



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL **2023**

30^e

01/01 > 31/12/2023

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

NOTE INTRODUCTIVE	P 3
REGARD SUR TRENTE ANNÉES DE MÉDIATION COMMUNALE	P 5
STATISTIQUES 2023	P 13
ANALYSE DES DOSSIERS ET COMMENTAIRES	
<u>VILLE</u>	
INSPECTION GÉNÉRALE VIE CITOYENNE	P 16
INSPECTION GÉNÉRALE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE	P 24
INSPECTION RESSOURCES INTERNES/DIRECTION GÉNÉRALE/ BOURGMESTRE/ COLLÈGE COMMUNAL	P 38
<u>RCA</u>	P 39
<u>ZONE DE POLICE LOCALE</u>	P 40
<u>CPAS</u>	P 44
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	P 45
ANNEXE I	
GUIDE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE WALLONIE ET FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES	P 50
ANNEXE II	
LISTE DES ABRÉVIATIONS	P 57
LISTE DES DEMANDES ET PLAINTES TRAITÉES EN 2023	P 58
ANNEXE III	
RÈGLEMENT RELATIF AU MÉDIATEUR COMMUNAL	P 68

NOTE INTRODUCTIVE

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

Au moment de rédiger ce trentième rapport annuel et, plus précisément, devant la page blanche de cette note introductive, une question presque existentielle nous a taraudé : toute modeste et discrète qu'en soit la célébration, cela a-t-il encore un sens de « fêter » l'anniversaire d'un service communal qui existe maintenant depuis trente ans ?

En d'autres termes et pour utiliser une expression familière : est-ce qu'il ne fait pas suffisamment partie des meubles pour ne plus à avoir à commémorer sa naissance ? Ne trouverions nous pas incongru que le service Population-Etat civil souffle ses bougies à chaque décennie de sa longue existence ?

Que voilà une comparaison déraisonnable, sinon présomptueuse, car au contraire du service qui vient d'être évoqué et relève des missions dévolues par l'Etat aux villes et communes, la fonction de Médiateur communal ne doit son existence qu'à la volonté d'une assemblée d'élus un jour du mois de novembre 1992 dans le cadre de ce qu'il est convenu d'appeler l'autonomie communale.

Ni la Constitution, ni la loi, ni un décret n'imposaient ou ne recommandaient en effet, à la Ville de Charleroi d'ajouter à l'éventail des prestations communales offertes aux citoyens un service de médiation. Et c'est toujours le cas aujourd'hui en Wallonie : l'initiative revient exclusivement aux instances dirigeantes des villes et communes du sud du pays sauf en communauté germanophone dont la médiatrice est compétente par défaut pour les 9 communes qui la composent.

L'exemple de Charleroi a suscité une relative émulation dans les années qui ont suivi la création du service (La Louvière, Seraing) mais ces expériences n'ont pas survécu au temps. Seule la commune de Courcelles, notre voisine, a mis sur pied et maintenu un service de médiation communale tandis qu'une quarantaine de villes et communes wallonnes collaborent avec le Médiateur de la Wallonie pour traiter les plaintes citoyennes locales.

Si l'on résume : Charleroi est la première et la seule entité communale de Wallonie, avec Courcelles, à s'être dotée d'un médiateur « propre » quand rien ne l'y obligeait, poursuit dans cette voie sans y être davantage contrainte et ce alors même que les autres municipalités ne se précipitent pas pour la rejoindre dans l'aventure. !

Alors oui, nous pensons que la médiation communale made in Charleroi valait bien que l'on s'y arrête à l'occasion de ses trente ans.

C'est ce à quoi nous allons nous atteler au travers de ce rapport annuel 2023 qui consacrera un important volet aux trente années de la médiation communale auxquelles votre serviteur est largement associé. C'est en effet le 16 août 1999 que nous avons succédé à Francis Groff qui fut le premier ombudsman (l'appellation suédoise avait davantage cours à l'époque) dès le 1^{er} octobre 1993 et effectua deux mandats de trois ans.

L'examen de l'exercice 2023 –par inspections, directions, services –ne sera pas délaissé pour autant. Bilan des trente ans oblige, nous ne développerons cependant que quelques dossiers « marquants » de l'année écoulée .

UN PEU D'HISTOIRE...

Pour mieux comprendre le rôle de l'ombudsman/médiateur, il faut remonter aux sources de l'institution. Contrairement à ce que d'aucuns pensent -trompés par sa consonance germanique- le mot « ombudsman » n'appartient ni à la langue de Shakespeare, ni à celle de Vondel. Il s'agit bel et bien d'un vocable suédois qui signifie « délégué, mandataire ». Début du 19^{ème} siècle, en Suède, il existait à la Cour du Roi un haut fonctionnaire chargé de recevoir les plaintes adressées au monarque concernant des abus de pouvoir ou des mauvaises pratiques administratives. Cet « homme de confiance » qui était jusqu'alors désigné par le souverain et n'avait de comptes à rendre qu'à lui verra son statut profondément modifié en 1809 : à la faveur d'une réforme constitutionnelle inspirée des idéaux des Lumières et de Montesquieu, le « Riksdag » -le Parlement suédois- s'arrogea l'élection de ce haut fonctionnaire qui, dès ce moment, jouira d'une totale indépendance à l'égard du Roi, de son gouvernement et de son administration. Ce « Riksdag Justitieombudsman » symbolise en quelque sorte la volonté d'un pouvoir législatif qui ne dispose pas d'une réelle faculté de contrôle sur « l'exécutif » de tempérer l'absolutisme royal et d'offrir aux citoyens un rempart contre l'arbitraire de l'Autorité. Fort de sa légitimité constitutionnelle et de son élection par le Parlement, l'ombudsman supervise les autorités publiques, en ce compris les autorités judiciaires, s'assurant qu'elles exercent leurs activités en toute légalité. Il a également mandat d'inspecter des institutions closes telles que les prisons, les asiles et les casernes militaires. Ce grand commis du... Parlement agit sur base des plaintes émanant des citoyens mais il peut également intervenir de sa propre initiative et engager des poursuites judiciaires contre des fonctionnaires. Si les spécialistes s'accordent à dire que l'institution suédoise incarne le modèle « classique » de la fonction, bien qu'ayant évolué avec le temps, c'est au Danemark que naîtra, un siècle et demi plus tard après le « Riksdagjustitieombudsman » la version moderne -moins répressive- de cette institution. Celle qui inspirera la Grande-Bretagne, la France et, dans leur sillage, de nombreux Etats comme le nôtre. Aujourd'hui, on recense des ombudsmans/médiateurs (avec des appellations parfois bien différentes) dans quelque 120 Etats, actifs aux niveaux national, régional ou local. L'Union européenne, elle-même, s'étant également adjointe un médiateur en 1995.

