

UN OUTIL DE **DIALOGUE** POUR LES **VILLES**

Actes de la journée d'étude du **13 juin 2017**



Politique de lutte contre
la Pauvreté et Cohésion Urbaine
Armoedebestrijdingsbeleid
en Stedelijke Samenhang

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



.be

Actes de la journée d'étude du 13 juin 2017
« 10 ans de Médiation dans le cadre des S.A.C. : un outil de dialogue pour les villes »

Organisateur :
SPP Intégration sociale,
Service Politique de lutte contre la pauvreté et cohésion urbaine (SCUBA)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
EN PREAMBULE :	
LA MEDIATION SAC DANS LES GRANDES LIGNES	6
I. 10 ANS DE MEDIATION LOCALE : ANALYSE ET EVOLUTIONS D'UN NOUVEL OUTIL	7
A. BREF HISTORIQUE	7
B. DONNEES CHIFFREES	8
C. QUELS DEFIS POUR L'AVENIR ?	11
D. LES AVANTAGES DE LA MEDIATION LOCALE	11
II. LE TRAVAIL DE MEDIATEUR SAC : BONNES PRATIQUES ET DEFIS, COMMENT COMBINER LES DIFFERENTES FONCTIONS ? LA PAROLE A DEUX MEDIATRICES	12
A. LA REPARATION ET LA RESTAURATION DU LIEN	12
B. COLLABORATIONS	13
C. TRAVAIL DE PREVENTION	14
D. CONCLUSION	14
III. PREVENTION ET MEDIATION DANS LES VILLES : COMMENT DEVELOPPER UN OUTIL INTEGRE QUI FAVORISE LE DIALOGUE ? LE POINT DE VUE DE 3 BOURGMESTRES DES 3 REGIONS	15
A. CHARLES PICQUE, BOURGMESTRE DE SAINT GILLES	15
B. PETER VANVELTHOVEN, BOURGMESTRE DE LOMMEL	16
C. MARC MINET, POUR REPRESENTER WILLY DEMEYER, BOURGMESTRE DE LIEGE	16
IV. LES VILLES ET LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITES : QUELLES INITIATIVES DEVELOPPER ? QUI METTRE AUTOUR DE LA TABLE ? QUEL ROLE POUR LE MEDIATEUR LOCAL ?	17
V. LES SAC : AMENDES, MEDIATION ET PRESTATION CITOYENNES: QUELS OUTILS PRIVILEGIER ? QUEL ROLE POUR LES DIFFERENTES PARTIES IMPLIQUEES (AUTEUR, VICTIME, SANCTIONNATEUR, MEDIATEUR,...) ?	19
CONCLUSION	22



INTRODUCTION

Depuis 2007, l'État fédéral belge propose à différentes villes et communes une intervention financière annuelle pour le recrutement d'un médiateur dans le cadre des sanctions administratives communales (SAC). Mises en place en 1999, elles permettent aux autorités locales de sanctionner des citoyens lorsque des nuisances sont commises : uriner sur la voie publique, déprédations, décharges sauvages, nuisances sonores, excréments canins...

La médiation SAC est une mesure alternative à l'amende qui permet au contrevenant de réparer ou d'indemniser le dommage causé mais aussi d'apaiser le conflit, grâce à l'intervention d'un médiateur. Il ne s'agit pas uniquement d'une réparation ou d'une indemnisation matérielle, la médiation engendre aussi un processus de conciliation, qui passe par une responsabilisation du contrevenant et une restauration du dialogue avec celui qui a commis une incivilité, avec celui qui en est la victime, et avec les administrations et autorités communales.

Le législateur a prévu que les mineurs dès 14 ans (depuis la loi SAC du 24 juin 2013) qui enfreignent le règlement de police ne se voient pas infliger d'office une amende (pouvant aller jusqu'à 350 euros) mais qu'ils aient recours à la médiation. Elle n'est pas obligatoire en revanche pour les majeurs.

A l'occasion de ce dixième anniversaire de la médiation, le SPP Intégration sociale a organisé le 13 juin 2017 une journée d'étude au Résidence Palace (155 rue de la Loi à 1048 Bruxelles), dont voici, dans les pages qui suivent, le compte-rendu.

Cette journée avait pour but d'informer les villes, communes et autres organisations intéressées sur les possibilités de la médiation comme instrument de prévention des incivilités, avec l'intention de mettre l'accent sur l'application pratique de la médiation dans le cadre des sanctions administratives communales. La parole a été donnée à plusieurs acteurs et actrices de terrain, élus locaux et experts externes afin de mettre en lumière cette pratique et d'envisager les défis pour l'avenir.

Au cours des dix dernières années, le SPP Intégration sociale a vu croître le potentiel et la valeur ajoutée de cet instrument. Actuellement, 29 arrondissements judiciaires/zones de police¹ accueillent un médiateur subventionné par la politique des Grandes Villes. Plus de 370 villes et communes ont déjà conclu un accord de coopération pour le recours à des médiateurs.

« Cette manière de s'atteler au problème des nuisances et des dégradations diverses par le dialogue, et donc de manière durable et préventive, est de mieux en mieux ancrée dans les esprits », a souligné Julien Van Geertsom, président du SPP Intégration Sociale à l'animation de cette journée d'étude, dans son mot de bienvenue. D'une part, les administrations locales qui font appel à un médiateur local sont plus nombreuses et d'autre part, cet outil de prévention est de plus en plus souvent utilisé et permet de résoudre de nombreux conflits dans un climat positif.

« L'importance de l'intégration sociale est capitale dans le climat actuel où nous voyons croître l'intolérance vis-à-vis des autres modes de pensée. L'absence de lien social mène tout droit à l'exclusion. Dans ce contexte, la médiation représente une solution durable et préventive pour des villes plus sûres où il fait bon vivre », a également déclaré Julien Van Geertsom.

Zuhal Demir, secrétaire d'Etat chargée des Grandes villes, présente pour inaugurer la journée d'étude, a aussi insisté sur l'importance du dialogue pour résoudre les conflits. *« Une bonne politique passe par le dialogue et la médiation »,* a-t-elle déclaré. Chargée des compétences Politique des Grandes Villes et Lutte contre la Pauvreté, Zuhal Demir a souligné la nécessité d'un travail réalisé en concertation avec les différents acteurs et niveaux de pouvoir autour d'une vision et d'objectifs communs, ainsi que l'intérêt d'une approche intégrée, *« seule clé pour résoudre efficacement les problèmes en matière de sécurité routière, de radicalisme ou encore d'incivilités et d'éviter ainsi de poser un sparadrap sans solutionner le problème dans son entièreté ».*

Zuhal Demir a conclu sur l'absolue plus-value de la médiation, surtout pour les mineurs, soulignant cet outil *« plus constructif »* pour notre société que la *« simple »* amende.

