

Loyers, le 3 juillet 2020

Communiqué de Presse

Protocole de collaboration entre la SOWAER et le Médiateur

Ce vendredi 3 juillet, Monsieur Marc BERTRAND, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et Messieurs Nicolas THISQUEN et Thibaut de VILLENFAGNE, respectivement Président du Comité de Direction et Directeur général de la SOWAER, ont signé un Protocole de collaboration afin de consacrer un système de traitement des réclamations à deux niveaux.

Par la signature de ce protocole, le médiateur et la SOWAER souhaitent renforcer la synergie entre leurs services dans le domaine de la gestion des réclamations relatives au fonctionnement ou aux décisions à portée individuelle de la SOWAER. Sont cependant exclues de ce protocole les plaintes relatives aux nuisances sonores pour lesquelles l'ACNAW (Autorité de contrôle des nuisances aéroportuaires en Wallonie) agit d'ores et déjà comme organe de médiation.

Pour la SOWAER, « *Officialiser ce partenariat avec le Médiateur de la Wallonie est nécessaire pour tendre vers une amélioration constante et une recherche de l'excellence dans la gestion des compétences qui ont été confiées par le Gouvernement wallon à la SOWAER. En relations constantes avec les riverains des deux aéroports régionaux, elle dispose depuis une vingtaine d'années d'un service de première ligne visant à informer les riverains et à traiter les réclamations. L'intervention consacrée du Médiateur en service de deuxième ligne nous permettra de veiller à l'amélioration permanente du service d'information aux riverains* ».

En effet, un rapport quantitatif et qualitatif de l'ensemble des dossiers analysés par la SOWAER sera transmis annuellement au Médiateur qui formulera des recommandations à l'attention de la SOWAER.

Les différents éléments seront repris par le Médiateur dans le cadre de ses rapports annuels et intermédiaires adressés aux Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Pour Marc BERTRAND, Médiateur, : « *Ce protocole de collaboration formalise l'excellente collaboration entre la SOWAER et le médiateur qui existe depuis de nombreuses années. Je tiens à souligner un point : le rapport annuel sur l'ensemble des plaintes concernant le fonctionnement de la SOWAER nous permettra également de procéder à une analyse plus précise des difficultés que des citoyens vivent dans leurs relations avec la SOWAER, des solutions qui auront pu être apportées, et surtout de formuler des recommandations efficaces pour améliorer, là où ce sera nécessaire, le fonctionnement de la SOWAER dans ses relations avec les citoyens concernés.* »

A propos de la SOWAER :

La SOWAER a été créée en 2001 afin d'encadrer le développement des aéroports wallons dans une logique de développement durable et de préservation de la qualité de vie des riverains.

Ses missions sont :

- La gestion pour le compte du Gouvernement wallon, des participations détenues dans les sociétés de gestion des aéroports wallons
- Les investissements en développement des infrastructures aéroportuaires
- La gestion du programme environnemental accompagnant le développement aéroportuaire
- La prise en charge des missions de sûreté et sécurité confiées aux sociétés de gestion des aéroports

- La viabilisation et l'aménagement de tous les terrains, bâtis ou non, rachetés dans le cadre des mesures d'accompagnement environnemental et situés en zones d'activité économique au plan de secteur.

Personne de Contact : Bénédicte Grandgagnage +32.478.71.05.04 – bgr@sowaer.be - www.sowaer.be

A propos du Médiateur :

L'institution du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est une institution indépendante née en septembre 2012 de la fusion du service du Médiateur régional wallon et du service du Médiateur de la Communauté française.

Le Médiateur a pour fonction d'aider les personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs relations avec une administration de la Wallonie ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le principe de médiation participe au processus démocratique où l'intérêt de chacun se confond dans l'intérêt de tous. En effet, le Médiateur est à l'écoute des citoyens et de ses préoccupations quotidiennes au sujet de l'Administration.

Il tente de concilier les points de vue des deux parties et de renouer le dialogue entre le citoyen et les services administratifs régionaux et communautaires. Il peut proposer une réponse, une information complémentaire, une médiation, une recommandation en équité, ... La procédure de réclamation ne nécessite aucune formalité et est entièrement gratuite.

Chaque année, le Médiateur présente son Rapport devant les Parlements. Au travers des cas particuliers qu'il rencontre, il formule des recommandations afin de contribuer à l'amélioration de la performance et de la qualité du service public.

Personne de Contact : David DANNEVOYE 0496/54.54.74- dda@le-mediateur.be – www.le-mediateur.be