En Belgique, ombudsmans et médiateurs à tous les étages

La fonction d'ombudsman/médiateur fit son apparition dans notre pays en 1986 dans le secteur privé, à l'initiative de l'Union professionnelle des Entreprises d'Assurances (UPEA). Le secteur public lui emboîta le pas, trois années plus tard, avec la création d'un poste d'ombudsman communal dans la Ville d'Anvers, bientôt rejointe, en 1993, par la métropole carolorégienne et, dans la foulée, par plusieurs villes et communes du Royaume, très majoritairement en Flandre. Dans l'intervalle, une loi de 1991 avait doté les entreprises publiques autonomes, Belgacom, la Poste et la SNCB, d'une structure identique. Devancée de quelques années par la Communauté flamande, la Région wallonne se mit au diapason en 1995 ouvrant la voie à l'Etat fédéral deux ans plus tard et au secteur des Pensions ensuite. La Communauté française apportera une pièce supplémentaire au puzzle de la médiation belge en désignant une médiatrice. Suivie par la Communauté germanophone. Alors que les services de Médiation de la Région wallonne et de la Communauté française ne font aujourd'hui plus qu'un, la Région de Bruxelles-Capitale a franchi le pas plus récemment avec cette particularité que la médiatrice qui a été désignée peut, à l'instar de son homologue germanophone, être saisie de plaintes contre les communes bruxelloises. dépourvues de médiateur spécifique.

A ce jour, le paysage de la médiation institutionnelle, secteurs public et privé confondus, est multiple et varié. Pour le découvrir, nous invitons le lecteur à visiter le site www.ombudsman.be.

REGARD SUR TRENTE ANNÉES DE MÉDIATION COMMUNALE

Nous abordons ce regard rétrospectif au travers de plusieurs angles d'analyse. L'indépendance du médiateur, l'évolution de ses compétences, la fréquentation du service, son pouvoir, les recommandations, ses rapports avec l'administration et, enfin, avec l'autorité politique.

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

I. L'INDÉPENDANCE

C'est indéniablement à l'indépendance qui lui est reconnue que se mesure la crédibilité du médiateur communal. Cette indépendance s'apprécie à l'aune de plusieurs marqueurs : la procédure de recrutement du titulaire du poste, son statut, sa rémunération et les moyens dont il dispose pour exercer sa mission.

La procédure de recrutement du médiateur

S'agissant des deux titulaires de la fonction qui se sont succédé depuis 1993, le recrutement ne s'est pas effectué au travers d'un concours mais sur base d'épreuves écrites et orale évaluées par un jury. Lors de ces deux nominations, le Collège a veillé à associer à la sélection toutes les composantes politiques du Conseil communal au travers de la Commission « Participation du citoyen ».

Le statut du médiateur

En juillet 2011, le Collège communal a proposé au Conseil de voter en urgence une modification de l'article 6 du règlement communal de 2002 instituant la fonction de médiateur communal. Justifiant ce changement par des remarques émises par la Tutelle provinciale dans son arrêté d'approbation (du règlement mentionné plus haut) datant du 14 janvier...1993 mais aussi par les impératifs de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, l'autorité communale a ainsi décidé de renoncer au régime du mandat de trois ans assorti d'un contrat à durée déterminée qui avait prévalu jusqu'alors et d'employer désormais le médiateur sous contrat à durée indéterminée.

Ce nouveau statut signait l'abandon salutaire d'un système de mandat de trois ans « pervers » dès lors que le règlement ne mettait aucune limite (en nombre) à la possibilité de renouvellement dudit mandat et que la reconduction du médiateur par le conseil communal à l'échéance de son terme de trois ans s'opérait sans procédure d'évaluation du titulaire, voire d'appel à candidat. Ce qui conférait de facto au médiateur en poste une « permanence » en contradiction avec l'esprit du mandat qui visait précisément à empêcher le détenteur de la fonction de s'y sédentariser.

Il serait naïf de croire que l'exécutif communal d'alors avait particulièrement à cœur l'avenir de la fonction ou la sécurité d'emploi de votre serviteur en optant pour ce CDI. « L'abandon par l'Autorité de la médiation communale » n'avait-il pas été rajouté dans le règlement comme premier motif de rupture de contrat, comme si cela n'allait pas sans dire ?

C'est en fait une autre raison qui a poussé le Collège de l'époque, dans une certaine improvisation et sans information préalable du principal intéressé, à faire un sort au « mandat de trois ans » et à pourvoir le médiateur d'un contrat à durée indéterminée : outre les réserves que cette pratique pouvait susciter sur le plan des principes guidant la fonction (cfr.supra), la répétition de contrats à durée déterminée engendrée mécaniquement par ces reconductions de mandat successives attentait au prescrit de la loi sur les contrats de travail.

Si le Collège a mis ainsi fin à une situation que l'on pût qualifier d'hypocrite, la transition du mandat vers le CDI s'est faite sans que l'emploi ne soit remis en concurrence pour autant.

Qu'il soit à durée déterminée ou définitif, le régime contractuel sous lequel le médiateur

évolue depuis 1993 présente un inconvénient, s'agissant de l'indépendance et l'apparence d'indépendance qui doivent accompagner la fonction, en ce qu'il implique un lien de subordination avec l'employeur. Soyons de bon compte : à aucun moment, pas plus notre prédécesseur que nous n'avons eu à nous plier à des injonctions ou recevoir des menaces de sanction de la part de l'autorité communale en notre qualité d'employé contractuel. En vertu de l'exigence « d'apparence », il est toutefois regrettable que le Collège n'ait pas saisi l'opportunité de la révision du statut de 2011 qui vient d'être évoquée pour ajouter au règlement communal une clause d'immunité professionnelle prévoyant que le médiateur ne puisse être relevé de sa charge en raison d'actes qu'il accomplit ou d'avis/opinions qu'il émet dans le cadre de sa fonction.

La rémunération et les moyens à disposition du médiateur

« La rémunération annuelle brute du médiateur est fixée par référence à une échelle barémique égale à 95% de celle de Secrétaire communal » énonce le règlement communal de 1992 en son article 13. Aucun changement n'est intervenu dans ce domaine sur les trente années écoulées : ni le texte du règlement communal (qui mentionne toujours le secrétaire communal), ni notre rémunération n'ont été adaptés suite à la réforme des grades légaux de 2013 qui s'est accompagnée d'une revalorisation significative de leur traitement, justifiée par de nouvelles responsabilités et missions, faut-il le préciser.

En dépit de ce décrochage barémique -non-concerté mais que nous n'avons jamais contesté à ce jour- notre rémunération se situe, par la volonté du législateur communal, à un niveau qui contraste aujourd'hui avec les moyens mis, par ailleurs, à notre disposition (cfr.ci-dessous) et l'intérêt relatif que manifeste le Collège pour la fonction.

Dès sa création en 1993, le service est largement doté en moyens humains. Quatre agents -issus paritairement des services communaux et du CPAS - placés sous l'autorité du médiateur l'assistent dans sa tâche.

L'effectif va cependant fondre avec les années -par attrition - pour atteindre un seuil critique en 2011. A cette date en effet, le service ne se compose plus que de deux personnes : le médiateur et, pour le seconder, une collaboratrice qui cumule les fonctions de secrétariat (lesquelles comprennent l'élaboration graphique et statistique du rapport) et d'instruction préliminaire des dossiers.