¹ Il s'agit des arrondissements judiciaires d'Anvers (Anvers), Arlon (Aubange), Audenaerde (Grammont), de Bruges (Bruges), Charleroi (Charleroi), Courtrai (Courtrai), Dinant (Florennes), Gand (Gand), Bruxelles-Hal-Vilvorde* (Vilvorde), Hasselt (Saint-Trond), Huy (Huy), Liège (Liège), Louvain (Louvain), Malines (Malines), Marche-en-Famenne (Marche-en-Famenne), Namur (Sambreville), Nivelles (Nivelles), Neufchâteau (Bastogne), Termonde (Termonde), Tongres (Tongres), Tournai (Tournai), Turnhout (Turnhout), Verviers (Verviers) et des zones de police 5339 (Ixelles), 5340 (Jette), 5341 (Saint-Gilles), 5342 (Auderghem), 5343 (Woluwe-Saint-Lambert), 5344 (Saint-Josse)

EN PRÉAMBULE : LA MÉDIATION SAC DANS LES GRANDES LIGNES

Afin que le lecteur se situe dans les pages qui vont suivre, voici quelques éléments d'information et de lexique sur la médiation dans le cadre des sanctions administratives communales, appelée aussi médiation SAC ou médiation locale².

Pour qui ?

La médiation SAC n'est possible qu'en cas d'infraction punie d'une sanction administrative communale, dit autrement, d'une infraction au règlement de police communal, et non d'une peine de police.

Comment ?

Pour qu'une médiation SAC puisse se tenir, il faut qu'un compte rendu administratif ou un PV soit établi. Il revient au fonctionnaire sanctionnateur de décider si un dossier peut faire l'objet de médiation.



A quelles conditions ?

- pour les mineurs, le recours à la médiation est obligatoire
- pour les majeurs, deux conditions sont nécessaires. Premièrement, le contrevenant doit accepter la médiation, puisque l'idée de la médiation SAC est de la faire sur base volontaire. Deuxièmement, la victime doit être identifiée.

Quelles réparations ?

Elles sont de plusieurs ordres : prestation, réparation financière, réparation symbolique. A noter qu'avant la modification de la loi de 2013, le fonctionnaire sanctionnateur pouvait encore infliger une amende après une médiation fructueuse. Cela n'est plus le cas aujourd'hui.

La médiation est-elle payante ?

Non, elle est totalement gratuite pour le préjudicié et le contrevenant ou pour toute éventuelle autre partie y prenant part.

Quels acteurs en jeu ?

Plusieurs fonctions reviendront régulièrement au fil des pages.

Le contrevenant : la personne qui enfreint le règlement et se voit donc imposer une sanction administrative communale.

La victime : la victime peut être une personne physique ou morale.

Le fonctionnaire sanctionnateur : généralement juriste de formation, il accompagne la commune dans l'exercice de sa fonction de police et constate les incivilités.

Le médiateur : personne en charge du processus de médiation et du respect de l'éventuel accord de médiation. Les médiateurs ont un profil universitaire, avec le plus souvent, une spécialisation en criminologie ou sciences sociales.

Pour en savoir plus, lire la brochure éditée par le service Politique de lutte contre la Pauvreté et Cohésion urbaine du SPP Intégration sociale, « *Médiation dans le cadre des sanctions administratives communales* », à télécharger via cette adresse : https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/mediation_dans_le_cadre_des_sac.pdf

² Ces informations sont issues de la brochure éditée par le service Politique de lutte contre la Pauvreté et Cohésion urbaine du SPP Intégration sociale, « Médiation dans le cadre des sanctions administratives communales »

I. 10 ANS DE MÉDIATION LOCALE : ANALYSE ET ÉVOLUTIONS D'UN NOUVEL OUTIL

Pour entrer dans le vif du sujet, Julien Van Geertstom a invité Anita Opfergelt et Gilbert Chabrilat, tous deux membres de la Task-Force SAC du SPP Intégration sociale, à venir présenter les chiffres de la médiation, ainsi que les défis qui attendent la médiation pour l'avenir.

A. BREF HISTORIQUE

Anita Opfergelt a d'abord retracé brièvement l'historique de la médiation SAC.

Les valeurs qui sous-tendent la médiation sont le dialogue et la cohésion sociale, en opposition à la sécurité et à la répression. La médiation SAC fait donc partie d'une politique sociale plus large.



2007

Les premiers médiateurs ont vu le jour en 2007. Il était alors difficile de parler d'un succès massif. Ils étaient 20 actifs.

2013

Le 24 juin 2013, une nouvelle loi relative aux sanctions administratives communales a été adoptée. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

En exécution de cette loi, plusieurs arrêtés royaux ont déjà été adoptés et publiés au Moniteur belge le 27 décembre 2013. Ils sont également entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2014. Ils concernent l'agent constatateur (compétents pour constater les infractions qui peuvent faire l'objet de sanctions administratives communales), le fonctionnaire sanctionneur (fonctionnaire chargé d'infliger l'amende administrative et la manière de percevoir les amendes en exécution de la loi relative aux sanctions administratives communales), le protocole d'accord à conclure avec le ministère public, et le registre des sanctions administratives communales. Cette loi a précisé la procédure à suivre sur le terrain et a répondu aux incohérences repérées sur le terrain.

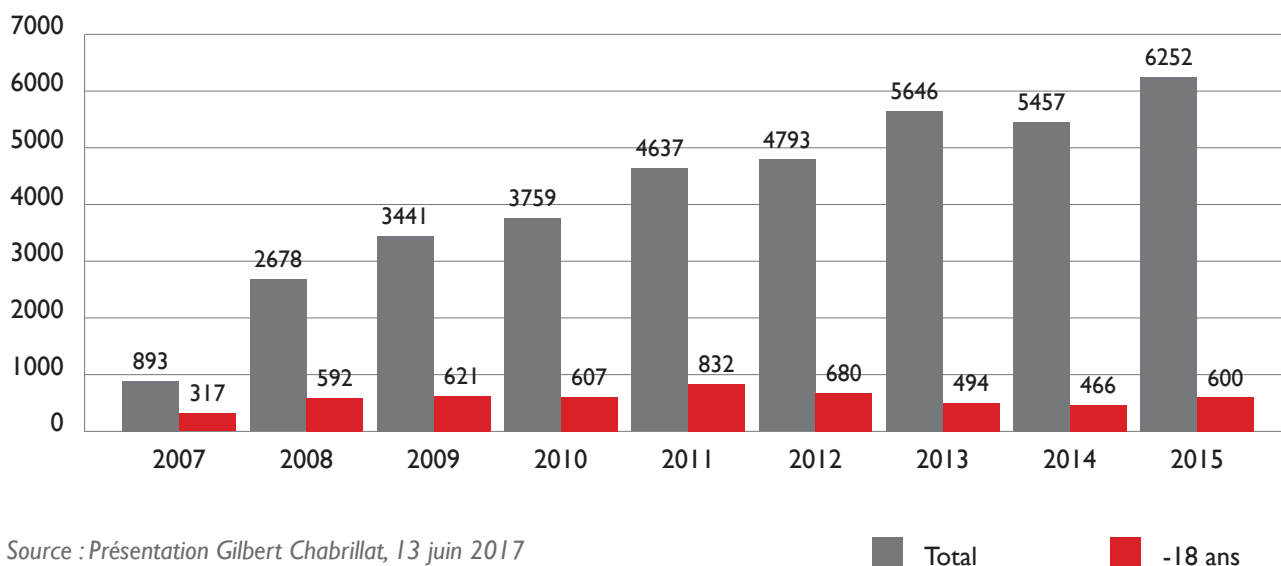
2017

Actuellement, 29 arrondissements judiciaires disposent d'un médiateur subventionné par la Politique des Grandes Villes.

