; ombudsman@schaerbeek.be
- Par téléphone : +32 2 244 73 70
- Formulaire en-ligne via le site internet de la commune : www.1030.be (bientôt disponible)
- Consultations sur rendez-vous uniquement.

Contact Presse

Marc Weber, Chef de cabinet - Cabinet du bourgmestre Bernard Clerfayt
02/244 71 23 • mweber@schaerbeek.be