Notre dernière collaboratrice a pris sa retraite en 2015. En dépit de nos appels répétés à du renfort (rappelons que nous venions d'un staff - un peu surdimensionné certes- de quatre agents), le Collège n'a consenti à remplacer notre dernière collaboratrice que par un poste à mi-temps recruté en mobilité interne volontaire, de grade à grade. Les rares candidatures que nous avons enregistrées n'ont pas été concluantes. A ce jour, nous évoluons toujours sans secrétariat, ni collaborateur/trice. Au vu des conditions de recrutement peu attractives et sous réserve d'une modification de celles-ci, nous avons pris notre parti de ne plus revendiquer de renfort d'ici notre départ qui devrait, sauf circonstances imprévues, coïncider avec l'âge de notre retraite en 2028.

S'agissant des crédits spécifiques accordés annuellement au médiateur pour assurer la publicité de ses activités et la représentation du service, ils ont été fixés à 290.000 francs (7250 euros) par an dès 1993. Ces moyens ont été constants jusqu'en 2006 et ont même été exceptionnellement augmentés en vue de la réalisation du rapport anniversaire des 10 ans en 2003. Ils ont entamé leur lente érosion dès 2008 dans le cadre des efforts budgétaires imposés à tous les services. Conséquence, nos investissements « promotionnels » (visant à faire mieux connaître le service) qui avaient alors épousé un rythme annuel ont subi un coup d'arrêt.

Implanté à ses débuts à la rue de Léopold (devenue rue de Charleville) dans une ancienne étude notariale louée par la Ville, le service a déménagé en 2004 pour un ancien immeuble commercial (salon de coiffure) situé à la rue de Marcinelle à l'angle de la rue Peine Perdue.

Le choix de locaux situés dans le centre-ville mais détachés physiquement de l'Hôtel de Ville avait été jugé impératif pour renforcer l'image d'indépendance et d'extériorité à l'égard de l'administration communale du médiateur.

En 2017, l'autorité communale s'est enfin rangée à notre suggestion de quitter l'immeuble à quatre niveaux de la rue de Marcinelle - dont nous n'étions plus que le seul occupant (!) - pour nous établir dans une implantation communale. C'est ainsi que nous avons pris nos quartiers au Centre Hélios à la rue de Montigny. NB : nous pensions que l'économie générée par ce transfert immobilier (le bâtiment de la rue de Marcinelle était une vraie passoire énergétique) serait utilement affectée à une hausse du budget dévolu au recrutement d'un(e) collaborateur/trice. Il n'en fut rien.

II. LES COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

Largement rabotées entre 1993 et 2013 (au début, le médiateur était compétent aussi pour les hôpitaux civils du CPAS, le TEC, la Régie des eaux et Brutélé), nos compétences matérielles sont demeurées identiques jusqu'à ce que la Zone de Secours Hainaut Est remplace le Service régional d'incendie quittant ainsi le giron communal.

A ce jour, tous les services communaux (en ce compris le secteur de l'enseignement), le CPAS, la Zone de Police locale et la Régie communale autonome forment notre périmètre de saisine.

III. LA FRÉQUENTATION DU SERVICE

En dépit de la forte médiatisation qui entoura la création de cette nouvelle fonction -et ce dès l'année qui a précédé son démarrage- le service a enregistré un peu plus de 600 dossiers au terme de la première année, un nombre important dans l'absolu mais relativement modeste au regard de la population de l'entité. Tandis que l'on aurait pu miser raisonnablement sur une hausse de régime, la notoriété et le bouche-à-oreilles aidant, le record de fréquentation sur trente ans -mais personne n'aurait pu le prédire alors- était d'ores et déjà atteint. Le volume de dossiers traités descend sous la barre des 600 unités dès la deuxième année pour ne plus jamais la franchir dans l'autre sens. A la clôture de l'exercice 98-99, il passe sous le demi-millier et s'installe dans une stagnation à la baisse.

La décennie 2003-2013 se caractérise par une faible fréquentation du service. A telle enseigne que le nombre de dossiers ne franchira pas la barre des 300 unités lors de quatre des dix exercices.

Ces chiffres sont d'autant plus déconcertants que depuis notre arrivée à la tête de ce service en 1999, nous avons déployé d'importants moyens pour mieux le faire connaître au travers de campagnes d'information (affichage, dépliants, spots sur Télésambre). Ces opérations ont eu d'incontestables retombées ponctuelles en terme de fréquentation du service mais il est incertain qu'elles aient véritablement créé un réflexe mental chez l'usager des services de la Ville, de la même manière, risquons la comparaison, que l'automobiliste en panne pense à contacter Touring Secours. Encore aujourd'hui, nombre de citoyens, et plus inquiétant peut-être, des agents communaux, du CPAS ou des policiers de la Zone, ignorent encore l'existence du service ou n'en cernent pas vraiment le rôle et les missions. Le déménagement de nos locaux de la rue Léopold vers la rue de Marcinelle que nous avons cru propice à une visibilité accrue de la fonction s'est avérée décevante. Au terme des dix ans passés à cet endroit, force nous a été de constater que celle-ci n'avait pas été véritablement boostée par cette implantation qui s'est même avérée pénalisante en raison de la déliquescence du quartier.

De manière assez inexplicable, c'est en 2016 au moment même où nous nous sommes retrouvé seul -notre dernière collaboratrice nous ayant quitté en 2015- que les chiffres vont commencer à grimper durant cinq années pour dépasser, en 2021, la barre des 500 dossiers traités, ce qui n'était plus arrivé depuis 1998. Ce chiffre exceptionnel s'explique toutefois par la crise du COVID et son impact sur le fonctionnement de l'administration.

Au regard du nombre d'habitants de l'entité, les statistiques sur trente ans ne permettent pas de conclure que la médiation communale constitue, par excellence, le canal via lequel le citoyen tente de solutionner un problème avec l'administration.

Le contraste en terme de fréquentation avec les villes et communes flamandes où de telles institutions sont en place, est d'ailleurs saisissant (à noter qu'en Wallonie, il n'y a que Courcelles qui dispose d'un service de médiation comparable au nôtre).

Faut-il y voir l'indice d'une plus grande satisfaction du citoyen à l'égard des services communaux au sud du pays et singulièrement à Charleroi? Ecarter cette thèse d'un revers de main serait faire fi des louables efforts déployés par les autorités de la Ville pour améliorer la performance des services communaux et de la réelle qualité d'une majorité d'agents. Se satisfaire de cette explication relèverait, en revanche, de la méthode Coué.

Il nous apparaît que le citoyen wallon - et le Carolo n'échappe pas à ce constat - reste peut-être davantage que son alter ego du Nord plus enclin à se tourner vers un mandataire politique

pour solutionner un problème que vers un « médiateur » dont il n'appréhende pas bien la réelle capacité à régler « son » cas (souvent hélas plus important à ses yeux qu'un traitement équitable pour tous). Bien que la période dite des affaires ait eu pour conséquence bénéfique de restaurer l'administration dans ses prérogatives face à un certain « interventionnisme » politique, avec la bonne gouvernance en ligne de mire, la propension du citoyen à se tourner vers le bourgmestre, l'échevin ou le conseiller communal, demeure une réalité. Il est d'ailleurs assez fréquent qu'une plainte échoue sur notre bureau après avoir été soumise à un ou plusieurs mandataires.