B. DONNÉES CHIFFRÉES

Gilbert Chabrilat a dressé un panorama chiffré de la médiation locale à partir des chiffres de 400 communes belges issus des rapports d'activité remis par les villes et communes.

Il s'est d'abord penché sur **l'évolution du nombre de médiations SAC entre 2007 et 2015**.



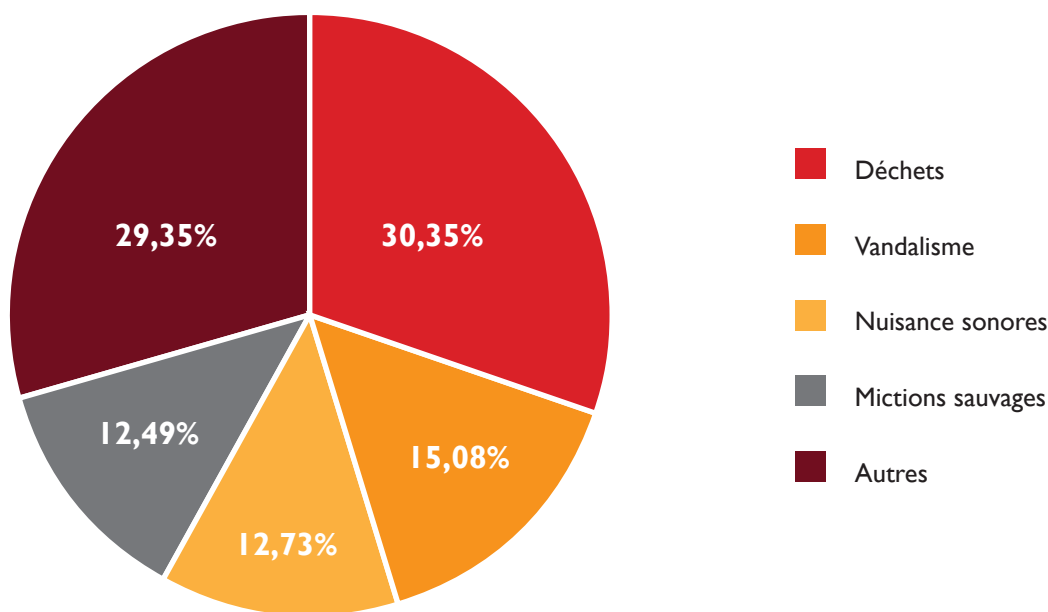
En 2015, on compte 6252 dossiers, soit environ 230 par médiateur avec de grandes disparités d'une ville à l'autre.

La différence est frappante avec l'année 2008 qui comptabilise 2678 dossiers. L'année 2014 voit déjà le score doubler avec 5457.

Ces chiffres doivent être mis en parallèle avec la nouvelle loi de 2013 (lire ci-dessus). Les communes ont donc entre 2013 et 2015 adapté leur réglementation à la nouvelle loi, qui pour rappel, abaisse l'âge de l'offre de médiation, désormais obligatoire pour les mineurs dès 14 ans.

On observe une majorité de majeurs. Prenons l'exemple de l'année 2015, 10 % des médiations concernent les mineurs. Pourtant, contrairement aux mineurs, l'offre de médiation n'est pas obligatoire pour les majeurs. Ainsi que le souligne Gilbert Chabrilat, « *cette large dominance des dossiers traités pour les majeurs est le signe d'une confiance du sanctionnateur envers les médiateurs* ».

Outre leur nombre, il est aussi intéressant de se pencher sur les **catégories d'infractions**.

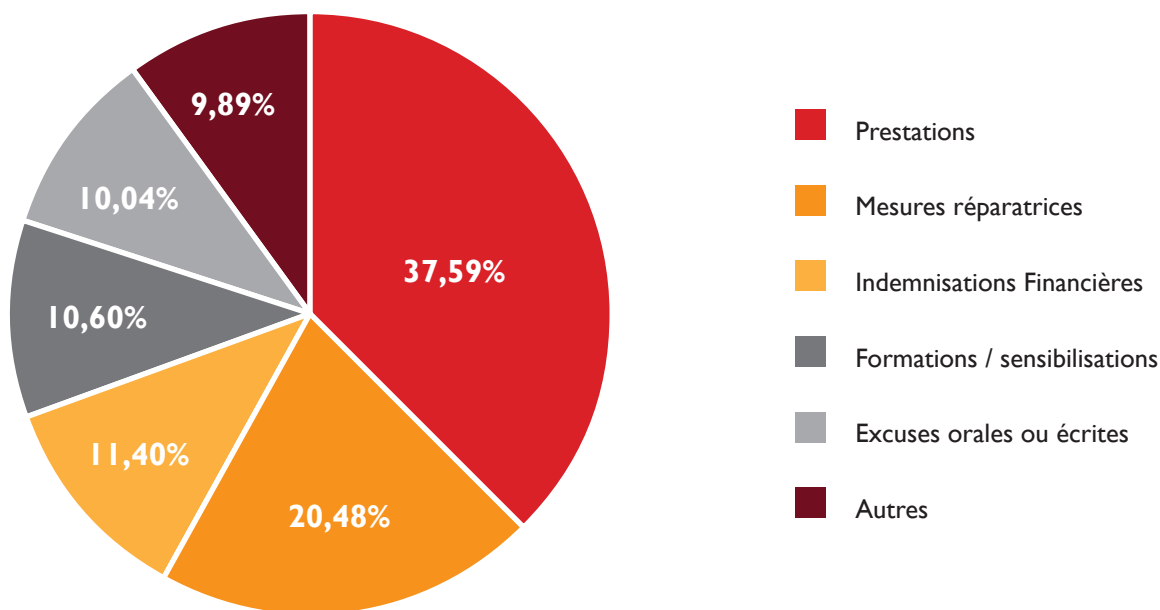


Source : Présentation Gilbert Chabrilat, 13 juin 2017

Concernant les catégories d'infractions (chiffres 2011), les déchets arrivent en tête avec 30,35 % aux côtés de la catégorie « *autres* », avec 29,35 %. Nuisances sonores et mictions sauvages avoisinent les 12 % (12,73 % et 12,49 %) tandis que le vandalisme franchit la barre des 15 % (15,08 %). Cette dernière catégorie recouvre l'atteinte aux biens meubles et immeubles, y compris les graffiti. En 2015, ce chiffre descend à 11,4 %, ceci pouvant s'expliquer par le fait que ces actes de « *vandalisme* » sont davantage réprimés qu'auparavant pas des amendes.

Les **accords** établis à l'issue d'une médiation prennent plusieurs formes, c'est l'objet du troisième point développé dans cette présentation.





Source : Présentation Gilbert Chabrillat, 13 juin 2017

La prestation SAC ou citoyenne arrive en tête. Il s'agit d'une prestation citoyenne d'intérêt général au service de la collectivité. Les mesures réparatrices et indemnités financières constituent l'autre tiers. On compte 10 % d'excuses orales ou écrites. Egalement 10 % des cas concernent la formation et la sensibilisation.

Pour conclure, Gilbert Chabrillat souligne que :

- Le nombre de médiations a augmenté en dix ans, presque sept fois plus de recours à cet outil en 2015 qu'en 2007.
- Le nombre de médiations avec les mineurs est relativement stable à partir de 2008, malgré le changement de loi de 2013 qui a ramené l'âge de l'offre de médiation à 14 ans. En outre, la grande proportion des majeurs engagés dans le processus de médiation, alors que les sanctionneurs n'ont pas l'obligation de leur proposer, montre que l'outil se diffuse.
- Les différentes formes d'accord possibles à l'issue d'une médiation – de la simple excuse à la mesure réparatrice – illustrent que la médiation est un outil flexible de résolution des conflits et d'apaisement des tensions.



C. QUELS DÉFIS POUR L'AVENIR ?

Anita Opfergelt s'est attelée à l'exercice « *aussi intéressant que complexe* » de son propre aveu, d'esquisser, sur base des faiblesses et des menaces observées durant ces dix années de médiation, les défis qui attendent la médiation SAC à l'avenir.

Son premier constat est résolument positif : en dix ans, la médiation SAC s'est avérée être une mesure préventive et éducative qui a engendré une responsabilisation tant des mineurs que des majeurs.

Trois éléments se dégagent de ces dix années de médiation :

- Les acteurs sont convaincus de l'aspect préventif
- Une conscientisation des sanctionneurs est nécessaire
- Il est nécessaire que les différents acteurs partagent les mêmes valeurs pour choisir une alternative à l'« *amende classique* ».

Anita Opfergelt souligne, comme force pour l'avenir, l'implication du médiateur dans les campagnes de sensibilisation. Quant aux menaces qui pèsent sur les médiations, la première est leur nombre. Avec plus de 300 ou 400 dossiers par ans, comment assurer une médiation de qualité ? Des médiateurs supplémentaires dans plusieurs villes sont plus que nécessaires ainsi qu'une poursuite des efforts en vue de faire changer mentalités en faveur de la médiation.

D. LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION LOCALE

Pour conclure ce premier panel consacré à l'analyse et aux évolutions de cet outil, Eric Lanckswert, chargé de cours principal à l'Université de Hasselt et docteur en droit, revient sur les dix ans de médiation et le potentiel de cette méthode.

Le professeur identifie plusieurs avantages à la médiation locale.

Il s'agit d'une **façon de réparer ou de compenser une faute, que ce soit symboliquement ou matériellement.**

« *C'est un sacré défi de solutionner un conflit. La charge émotionnelle peut être forte* », souligne le professeur. Il rappelle à ce titre qu'il faut interroger la notion de « *conflit* » et le type de conflit afin d'orienter la méthode de médiation. « *Sans conflit, sans dégât, la médiation n'a pas de sens* », ajoute-t-il aussi.

Parmi les grands avantages de la médiation, le spécialiste souligne qu'elle permet **d'impliquer les citoyens dans la résolution d'un conflit**. Elle rétablit les liens avec la communauté, avec l'autre et avec soi-même. La médiation SAC a enfin un impact pédagogique non négligeable : **elle rappelle la valeur du respect et l'importance de trouver des solutions à l'amiable.**

Dans la suite de son exposé, Eric Lanckswert mentionne plusieurs difficultés de la médiation.

L'aspect pédagogique mentionné ci-dessus peut être délicat. Qui peut être pédagogue ? N'y-a-t-il pas un risque de moralisme ou de paternalisme ? Et de rappeler que l'espace public peut être un terrain de jeux pour les jeunes ; une certaine « *tolérance* » est donc requise.

Comment aussi mener la médiation ? En face à face ? En collectif ? Le rôle du représentant de la commune est important.

Le professeur termine sa présentation en livrant à l'assemblée quelques conseils pour la route. « *Pour que la médiation se déroule au mieux, rappelle-t-il, la participation est essentielle ainsi que les échanges mutuels et l'interdisciplinarité. Plus généralement, il importe de garantir une législation ambitieuse* ».

II. LE TRAVAIL DE MÉDIATEUR SAC : BONNES PRATIQUES ET DÉFIS, COMMENT COMBINER LES DIFFÉRENTES FONCTIONS ? LA PAROLE À DEUX MÉDIATRICES

Anne Bourgeois & Kaat Meylemans, toutes deux médiatrices, reviennent sur les expériences et les défis des médiateurs locaux.

Anne Bourgeois travaille sur la zone de police / arrondissement judiciaire de **Uccle, Watermael-Boitsfort et Auderghem** depuis 2012. Ces 3 communes forment une superficie totale de 44,82 km² et comptabilisent 138.769 habitants. Il y a 6 médiateurs pour la zone de Bruxelles.

- **Infractions** : 36 % dégradations, 20 % tapages, 18 % souillures, 13 % non-respect agents habilités.
- **Victimes** : 71 % commune, 26 % privée, 3 % police.
- **Age contrevenants** : 92 % majeurs, 8 % mineurs.
- **Issue des médiations** : 33 % acceptent. Sur ce pourcentage, 85 % ont abouti à un accord et 97 % des accords ont été respectés.
- **Type d'accords** : 34 % prestations citoyennes dans le cadre d'un accord de médiation, 20 % indemnisation, 14 % conscientisation, 9 % apaisement.

Kaat Meylemans travaille sur la zone de police / arrondissement judiciaire de **Halle-Vilvoorde**. La superficie couverte est de 942,9 km² et comprend 35 communes. La zone compte 622.234 habitants.

- **Infractions** : 26 % concernent des aboiements de chiens et/ou des balades en liberté, 24 % tapages, 23 % dégâts, 18 % souillures et 6 % de trouble à l'ordre et à la sécurité publique.
- **Victimes** : 53 % commune, 45 % personnes physiques, 2 % personnes morales
- **Age contrevenants** : 91 % majeurs, 9 % mineurs.
- **Issue des médiations** : 47 % de médiation qui débouchent dans 92 % des cas sur des accords. 92 % des accords ont été respectés.
- **Type d'accords** : 37 % prestations citoyennes dans le cadre d'un accord de médiation, 19 % indemnisation, 15 % prestations citoyennes, 10 % conscientisation/avertissement, 10 % lettre d'excuse.

Les médiatrices reviennent ensuite en détail sur la médiation dans la pratique.

En préambule, Anne Bourgeois précise que *« chaque service est différent. Et cela pour trois raisons : il dépend de la zone, de la politique locale et des relations avec le fonctionnaire sanctionnateur »*.

A. LA RÉPARATION ET LA RESTAURATION DU LIEN

La médiation permet de restaurer un lien entre la victime et le contrevenant, entre le contrevenant et la commune ou encore entre la victime et la commune.

Victime - Contrevenant

La médiation SAC prend deux formes. Elle peut être DIRECTE, c'est-à-dire s'effectuer *« physiquement »* entre la victime et le contrevenant. Ou INDIRECTE dans le cas où il n'y a pas de rencontre *« physique »*. Il revient donc au médiateur de faire le lien, en rencontrant chaque personne séparément et en transmettant l'information.

Pour décrire l'infraction, il n'est pas rare de parler de *« lien mis à mal »*. Ces *« liens mis à mal »* sont de plusieurs ordres et appellent à des réponses différentes. 70 % des cas de dégradations engendrent des réparations, ou, le plus souvent, des remboursements, assortis parfois d'excuses directes ou via le médiateur.

Pour les tapages, des mesures préventives sont préconisées. L'idée est d'aboutir à un accord ou une piste pour l'avenir. Que faire la prochaine fois en cas de problème ? C'est la question que se pose le médiateur avec les contrevenants. L'enjeu de la médiation réside dans cette question : la médiation permet de restaurer le lien social et d'apaiser le conflit social, ce qui est beaucoup plus important, à long terme, que la réparation.