En soi, il n'est d'ailleurs pas anormal, dans une démocratie représentative que le citoyen s'en remette à celles et ceux qu'il a élu(e)s.

IV. LE MÉDIATEUR ET SON *POUVOIR*

Le seul pouvoir reconnu explicitement au médiateur par le règlement communal est défini à l'article 17 qui l'autorise à entrer en contact avec tout agent concerné par l'objet de la plainte et à consulter tout document administratif en rapport avec l'affaire qu'il traite. Ce pouvoir d'enquête n'a jamais été remis en cause par l'autorité, et à quelques rares exceptions près, n'a que peu rencontré de résistance dans le chef des agents, même si nous avons eu parfois à montrer « nos lettres de créance » (le plus souvent à des travailleurs sociaux du CPAS attentifs au respect du secret professionnel et ignorant l'existence de notre fonction). Ce pouvoir n'en demeure pas moins limité par des retards dans la transmission des pièces ou explications demandées sans que cela ne doive être interprété comme une volonté délibérée d'obstruction.

La convivialité dont le médiateur s'efforce d'entourer ses relations avec l'administration s'accommoderait, du reste, difficilement d'un comportement de perquisiteur. Au-delà de ce droit d'investigation relatif, le médiateur –et c'est la logique de la fonction qui l'impose– n'a de pouvoir de faire évoluer les choses que celui que sa crédibilité et son aptitude à convaincre lui confèrent. C'est ce que d'aucuns appellent le pouvoir d'influence. Les voies de résolution d'un litige qu'il propose, ses recommandations n'ont aucune force contraignante. Le rapport annuel présenté devant le Conseil communal dont il est l'auxiliaire et le retentissement qui lui est donné dans la presse constituent en réalité ses seuls leviers d'action.

A de nombreuses reprises, nous avons mis en évidence, dans notre rapport annuel, la difficulté qui est la nôtre d'accomplir notre mission si les services, voire les mandataires, auxquels nous nous adressons dans le cadre de l'instruction d'une réclamation ne nous répondent pas ou tardent à le faire. On se souviendra à cet égard de la modification apportée en 2008 à l'article 17 du règlement de 1992 instituant la fonction de médiateur communal. Ainsi, sur proposition d'un conseiller de la minorité sensibilisé à cette problématique par une de nos recommandations, il fut ajouté « Les agents ou services communaux devront impérativement répondre sans retard et dans un délai d'un mois maximum. Le Collège communal s'engage à faire respecter ce délai ».

Au cours de ces dix dernières années, nous pouvons nous féliciter d'une amélioration globale même si le délai d'un mois fixé par le règlement n'est pas toujours tenu et que nous avons souvent à relancer nos interlocuteurs pour obtenir enfin la réponse.

Des relances qui pourraient être évitées dans un nombre important de cas si notre destinataire consacrait quelques minutes à nous retourner un accusé de réception signalant que le dossier est bien réceptionné et mentionnant, si possible, un délai approximatif de traitement. Si quelques services recourent à l'accusé de réception minimaliste (qui est généré automatiquement par la messagerie électronique, c'est déjà mieux que rien !) très rares sont les services qui accusent réception et lecture du courrier. Quant à indiquer un délai de traitement...

V. LES RECOMMANDATIONS

Au cours des dix premières années de l'existence du service, plus d'une cinquantaine de recommandations ont été formulées par le médiateur dans des domaines variés. Toutes, sans exception, trouvent leur origine dans une ou plusieurs réclamations, leur nombre n'étant pas nécessairement un critère déterminant. Une seule plainte peut parfois mettre en relief un dysfonctionnement dont on peut aisément prédire le caractère récurrent. Nous pensons alors faire œuvre "proactive" en suggérant qu'il y soit remédié sans attendre d'être conforté dans notre démarche par l'accumulation des doléances. Dans son rapport ponctuant cinq années d'activités, notre prédécesseur estimait que ses recommandations avaient modestement contribué à une amélioration s'agissant de la communication avec le citoyen, la problématique des radiations d'office tardives, la rédaction parfois lacunaire des conventions avec les tiers et l'absence d'une politique répressive face au stationnement sur les trottoirs. Pour notre part, nous pensons avoir sensibilisé le Collège à la nécessité de retoucher le règlement-taxi sur le raccordement à l'égout qui prêtait le flanc à des contestations. Une autre recommandation a provoqué un débat constructif avec la direction de l'Urbanisme sur le traitement à apporter aux réclamations en matière d'infractions mineures au CWATUP (le prédécesseur du CoDT). Pour ce qui concerne le CPAS, notre recommandation visant le garde-meubles a finalement débouché sur la mise au point d'une procédure d'inventaire plus fiable lors des expulsions. En matière de taxes, la direction financière a retenu notre suggestion de signaler explicitement au contribuable que le fait de renvoyer à l'administration la déclaration préalable à l'enrôlement complétée et signée n'entamait en rien son droit ultérieur de porter réclamation contre la taxe.

De 2003 à 2023, nous avons émis des recommandations dans diverses matières. Les plus « porteuses » en termes de changement apporté ont visé le stationnement payant géré par la Régie communale Autonome (RCA). Le règlement communal régissant le parking tarifé adopté en 2010 pour une période de trois ans rejoignait les recommandations formulées dans nos rapports précédents s'agissant du recours à des appareils photos numériques par les agents de contrôle de la RCA, l'instauration de l'avis de redevance préalable sur le pare-brise du véhicule avant notification officielle par voie postale, l'introduction de la ½ h dans la grille tarifaire ou encore la mention, sur la notification envoyée aux usagers, de la clause pénale de majoration de 15 pc en cas de paiement tardif mais aussi des bases réglementaires de la redevance de stationnement. Par la suite, la réglementation régissant le stationnement payant a évolué avec l'introduction du contrôle numérisé. Nous avons été appelé à plusieurs reprises à mettre en évidence les obstacles mis sur la route des usagers PMR pour pouvoir continuer à bénéficier de la gratuité. Nous avons également souligné l'impasse dans laquelle se trouvait l'utilisateur en défaut de paiement de redevance(s) qui se voyait refuser un abonnement tant qu'il ne s'en était pas acquitté alors qu'il en contestait le bienfondé mais ne pouvait lui-même initier une contestation judiciaire.

Problématique de la résidence

En matière de recettes toujours, nous avons aussi été entendu lorsque nous avons suggéré à l'autorité communale d'adapter le règlement-taxi et la pratique en vigueur en matière de perception de la taxe sur les immeubles inoccupés en sorte que le propriétaire d'un bien réputé inoccupé en vertu dudit règlement en soit avisé dès le premier constat établi par l'agent recenseur. Notre recommandation à propos de la nécessité de tenir compte des délais de délivrance des permis d'urbanisme comme cause d'inoccupation a également été prise en considération.