Pour illustrer l'impact à long terme de la médiation, Anne Bourgeois nous livre un cas rencontré :

Une femme ivre d'une cinquantaine d'années entre dans un restaurant... Elle importune les clients. Le serveur veut que cette dame quitte l'établissement. La cliente, en colère, jette alors tout par terre d'un geste vif et lance des injures aux policiers.

Elle accepte la médiation. Elle se sent très honteuse de son comportement, d'autant qu'elle vit à quelques dizaines de mètres du restaurant et ose à peine sortir de chez elle depuis cet incident.

Anne Bourgeois clôture ce point en insistant sur la nécessité de nuancer : *« Il n'est jamais si clair de savoir qui est l'auteur ou la victime, tout n'est pas noir ou blanc. »* Au médiateur de veiller à la nuance, de se poser la question des responsabilités partagées et d'agir comme un garant de la justice. Dans une telle optique, il va de soi que la réparation doit être proportionnelle aux faits.

Contrevenant - Commune

Les conflits qui impliquent ces deux acteurs concernent le plus souvent des souillures de l'espace public. La plupart du temps, ces infractions engendrent des amendes, en raison de leur montant peu élevé pour ce type de dégâts. Les tapages nocturnes sont aussi représentés dans les conflits contrevenant-commune. On ne dispose pas de chiffres précis pour ces tapages. On sait en revanche que la personne qui passe l'appel est, dans la majorité du temps, la victime privée.

Dans les cas où la victime est la commune, il n'est pas rare que le médiateur soit juge et partie, en l'absence de représentant communal.

La médiatrice constate une grande incompréhension entre le *« fautif »* et la commune, que la médiation tend à alléger. Le cas des mégots de cigarettes en est une bonne illustration. *« Par la médiation, le contrevenant prend conscience des conséquences pour la commune, sur le plan de la propreté publique. Elle permet aux contrevenants de comprendre que la commune n'a pas qu'une volonté pécuniaire, ce qui permet de restaurer la relation entre contrevenant et commune »*, insiste Anne Bourgeois, rejoignant ainsi les observations soulevées par le professeur Eric Lanckswertdt ci-dessus.

Victime - Commune

Les médiatrices constatent sur le terrain que l'impunité du contrevenant peut être vécue comme une vraie injustice. La médiation entre la victime et la commune permet de mettre la victime au courant de la suite donnée à sa plainte. C'est un moyen pour la commune de renforcer la confiance que peut avoir le citoyen dans l'autorité politique locale.

B. COLLABORATIONS

Collaboration avec le fonctionnaire sanctionnateur

Dans ce cas de figure, les deux médiatrices observent sur le terrain une certaine tension entre les logiques de sanction et de médiation.

Comment s'articulent les rôles ? C'est au médiateur de gérer la procédure et le fonctionnaire sanctionnateur doit pouvoir lui faire confiance. Mais dans la pratique, le rapportage n'est pas toujours respecté.

Le fonctionnaire a parfois le désir de juger la situation seul. *« Or, rappelle l'intervenante, le médiateur est la personne la plus à même de juger, de par sa position indépendante »*.

« Il faut avoir confiance en la médiation », souligne Kaat Meylemans. Ceci dans l'intérêt des parties lésées. En effet, l'indépendance dans le traitement des dossiers ne peut être assurée qu'en présence d'une collaboration entre le fonctionnaire sanctionnateur et le médiateur.

Mais comment aider le fonctionnaire sanctionnateur à identifier des faits qui pourraient mener à une médiation ? Anne Bourgeois souligne, sans rentrer dans les détails, que le fonctionnaire sanctionnateur reçoit des listes de faits pouvant mener potentiellement à une médiation. *« Mais ces listes ne sont pas toujours exhaustives »*, précise-t-elle.

Collaboration avec le parquet

Ce point aborde la question des infractions mixtes, c'est-à-dire celles qui peuvent faire figurer à la fois dans le règlement de police et dans le code pénal. Elles peuvent donc faire l'objet d'une sanction administrative ou pénale. Le tapage nocturne, les graffitis ou encore les dégradations volontaires, pour ne citer que quelques exemples, peuvent être traitées par les communes. Le type de traitement administratif ou pénal dépend de la décision du Procureur du Roi. Mais la loi prévoit des protocoles d'accord afin que le fonctionnaire sanctionnateur ne doive pas attendre pendant deux mois l'accord du Procureur du Roi. Le fonctionnaire sanctionnateur peut donc agir avec les sanctions administratives communales.

Collaboration avec les autres partenaires comme le CPAS

D'autres collaborations sont possibles avec des services comme les CPAS, les services de prévention, ou la police. Dans le cas d'une sanction à l'égard d'un mineur par exemple, le médiateur peut faire appel à la cellule éducative. Cette « *collaboration* » permet de raccrocher les jeunes au service du quartier.

C. TRAVAIL DE PRÉVENTION

Conformément à l'article 7 de l'arrêté royal du 28 janvier 2014, une nouvelle tâche, celle de « *participer à la politique de prévention locale* » est conférée au médiateur. Pour remplir cette mission, le médiateur peut transmettre des pistes et des conseils aux communes pour « *prévenir* » des incivilités.

Exemple : des habitants pourraient se plaindre du bruit à la sortie de la salle de sport. Le médiateur propose à la commune de changer la porte du centre sportif pour éviter le bruit. A nouveau, ce type de démarche contribue au vivre-ensemble et à la cohésion sociale.

D. CONCLUSION

Pour conclure, Anne Bourgeois & Kaat Meylemans rappellent que la médiation est issue d'une législation encore jeune. Au fil du temps, le médiateur s'est vu confier un rôle plus important, qui comprend la prévention, la garantie du bon fonctionnement de la procédure et l'implication des parties. La clé réside dans la communication entre les parties mais aussi avec les autres partenaires comme la commune et le parquet.

III. PRÉVENTION ET MÉDIATION DANS LES VILLES : COMMENT DÉVELOPPER UN OUTIL INTÉGRÉ QUI FAVORISE LE DIALOGUE ? LE POINT DE VUE DE 3 BOURGMESTRES DES 3 RÉGIONS

Saint Gilles, Lommel et Liège ont toutes trois une expérience en matière de médiation. Leurs bourgmestres Charles Picqué, Peter Vanvelthoven et Willy Demeyer, représenté par Marc Minet, sont venus discuter de leur politique communale pour garantir la cohésion sociale. La table ronde était animée par Julien Van Geertsom.

Les bourgmestres se sont d'abord exprimés sur leur **politique de prévention**.

A. CHARLES PICQUÉ, BOURGMESTRE DE SAINT GILLES

Le bourgmestre a entamé son exposé par une description de sa commune. Saint-Gilles se caractérise par une mixité sociale et culturelle. Cette commune bruxelloise est une commune de transit. La population en transit doit participer, comme tous les autres habitants, au « *respect* » de la commune. Parmi ses autres caractéristiques, notons que Saint-Gilles compte un nombre important de restaurants et cafés, ce qui engendre une population nocturne nombreuse.

« *La commune de Saint-Gilles, étant très attentive à la propreté publique et au bon stationnement, est très favorable aux SAC* », a souligné son bourgmestre.