Nous ne pouvons que nous satisfaire des améliorations apportées s'agissant des avertissements aux contribuables lors des procédures de recouvrement forcé des taxes impayées. Nous faisons ici précisément allusion aux quelques euros de frais de rappel qui se muaient en plus d'une centaine d'euros de frais d'huissier parce que le contribuable avait « omis » ou cru pouvoir se dispenser de s'en acquitter en même temps que le principal.

Au cours de la décennie 2003-2013, la problématique de la résidence (domiciliations, radiations d'office, domiciles fictifs...) s'est souvent trouvée au centre de nos recommandations.

Celle, récurrente, relative à l'illégalité de la non-inscription d'un locataire à l'adresse d'un immeuble en situation irrégulière sur le plan du permis de location a porté ses fruits.

Nous n'avons pas ménagé nos efforts non plus pour que les procédures s'améliorent au bénéfice du citoyen. Qu'il s'agisse d'inviter les policiers à faire un usage systématique de l'avis de passage lors des visites opérées dans le cadre des contrôles de résidence ou d'accorder davantage de rigueur à l'élaboration des rapports de radiation d'office parfois vagues ou lacunaires sur le plan

des indices concluants à l'absence de l'intéressé.

La division de l'Urbanisme a également retenu notre attention durant la décennie écoulée tant le problème de sous-effectifs qui y sévissait depuis quelques années déjà -engendrant un retard important dans la recherche et la sanction des infractions d'abord, le traitement des demandes de permis ensuite- semblait s'être installé de manière structurelle. A plusieurs reprises, nous n'avons pu que relayer au travers de nos recommandations, les appels de détresse des responsables de ce service confronté à la fois à cette pénurie d'agents et aux changements à répétition de la législation wallonne en matière d'Urbanisme. L'arriéré, né de cette conjonction de facteurs, ne s'est certainement pas résorbé avec la lutte contre les logements malsains initiée par le Collège installé en 2006 et qui s'est traduite par une augmentation des constats d'infraction urbanistique dans les immeubles subdivisés et l'adoption d'une circulaire d'analyse. Le cloisonnement entre les différents services concernés - Population, Police, Pompiers, Logement, Urbanisme, CPAS - que nous avons à maintes reprises pointé a positivement évolué vers l'adoption de procédures en matière de contrôle des logements standardisées et uniformisées.

Plus récemment, nous avons pu nous féliciter que l'Urbanisme mette à disposition du citoyen un tutoriel sur la manière de remplir une demande de permis d'urbanisme dispensée du concours d'un architecte (annexe 9) rejoignant une recommandation que nous avons formulée.

Des dossiers qui s'éternisent au détriment de familles d'un côté ou des files dès l'aube pour renouveler un titre de séjour de l'autre : l'Etat civil et le service des Etrangers ont occupé une place non négligeable dans nos recommandations et ce depuis plusieurs années en raison d'un manque de personnel auquel l'autorité communale tente tant bien que mal de répondre.

Nous terminerons ce tour d'horizon par une de nos plus récentes recommandations ayant trait à la prise en charge par la compagnie d'assurance de la Ville en responsabilité civile des sinistres aux véhicules victimes de nids de poule. Une couverture qui reste largement déterminée par une jurisprudence (trop ?) favorable aux pouvoirs publics et, par voie de conséquence, à leur assureur au détriment des usagers souvent déboutés.

Recommandations internes

Charité bien ordonnée commençant par soi-même, nous avons également fait part de recommandations quant au fonctionnement du service. Elles avaient essentiellement pour objectif d'en accroître l'accessibilité mais aussi de lui permettre d'accomplir ses missions avec la meilleure efficacité possible. Nous citerons la présentation du rapport en séance publique (en plus de la présentation en commission générale qui a finalement été abandonnée) et l'introduction dans le règlement d'un délai de réponse de l'administration au médiateur.

La nécessité de répondre rapidement ou d'accuser réception aux courriers du citoyen et/ou du médiateur apparaît d'ailleurs comme le fil rouge de nos recommandations depuis 25 ans.

Toujours au chapitre des recommandations à usage interne, au regret de ne pas avoir été entendu concernant la mention de l'existence du service au bas des courriers sortants (voir recommandation 3 page 47) nous ajouterons celui de ne pas avoir été suivi par le Collège sur notre suggestion d'adopter un protocole de collaboration entre le médiateur et l'administration pour préciser, compléter et consolider le règlement régissant notre fonction. De même, c'est avec une certaine incompréhension que nous avons acté le refus de l'autorité communale de nous permettre l'accès à la plateforme Al Delib lorsqu'elle a été implémentée.

S'agissant de notre compétence à l'égard du CPAS prévue et définie dans une convention adoptée en 1993, nous déplorons qu'elle n'ait pu être revue et repensée en collaboration avec les gestionnaires du Centre, ainsi que nous en avons formulé la recommandation, afin de donner aux bénéficiaires une réelle possibilité de saisine du médiateur communal (si l'on s'en tient rigoureusement au texte actuel, il a juste le droit d'inviter les plaignants à saisir le tribunal du Travail).

VI. NOS RAPPORTS AVEC L'ADMINISTRATION

Si nous avons pour règle de privilégier l'agent concerné par le cas litigieux que nous avons à traiter comme premier contact, nos interlocuteurs peuvent varier du plus bas au plus haut niveau de la hiérarchie communale et cette diversité d'approche nous est précieuse.

On peut, sans chercher à enjoliver le tableau, qualifier nos rapports avec la plupart de ceux-ci d'harmonieux même si nous ressentons ici et là une mauvaise perception de notre rôle ou l'expression d'un doute sur l'opportunité même de notre fonction. Certains, et ils ne se situent pas nécessairement au bas de l'échelle, ont hélas une conception à l'ancienne du rapport entre l'administration et l'administré.

La plupart de nos interlocuteurs comprennent aisément que nous instruisons les plaintes, quelle qu'en soit la gravité ou l'importance, « à charge et à décharge », et apprécient, parfois même avec soulagement, que nous recueillions leur version après avoir enregistré celle du plaignant. D'autres, une minorité, considèrent notre démarche comme une intrusion dans leur pratique journalière et nous le font clairement sentir. Un autre type d'attitude consiste à se délester d'un usager mécontent par cette sentence « et si ça ne vous plaît pas vous n'avez qu'à aller vous plaindre chez le médiateur ». Curieuse réaction quand on sait que dans la minute (c'est une image) où le plaignant « débouté » va déposer ses doléances auprès de notre office nous allons contacter l'agent qui a tenu ce discours pour examiner avec lui le fondement de la réclamation. Ces agents-là attendent-ils du médiateur l'ultime caution qui va avoir raison des protestations du citoyen ou orientent-ils vers lui les « fâcheux » comme on envoie « à la gare » ? Nous sommes là dans le domaine de l'insondable mais il arrive aussi que nous percevions au travers de cette attitude un réel malaise de l'agent face à des consignes dont il n'est pas persuadé du bienfondé mais qu'il est tenu d'appliquer. Loin de les ignorer, nous nous employons à faire remonter ces états d'âme, s'ils nous paraissent légitimes, vers l'instance de décision politique, démontrant ainsi que nous sommes un allié de l'administration et non son censeur. Car, en dépit de nos efforts pour ne pas apparaître comme tel, l'obligation réglementaire qui est nôtre de rédiger un rapport annuel rendu public, et commenté par la presse, amène certains à voir en nous un « rapporteur » au sens péjoratif du terme.