Pour Charles Picqué, les SAC sont nées d'un sentiment d'impunité. « *Le sentiment d'impunité pour des petites choses, observe le bourgmestre, nourrit un sentiment d'impunité pour de plus grandes choses* ». Selon lui, dans une société en désarroi et en questionnement, il faut évoquer la sécurité certes, mais également aborder la prévention. « *Si un travail de prévention n'est pas réalisé, on risque le repli et la création d'enclaves* ».

Le bourgmestre souligne un problème de qualification des constatateurs (fonctionnaires sanctionneurs)

Pour garantir la prévention, rappelle le bourgmestre, « *il est important de garantir la transversalité des services, la cohésion et la régulation sociales, les équipements nécessaires mais aussi la mixité.* »

Quant à la médiation, la commune confrontée à une « *panne de médiatrice* », n'en a pas réalisé beaucoup... Le bourgmestre n'en dira pas plus.



B. PETER VANVELTHOVEN, BOURGMESTRE DE LOMMEL

La commune de Lommel, ville de près de 32.000 habitants située dans la province de Limbourg, a connu deux changements importants ces dernières années : l'arrivée de nouveaux habitants et l'augmentation de touristes. Face à cette augmentation, la volonté de Lommel est de créer une petite ville qui n'est plus le village d'antan, mais où les gens se parlent et se font confiance. A Lommel a été mis en place le système de subsides de la ville (pour un projet jeunesse à l'étranger par exemple) en échange de contre-prestations. Malgré les critiques reçues au début, l'expérience fonctionne assez bien.

C. MARC MINET, POUR REPRÉSENTER WILLY DEMEYER, BOURGMESTRE DE LIÈGE

Tout le défi est de pouvoir concilier prévention et sécurité. La médiation doit survenir avant la prise de sanction, d'où la volonté de maintenir des services de proximité dans la commune, comme les commissariats de quartier. Le représentant du bourgmestre reconnaît que ce travail de prévention n'est pas toujours facile à garantir. Exemple avec les commissariats de quartier où il est difficile d'y maintenir un effectif suffisant en raison de la mobilisation pour lutter contre la menace terroriste.

Toute une série d'éléments de prévention sont à noter à Liège dans les domaines de la propreté ou encore de la consommation d'alcool.

Une action de dialogue et de concertation a été menée avec le secteur Horeca, notamment dans la zone très concentrée en établissements - « *Le carré* » - afin de sensibiliser les mineurs à la consommation d'alcool ou les tenanciers de bar aux tapages. Un travail de prévention a également été mené dans les écoles.

Monsieur Minet souligne en outre la force du tissu associatif liégeois, indispensable dans ce travail de prévention.

Les bourgmestres ont ensuite été invités à s'exprimer, brièvement, en raison de l'agenda condensé de la journée, sur **la médiation**.

Peter Vanvelthoven rappelle qu'il y a dix ans, la police rédigeait un PV qui était renvoyé au parquet. Aujourd'hui, le bourgmestre se réjouit que les personnes soient « *ramenées sur le droit chemin plutôt que de subir des sanctions.* » Marc Minet souligne aussi la vertu pédagogique de la médiation. Selon lui, les SAC, si elles représentent un échec de la prévention, agissent aussi comme un garde-fou efficace. Il rappelle aussi que les médiateurs doivent être soutenus et travailler dans un cadre intégré. « *Le processus du vivre-ensemble est collectif* », souligne-t-il. Selon Charles Picqué, le dialogue permet de sortir du « *tout contrôle* ». Cela dit, « *quand on ne sait pas régler des problèmes par le préventif, comme les problèmes d'insalubrité publique par exemple, toute crédibilité est perdue* », ajoute le bourgmestre de Saint-Gilles, « *c'est aussi à partir de la lutte contre les incivilités que commence le respect de l'autorité* ».



IV. LES VILLES ET LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS : QUELLES INITIATIVES DÉVELOPPER ? QUI METTRE AUTOUR DE LA TABLE ? QUEL RÔLE POUR LE MÉDIATEUR LOCAL ?

Rik Baeten, Echevin de la Cohésion Sociale d'Etterbeek et modérateur de ce débat souligne pour commencer que *« le fait que la coordination de la médiation SAC soit hébergée au sein de la cohésion sociale est un signal très clair que la prévention est honorée au sens large du terme. »*

La première question du débat porte sur le passage d'une politique de criminalité vers une politique de vivre-ensemble.

Selon Jean Tignol, criminologue (UCL), *« nous sommes dans une société réflexive, consciente de ce qu'elle fait et attentive à ce qu'elle vit »*. Dans les années 80 et 90, nous avons pu voir émerger des discours autour du sentiment de sécurité. *« La sécurité était un « objet » à gouverner en soi. Dans ce cadre, un ensemble d'acteurs se sont dits qu'il ne fallait pas seulement associer ce sentiment de sécurité à la criminalité (c'est-à-dire la police ou la justice) mais à une vision plus large avec plusieurs acteurs »*. Jean Tignol cite à ce propos le sociologue Andrea Rea qui parle de *« compromis social sécuritaire »*, se traduisant concrètement fin des années 80 par des politiques partenariales plus englobantes. Le criminologue d'ajouter également qu'*« agir en matière de sécurité, c'est agir, d'une certaine manière, pour le vivre-ensemble »*. Les communes jouent un rôle de plus en plus central dans cette mission.

Concernant les évolutions à prévoir, Jean Tignol ne s'avance pas à faire de prédictions. Mais il souligne qu'il est important *« de développer des alternatives à la sanction, comme la médiation qui permet de faire réfléchir sur un comportement et de renforcer le lien social. »*

En outre, l'expert rappelle qu'il sera nécessaire d'avoir une évaluation à court et moyen terme de ce dispositif, *« dans l'objectif d'en mesurer, non pas l'effectivité mais bien l'efficacité et par conséquent, de s'interroger sur les effets désirés à l'avenir »*. Cela nécessite une synergie entre le monde de la recherche et le terrain.

Plusieurs questions doivent se poser : est-ce que le recours à la médiation est suffisant ? Est-ce qu'on utilise la médiation comme une vraie alternative ou *« parce qu'il faut »* ? Le criminologue insiste aussi sur la nécessité d'une implication de différents acteurs pour la pérennisation de la médiation. Il est nécessaire d'impliquer les victimes, ou les représentants des intérêts communaux. *« Il est nécessaire d'impliquer aussi les contrevenants, défend Jean Tignol, il existe un risque que ceux qui ont moins de moyens aient davantage recours aux mesures alternatives alors que, pour le dire simplement, le riche s'acquitte de l'amende et s'en va. »*

Pauline Wallemacq, médiatrice locale, Zone de police Bruxelles-Ouest rappelle à ce titre que, « *même si de prime abord, les personnes s'engagent dans la procédure pour éviter les amendes, ils sont convaincus ensuite du bienfait de la médiation* ».

Pour Roland Houbrechts, médiateur local depuis dix ans basé au sein de la Ville de Marche-en-Famenne, « *les communes se sont vu recevoir ces dernières années de plus en plus de fonctions, notamment tout le volet prévention depuis la loi de 2013* ». Concernant l'avenir du dispositif, le médiateur en appelle à « *plus de moyens pour pérenniser l'existant* ».