VII. LES RAPPORTS DU MÉDIATEUR AVEC L'AUTORITÉ POLITIQUE

Si, quoi qu'on en pense certains lorsque cette fonction a vu le jour, le médiateur communal ne saurait être une créature politique, il est, en revanche, bien une création du Politique lequel peut s'enorgueillir d'avoir donné vie à ce service en lui assurant les moyens de son efficacité. Qu'on se le dise une fois pour toutes : la médiation par son intégration progressive dans le paysage communal a démontré qu'elle n'était pas un gadget électoral, ni un leurre démocratique.

Quand la responsabilité du service nous a été confiée en 1999 succédant ainsi à Francis Groff, il ne nous a pas fallu de longs mois pour constater que l'intérêt et la considération que portaient les mandataires politiques à la fonction lors de sa naissance très médiatisée (dont nous avons été un témoin en tant que journaliste de presse écrite) étaient quelque peu retombés. A cet égard, la métaphore utilisée par un de nos anciens confrères, médiateur d'une entreprise publique, lors de son discours de retraite, restera gravé dans notre mémoire « *La fonction de médiateur c'est un peu comme un tambour qu'on offre à un enfant le jour de St-Nicolas. Tout le monde l'écoute jouer en souriant et on l'applaudit même. Mais une fois la fête finie, les parents s'empressent de ranger le jouet au-dessus d'une armoire parce que ça fait trop de bruit* ».

Chaque fois que nous sommes sollicité pour un exposé sur la fonction de médiateur communal à Charleroi dans l'un ou l'autre cénacle extérieur, nous nous plaisons à souligner que la Ville fut pionnière en Belgique francophone et notre plaisir à le faire est redoublé depuis les « affaires » qui ont secoué la Ville. N'en déplaise à d'aucuns, la « capitale de la mauvaise gouvernance et du clientélisme politique » dispose d'un service de médiation indépendant. Et cela depuis 1993 ! Et pourtant, au terme de près de 25 années d'exercice de la fonction, nous avons toujours le sentiment d'en être le plus fervent militant qui cherche à convaincre sa génitrice - l'autorité politique - de s'y intéresser.

Le Collège tripartite issu des urnes en 2006 avait fait de la « bonne gouvernance » son étendard. Il n'a jamais franchement manifesté un brûlant intérêt pour notre service et ses activités alors que, de par sa démarche, la médiation institutionnelle peut agir comme un adjuvant aux efforts d'amélioration de la gestion communale et du service au citoyen. Tout comme par le passé, les échevins de cet exécutif communal ont continué à « brosser » avec une égale « assiduité » mais davantage d'unanimité encore, la présentation de notre rapport annuel devant la commission générale (appelée auparavant « toutes sections »). A telle enseigne qu'en 2008, à la faveur de la première révision du règlement de 1992 déjà évoquée plus haut, l'assemblée élue a voté que le médiateur exposerait désormais le rapport en séance publique du Conseil communal après l'avoir présenté en commission générale. « Si tu ne vas pas au rapport, le rapport ira à toi », cette paraphrase de Lagardère traduisait en quelque sorte l'esprit de cette nouvelle disposition réglementaire amenée par un conseiller de la minorité en écho à une recommandation formulée dans notre rapport annuel de 2006. Si le rapport s'est invité dès 2008 en séance publique du Conseil communal, sa présentation préalable en commission générale a continué à être boudée par les membres du Collège. Les différents exécutifs communaux qui se sont succédé à compter de 2012 ne se sont guère montrés plus assidus.

Un changement est intervenu en 2021 quand il a été décidé de modifier le règlement et d'abandonner la présentation du rapport en commission générale, désormais réservée à la séance publique du Conseil communal. Au vu du peu de participation des membres du Collège à la commission, cette présentation unique tombait sous le sens.

Toutefois, la lourdeur de l'ordre du jour de chaque séance du Conseil communal n'est pas propice à un examen approfondi du rapport.

Ce qui nous amène à reformuler notre suggestion (voir recommandation 5 page 48) de prévoir, outre son exposé synthétique en séance publique, une présentation du rapport devant les commissions thématiques avant ou après le Conseil communal.

STATISTIQUES 2023

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

	Plaintes 2023	Demandes d'intervention/ information 2023	Dossiers ouverts 2023	Dossiers ouverts 2022
Dossiers Ville*	210	131	341	341
Dossiers CPAS	9	0	9	14
Total des dossiers Ville + CPAS	219	131	350	355
Dossiers hors compétences	0	50	50	67
Total Ville+CPAS +Hors compétences	219	181	400	422

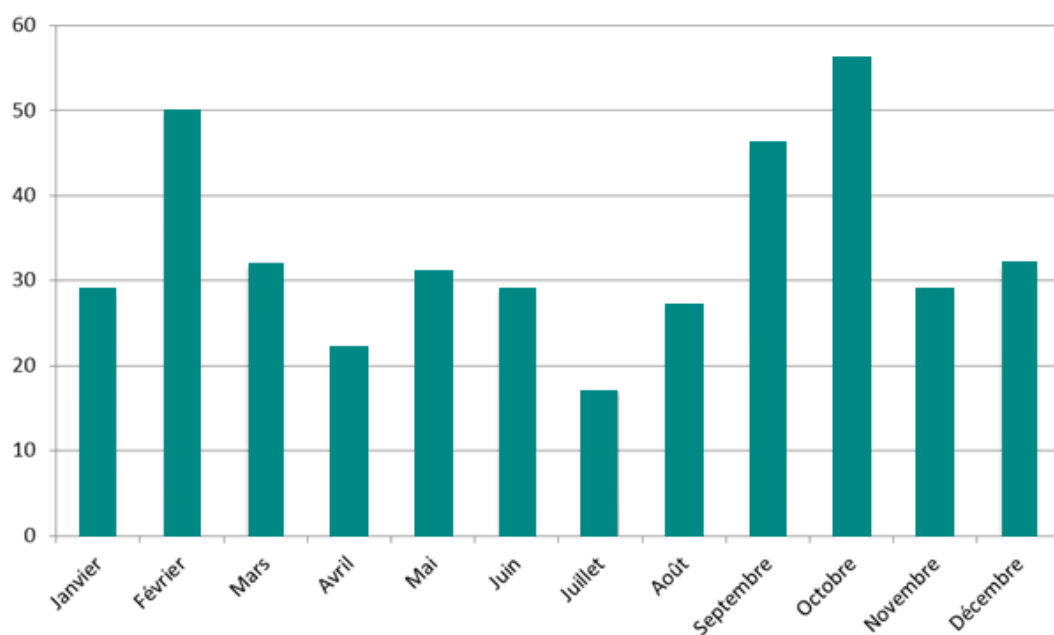
Total dossiers ouverts en 2023	400	
Total dossiers Ville* et CPAS	350	
	Unités	Pourcentage
Demandes / Interventions	131	37 %
Plaintes	219	63 %
Plaintes non recevables	7	3 %
Plaintes recevables	212	97 %
Non clôturées	8	4 %
Clôturées	204	96 %
1) Appréciation réservée	48	24 %
2) Non fondées	65	32 %
3) Fondées	63	31 %
<i>Interrompues</i>	28	14 %
TOTAL 1) 2) 3)	176	86 %
Satisfaites	131	74 %
Non satisfaites	45	26 %

* en dépit de leur statut autonome, nous englobons les chiffres de la RCA et de la Zone de police locale dans la catégorie « Dossiers Ville » considérant que les organes de gestion de l'une et l'autre se fondent avec ceux de l'institution communale.

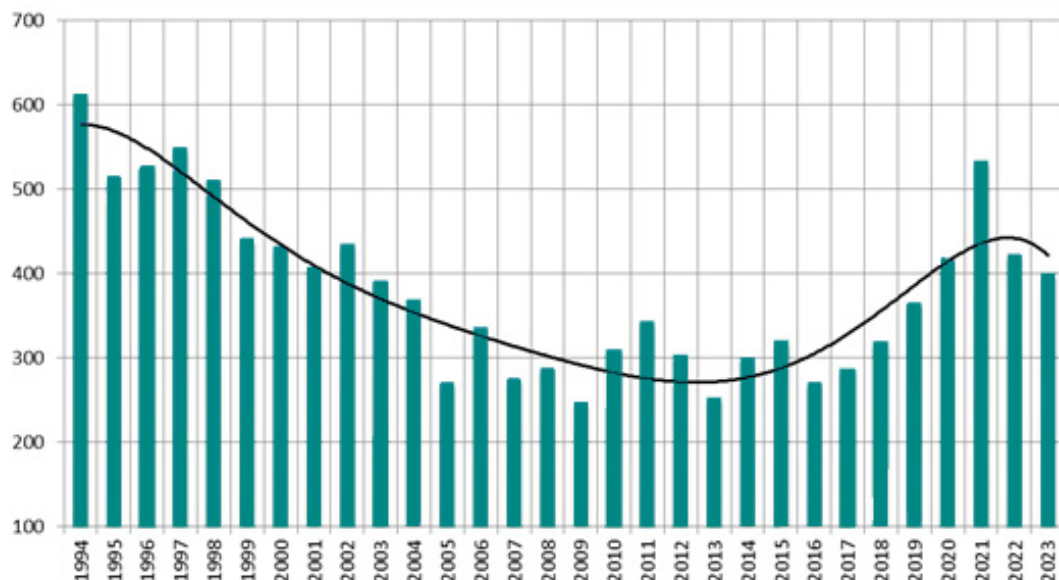
Entités / Divisions*	Plaintes	Demandes d'intervention/ information	Total des dossiers ouverts 2023	Total des dossiers ouverts 2022
VILLE				
Etat civil/Population/cimetières	36	11	47	51
Voirie	21	18	39	42
Médiation de quartier	3	35	38	49
Urbanisme	14	4	18	12
Nature en ville	20	8	28	20
Ressources internes/ Bourgmestre/Collège	17	13	30	22
RÉGIE COMMUNALE AUTONOME	18	5	23	30
ZONE DE POLICE LOCALE (ZPL)	36	9	45	38

* N.B. Ne sont reprises dans ce tableau que les entités/divisions totalisant 10 dossiers (plaintes et/ou demandes) au moins

VENTILATION MENSUELLE DOSSIERS 2023



RÉCAPITULATIF DOSSIERS DEPUIS 1994



Outre la diminution de 5 pc du nombre global de cas traités en 2023 par rapport à 2022, on notera une augmentation de la proportion de demandes d'intervention/information au regard des plaintes pour ce qui concerne les dossiers Ville et CPAS.

Rappelons que nous répertorions dans cette catégorie les plaintes qui n'ont pas été précédées d'une démarche auprès du service concerné ou les simples demandes d'information.

Le nombre en augmentation de demandes d'intervention s'explique, selon nous, par une mauvaise perception de notre rôle de recours -agissant en seconde ligne- mais aussi par l'absence d'une structure d'accueil des plaintes de première ligne (voir notre recommandation 1 en page 47).

Il convient d'ajouter à cela que le volume de ces demandes d'intervention est, comme chaque année, anormalement (bien qu'un peu moins cette année) dopé par des demandes qui devraient atterrir directement à la cellule Médiation de quartier mais qui nous parviennent en raison de la confusion qui est faite entre nos deux services par le citoyen mais aussi, comme nous l'avons déjà relevé, par des intervenants internes à la Ville ou la Police qui l'orientent chez nous indûment.

L'analyse des demandes d'information dénote, quant à elle, à la fois une certaine recherche de la facilité dans le chef de certains citoyens mais aussi, de temps à autre, la difficulté pour eux de trouver cette information sur les supports de communication mis à disposition du citoyen par la Ville. Le site internet étant, nous l'avons déjà souligné ici, encore largement perfectible en la matière.

Si elles sont en diminution cette année, les demandes « hors compétences » (qui ne concernent donc ni la Ville, ni le CPAS) représentent 12 pc du total des dossiers enregistrés en 2023. Comme déjà mis en évidence, les compétences que se partagent des niveaux de pouvoir différents (la fiscalité qui peut être fédérale, régionale ou communale en est un bon exemple) peuvent engendrer de la confusion quand l'usager est en quête d'un service de médiation. Le médiateur exerçant à l'échelon communal –le plus proche de la population –étant parfois perçu aussi comme détenteur d'une compétence universelle...

Le tableau classant les plaintes par le critère de qualification (fondée, non fondée, interrompue, appréciation réservée) donne à voir un pourcentage de plaintes fondées légèrement inférieur à celui des plaintes non fondées mais ces deux valeurs doivent être pondérées, l'une et l'autre, par les 24 pc de plaintes que nous avons clôturées sur une appréciation réservée, les éléments factuels à notre disposition ne nous permettant pas de trancher.

ANALYSE DES DOSSIERS COMMENTAIRES

> INSPECTION GÉNÉRALE VIE CITOYENNE

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

ÉTAT CIVIL / POPULATION / CIMETIÈRES

2023.01.027 – LE DIVORCE ÉTAIT UNE SÉPARATION

Exposé :

Depuis juillet 2020, ce notaire attend que l'Etat civil introduise une requête en annulation d'un acte de divorce indu de ses clients devant le Tribunal de la famille. En ce mois de juillet 2023 il commence à manifester des signes d'impatience.

Suivi :

La juriste du département nous livre les rétroactes de ce dossier. En juillet 2020, l'Officier de l'état civil de Charleroi a reçu du Greffe du Tribunal de la Famille de Charleroi, une demande de « transcription d'un jugement de divorce par consentement mutuel » des clients dont le plaignant gère les intérêts.

Il s'agissait en fait d'un jugement de séparation de corps et de biens par consentement mutuel qui aurait dû faire l'objet d'une mention effectuée directement par la Banque de données des Actes de l'Etat Civil (BAEC), sans intervention de l'Officier de l'état civil.