Il explique le lien étroit entre prévention et médiation, qui permet d'ailleurs de montrer que « *le but de la commune n'est pas de se faire de l'argent sur le dos des habitants* ». Il cite l'exemple d'une campagne liée aux déjections canines, qui constituent des problèmes de propreté publique, de santé et d'image de la ville. Une campagne en 3 phases a été menée dans la commune. Dans une première phase, un travail de sensibilisation a été mené. La deuxième phase consistait en la distribution libre de sachets par les agents constatateurs afin de montrer que ces derniers n'ont pas qu'un rôle répressif. Enfin, dans une troisième phase, un avertissement a été donné. Ensuite, seulement, arrive la répression.

Au tour de Catherine Van der Straeten, chef du service Prévention à la ville de Vilvorde de livrer son analyse des politiques de prévention dans les communes belges. Au préalable, elle souligne l'existence de différences entre les plans de prévention en Flandres et en Wallonie. « *Si le facteur social a été présent dès le début en Wallonie, en Flandre, l'approche de proximité et de participation est plus neuve* », affirme-t-elle. A ce titre, la médiation a selon elle un grand rôle à jouer. Elle insiste sur l'importance d'inciter les citoyens à informer les nouveaux venus, à « *faire la promotion du sentiment de cohésion sociale et de solidarité*. »

A Marche-en-Famenne, on veille aussi à la sensibilisation et à l'information : des « *welcome pack* » sont distribués aux nouveaux arrivants afin qu'ils soient sensibilisés au tri des déchets ou autres règles en vigueur au sein de la commune.

Pour conclure cette table ronde, Rik Baeten interroge les différents acteurs sur ce qui a constitué selon eux une évolution majeure.

Roland Houbrechts souligne la nouveauté positive de l'arrêté royal de 2013 qui a permis que l'amende ne soit plus possible si la médiation est réussie.

Jean Tignol observe quant à lui que « *ce qui est intéressant avec les SAC, c'est que les évolutions ne se jouent pas toujours dans les évolutions législatives mais que ça se passe aussi sur le terrain*. » Il y a selon lui « *une intention collective de bien faire et une volonté des acteurs de faire les choses consciencieusement*. »

V. LES SAC : AMENDES, MÉDIATION ET PRESTATION CITOYENNES : QUELS OUTILS PRIVILÉGIÉS ? QUEL RÔLE POUR LES DIFFÉRENTES PARTIES IMPLIQUÉES (AUTEUR, VICTIME, SANCTIONNATEUR, MÉDIATEUR, ...) ?

Les mesures alternatives à l'amende sont de deux ordres :

La prestation citoyenne définie comme étant une prestation d'intérêt général effectuée par le contrevenant au profit de la collectivité.

La médiation locale définie comme une mesure permettant au contrevenant de réparer ou d'indemniser le dommage causé ou d'apaiser le conflit, grâce à l'intervention d'un médiateur.

Dans le cas d'une personne majeure, le fonctionnaire sanctionnateur peut proposer une prestation citoyenne à la place de l'amende, moyennant l'accord du contrevenant. Si la voie de la médiation est choisie, la prestation citoyenne est toujours possible. La prestation citoyenne peut également être privilégiée à la demande du contrevenant (pour les majeurs), ce qui n'est pas le cas de la médiation.

Le régime est différent pour les mineurs. Pour rappel, le fonctionnaire sanctionnateur doit obligatoirement proposer la médiation après le lancement d'une procédure SAC aux mineurs. S'il y a refus ou échec de la médiation, le fonctionnaire sanctionnateur peut alors opter pour une prestation citoyenne (ou une amende).

Cette dernière table ronde de la journée d'étude, animée par Eric Lanckswaert (Université de Hasselt), vise à interroger les différents acteurs et actrices de terrain – tant sanctionneurs que médiateurs - sur les outils privilégiés.

La parole est d'abord donnée à **Pauline Wallemacq**. Elle constate dans sa pratique de **médiatrice pour la zone de police Bruxelles-Ouest**, qu'il existe « *de nombreux échanges entre les fonctionnaires sanctionneurs et la médiatrice* » sur base des critères légaux, à savoir l'accord du contrevenant et l'identification de la victime, deux conditions pour qu'une médiation se réalise.

La réparation peut prendre différentes formes et les accords adaptés selon la personne. « *Quand je regarde un PV, je regarde si les objectifs peuvent être rencontrés par rapport à la partie lésée.* »

Dans sa pratique de terrain, la médiatrice observe plusieurs éléments.

Sur des faits comme les injures, le tapage, etc, la médiation peut présenter des effets à plus long terme. Elle remarque que « *les faits durent parfois très longtemps avant que la personne n'aille voir la police.* »

Le médiateur doit veiller à prendre en compte les nuances. « *Nous ne sommes jamais dans du blanc ou noir* », insiste la médiatrice. Elle donne l'exemple des cas de dégradation après des violences antérieures. Comment trouver une solution ? Le contrevenant indemnise la partie lésée pour réparation contre des soins de santé.

Les vols de moins de 250 euros passent aussi en médiation. Il s'agit souvent de médiations indirectes. « *Nous obtenons souvent des accords d'indemnisation mais beaucoup de représentants acceptent des excuses. Cela montre la plus-value de la médiation : la personne qui a volé est dans une situation socio-économique difficile. Les magasins sont contents de voir qu'une suite est donnée et pas un classement sans suite. La personne peut aussi être réorientée vers des services sociaux, ce qui lui permettra alors d'éviter la récidive* », explique la médiatrice.

Parmi les autres avantages de la médiation, Pauline Wallemacq souligne aussi que la médiation permet de changer l'image négative de la police. « *Le contrevenant se sent parfois victime d'un système injuste. La médiation engendre une responsabilisation et une conscientisation du contrevenant qui permettra, à l'avenir, d'éviter les tensions pendant les contrôles* », estime Pauline Wallemacq.

Enfin, le rôle de la commune dans la médiation n'est pas négligeable. « *Qui est plus à même de parler de propreté que l'agent de propreté qui balaye la rue ?* », questionne la médiatrice, pour insister sur l'importance que la commune soit représentée lors des médiations.

Dans la zone que couvre Pauline Wallemacq, il a été décidé que le médiateur décide des prestations citoyennes, « *parfois imposée suite à un échec de la médiation. Les prestations citoyennes permettent que la victime répare quand même sa faute vis-à-vis de la société* ».

Finalement, Pauline Wallemacq conclut sur un bémol. La médiatrice regrette que soit exclu du processus de médiation – depuis la loi du 24 juin 2013 relative aux SAC- le stationnement dans les amendes administratives, déplorant l'aspect discriminatoire que cela revêt par rapport aux autres infractions. La médiatrice souligne en revanche l'importance de maintenir, comme la loi le dicte, « *qu'aucune autre sanction ne puisse être imposée si la mesure alternative est choisie ou imposée* ». Elle rejoint ainsi l'avis de Roland Houbrechts cité dans le panel précédent. Selon elle, « *le risque d'une amende ferait l'effet d'une épée de Damoclès qui découragerait la victime de s'engager dans des procédures* ».

Greet Van Eygen a une autre casquette que l'oratrice précédente : elle est **fonctionnaire sanctionnatrice pour la Province du Brabant flamand**.

Malgré sa position différente, Greet Van Eygen souligne aussi les bienfaits de la médiation : « *Dans le passé concernant l'indemnité, la victime pouvait être partie civile mais elle était laissée à son sort. Ici, par la médiation, elle a une voix. Et c'est important que le contrevenant comprenne l'impact causé à la victime.* »

La sanctionnatrice en appelle aussi à la nuance : « *Il est important qu'il n'y ait pas de préjugés ni dans le chef de la victime ni dans le chef de l'auteur* ». Enfin, elle souligne l'importance de se pencher sur le profil de l'auteur et ses difficultés socio-économiques pour déterminer les outils à choisir.

Stéphanie Menten est également **fonctionnaire sanctionnatrice, à la Ville de Bruxelles**. Sa zone a vu diminuer le nombre d'incivilités ces dernières années.

La médiation est beaucoup moins pratiquée qu'il y a dix ans dans sa zone. Comme elle l'explique, « *il y a 10 ans, on était jeune, ultra-motivés et on envoyait beaucoup de dossiers en médiation... Avec 90 % d'échecs* ».

« *A Bruxelles, les SAC sont un outil parmi d'autres. On fonctionne au cas par cas et tente de trouver la meilleure mesure* », explique-t-elle, citant l'exemple des tapages nocturnes ou commerce de stupéfiants pour lesquels « *on ne va pas faire une médiation !* ».

Autre exemple : des habitants jettent leurs déchets par la fenêtre. Une SAC ne leur est pas imposée. En revanche, ils sont renvoyés vers le CPAS et bénéficient d'un suivi psychologique et d'un éventuel relogement.

Pour bien gérer ce qui ira en médiation ou pas, le service a établi, conjointement avec le service de médiation, une liste de dossiers susceptibles d'emprunter la voie de la médiation. Il s'agit de :

- Conflits où la victime est autre que la commune concernant des tapages nocturnes, ou urines chez le voisin par exemple.
- Dossiers où une action pédagogique a plus de poids qu'une amende. Exemple : les jeunes qui « *traînent* » Rue Neuve
- Manifestation sans autorisation : il est expliqué en médiation que l'autorisation n'est pas exigée pour « *ennuyer* » les manifestants mais bien pour des raisons de sécurité
- Port du niqab. Plusieurs questions se posent en médiation : est-ce un choix ? Les primo-arrivants sont-ils au courant ? Est-ce la décision d'une adolescente pour s'opposer à ses parents ou est-elle obligée par ses parents ?
- Filet social : vols de subsistance comme le vol de lait en poudre. Ces personnes sont alors renvoyées dans un cadre plus préventif et social où ils pourront trouver de l'aide.
- La liste comprend aussi, de l'aveu de la fonctionnaire sanctionnatrice, « *des dossiers dont elle ne sait pas quoi faire !* ».

Tout ne se prête pas à la médiation : c'est le premier message que veut faire passer **Daisy Nauwelaers, médiatrice locale dans l'arrondissement judiciaire d'Anvers**.

Elle cite des cas où la médiation est moins conseillée :

- Des sinistres où les dégâts dépassent 1000 euros. Le délai de la médiation étant assez restreint, les plans d'apurement peuvent s'avérer impossibles.
- Dossiers de violences intrafamiliales qui nécessitent un suivi beaucoup plus approfondi et complexe qu'une médiation SAC.

Selon la médiatrice, « *il faut pouvoir trouver l'alternative sensée, choisir dans l'arsenal dont on dispose* ».

Le gros point noir dans la procédure SAC selon elle est qu'il n'y ait pas d'obligation légale d'informer la victime. Ce qui est en contradiction avec la procédure pénale. « *Il est clair que dans la médiation, on veut impliquer l'auteur et la victime. C'est bien mais le problème est qu'il n'y a pas de traitement pour les victimes et pas d'obligation de les informer. La victime peut certes demander un droit de regard ou participer à la médiation mais il n'existe pas d'obligation légale. Or, dans une procédure pénale, la partie lésée est informée et peut ajouter des pièces au dossier en cours de procédure* ». Selon Daisy Nauwelaers, il s'agit d'une contradiction criante.

En guise de conclusion, la médiatrice explique que *« sur le terrain en général, les médiateurs tiennent informés les victimes »*, mais elle insiste pour que soit mis en place un cadre légal *« nécessaire pour sortir du flou et de décisions prises selon la bonne volonté des différents acteurs »*. Daisy Nauwelaers souligne aussi en mot de la fin la *« plus-value de la médiation pour les majeurs comme pour les mineurs, un outil qui permet de donner une voix aux victimes »*.

La parole est enfin donnée à **Sophie Lodewyckx, substitut du procureur du Roi au parquet de Louvain**. Son intervention porte sur l'intérêt des SAC du point de vue du parquet. Elle considère que *« la médiation remplit un vide qui existait auparavant pour les dossiers prescrits après 6 mois par le parquet »*. *« La force de la médiation, poursuit-elle, est que les auteurs et les victimes peuvent être très vite rassemblés »*. (Lire aussi ci-dessus : collaboration avec le parquet)

CONCLUSION

La médiation prend de plus en plus d'ampleur, tant en nombre que dans la diversité des cas. C'est l'une des premières conclusions de cette journée d'études.

Il ressort des nombreuses interventions, tant des experts que des acteurs de terrain que la médiation est plus qu'une alternative à l'amende mais aussi un outil de dialogue et de responsabilisation du contrevenant. *« Et au-delà, les intervenants ont souligné que le médiateur local est clairement un acteur de la politique locale de prévention, qu'il a un rôle à jouer dans des projets qui permettent d'améliorer la qualité de vie dans nos villes »*, souligne Alexandre Lesiw, directeur général au SPP Intégration Sociale.

Tous les intervenants, ainsi que la Ministre dans son discours introductif et les bourgmestres réunis en table ronde, ont souligné l'importance de la collaboration entre les différents acteurs et la nécessité d'une vision intégrée et partagée. *« L'évolution et la complexification des problématiques et des outils en matière de prévention et de sécurité rendent cette vision intégrale vraiment indispensable »*, a insisté Alexandre Lesiw.

Enfin, le directeur général clôture cette journée d'échanges en rappelant un autre élément essentiel de la médiation : *« Pour résoudre un conflit ou réduire une tension, il est indispensable de dépasser les étiquettes apposées sur les contrevenants et victimes »* comme l'évoquait également au cours de cette journée la médiatrice Pauline Wallemacq. Et d'ajouter : *« Cette remise en question, cette prise de distance par rapport à l'infraction et à son propre statut permettent de s'attacher aux causes et aux conséquences du conflit, et in fine, de trouver les moyens de les résoudre »*, saluant *« le rôle-clé du médiateur dans ce processus »*.

C'est sur message positif et encourageant qu'Alexandre Lesiw a clôturé cette journée, donnant rendez-vous à l'assemblée dans dix ans.



Verslag van de studiedag opgemaakt door Agence Alter

Wilhelm Tellstraat 57
1060 Sint-Gillis
02/541 85 32
www.alter.be

Coördinatie en opstelling

Manon Legrand

Contact

Manon Legrand manon.legrand@alter.be
Nathalie Cobbaut (pour la coordination) nct@alter.be



Politique de lutte contre
la Pauvreté et Cohésion Urbaine
Armoedebestrijdingsbeleid
en Stedelijke Samenhang

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



.be