Comme ces mentions ne se faisaient pas encore - on en était encore qu'au démarrage de la BAEC - il était demandé à l'Officier de l'Etat civil de faire entrer ces situations dans les cases existantes.

C'est ce qui a conduit à l'établissement d'un acte de divorce dont il appartient maintenant à l'administration de solliciter l'annulation devant le Tribunal de la Famille.

Sur base de l'article 35 de l'ancien Code civil, cette action en annulation peut également être initiée par un des intéressés.

Dès que l'acte de divorce aura été annulé, la mention électronique de la séparation de corps et de biens pourra être intégrée à l'acte de mariage des ex-conjoints dans la BAEC.

Par manque de temps et de moyens, la juriste n'a pas encore pu accomplir les démarches nécessaires. Des excuses sont présentées au notaire et à ses clients -ce que nous saluons- et nous recevons l'assurance que le nécessaire va être fait sans délais.

2023.04.012 – ERREURS « RECONNUES »

Exposé :

Lorsqu'en 2019, le plaignant a reconnu son fils, né en 2000 à Madagascar, le consentement de la mère n'a pas été sollicité par le service de l'Etat civil vu son âge. Or, il s'est avéré que le droit malgache l'imposait qui fixe la majorité à 21 ans. La Banque de données des Actes de l'Etat civil ne permettant pas d'acter une seconde reconnaissance, l'administration a pris sur elle de faire annuler en Justice la première reconnaissance pour ensuite en acter une nouvelle incluant cette fois le consentement maternel. Une requête en annulation devait être déposée devant le Tribunal de la famille en 2020. Il est toutefois apparu par la suite que l'annulation de l'acte de reconnaissance n'était plus nécessaire : il a été découvert après coup que la mère était présente lors de la reconnaissance et avait signé la « minute » de reconnaissance. Dès lors, une rectification de l'acte pouvait suffire. Elle fut actée par le Tribunal en février 2022. En avril 2023, le père se manifeste à nous très mécontent. Il a sollicité une composition de ménage auprès du service Population et son fils dont il croyait la reconnaissance validée depuis un an y apparaît comme son beau-fils.

Suivi :

Il nous est confirmé par la juriste que la rectification –et non l'annulation – de la reconnaissance a bien été sollicitée et obtenue. Pour des raisons liées au manque d'effectifs, le suivi a été défaillant puisque, de toute évidence, les informations reprises dans les registres n'ont pas été mises à jour à la suite de cette rectification. Cette mise à jour est demandée en urgence et, suite à ces désagréments en cascade, des excuses sont présentées au plaignant à qui une rencontre avec l'échevin en charge de l'Officier de l'Etat civil est proposée en guise d'apaisement.

2023.11.020 – CA MÉRITAIT UN GESTE

Exposé :

Ce père de famille d'origine guinéenne, naturalisé belge, a introduit une demande de reconnaissance paternelle en décembre 2022 pour son enfant âgé de 5 ans. Une liste de documents à fournir lui a été remise parmi lesquels l'acte de consentement maternel à la reconnaissance. Il s'est rendu dans son pays natal ainsi qu'à l'ambassade de Belgique à Dakar pour se faire délivrer ces pièces dûment légalisées et les a déposées au service au début du mois de mars 2023 afin qu'il soit procédé à la vérification des documents.

À la mi-août, après cinq mois d'attente, sans aucune nouvelle de l'administration, il a décidé de se manifester auprès du service Reconnaissance craignant que le délai de reconnaissance soit dépassé. Surprise : il a appris que le service Droit international privé ne pouvait valider l'acte de consentement maternel au motif qu'il n'avait pas été légalisé par l'ambassade belge à Dakar au contraire de tous les autres documents qu'il lui avait été demandé de produire. Problème : lorsqu'il s'est re-présenté, par la suite, à l'ambassade avec l'acte de consentement déjà légalisé par le ministère des affaires étrangères guinéen, il lui a été opposé que la validité du document avait expiré. Conclusion : il n'a d'autre choix aujourd'hui que de refaire les deux démarches. L'intéressé estime que la responsabilité en incombe à l'administration qui lui a certifié, lors de sa première visite au service en décembre 2022, que l'acte de consentement maternel ne devait pas être légalisé par l'ambassade belge mais seulement par les autorités guinéennes. En guise de preuve, il exhibe une feuille A4 listant les pièces à produire avec des annotations manuscrites. Qui plus est, il juge anormalement long le délai mis par la Ville pour vérifier la conformité des documents : s'il avait été informé plus tôt que la pièce en question n'était pas recevable il aurait pu faire le nécessaire dans les temps.

Suivi :

Nous contactons la responsable du service Droit International privé qui convient avec nous que non seulement les choses ont traîné (5 mois pour vérifier des documents) mais aussi que le document du service Reconnaissance listant les pièces à fournir n'était pas un modèle de clarté. En conséquence, il est décidé de se passer de la légalisation de l'ambassade moyennant une attestation datée et signée de la main de la mère.

COMMENTAIRE

Les dossiers qui viennent d'être exposés soulignent à nouveau le manque d'agents formés et spécialisés dans ces matières complexes que nous avons déjà mis en évidence dans nos rapports précédents. De l'aveu même d'un observateur privilégié, il est étonnant que nous nous n'enregistrons pas davantage de plaintes. Le plan d'embauche en cours devrait, on l'espère, amener une amélioration.

2023.02.005 – TOUJOURS LA FILE AU SERVICE DES ÉTRANGERS

Exposé :

Après avoir fait la file dès l'aube, et dans le froid, pour finalement repartir bredouille, ce ressortissant étranger a sollicité un rendez-vous avec le service des Etrangers par voie électronique mais se l'est vu refuser. Il nous contacte se disant désespéré par ce refus. Il a besoin de son titre de séjour et ne peut se permettre de prendre congé plusieurs fois pour venir faire le pied de grue toute une matinée devant l'entrée du service. Il déplore par la même occasion, l'absence d'un local assez grand pour ne pas obliger les citoyens à attendre dehors, exposés aux intempéries.

Suivi :

La responsable du service nous confirme qu'un rendez-vous ne peut être fixé à tout le monde mais seulement aux personnes justifiant d'une urgence. Le nombre d'agents aux guichets n'étant pas élastique, il serait impossible d'honorer des rendez-vous en masse, tout en continuant à accueillir les personnes qui ont fait la file et en assurant parallèlement le travail en back office dans le respect des délais de procédure. Idéalement, ajoute notre interlocutrice, il faudrait renforcer le service en effectifs : plus d'agents au guichet permettrait d'accueillir davantage de citoyens.

COMMENTAIRE

A l'instar de l'Etat civil dont question ci-dessus, force nous est de constater que nous ne sommes pas noyé de plaintes générées par l'engorgement du service des Etrangers. Le serions-nous que nous ne pourrions qu'aboutir chaque fois au même constat d'un manque de moyens face à une recrudescence de la demande avec, comme facteur aggravant, une complexité des procédures avérée.

Nous avons pris acte à cet égard de la réponse de l'échevin en charge de ces matières dans le bulletin des questions du Conseil communal du mois de novembre 2023.

<https://www.deliberations.be/charleroi/20-novembre-2023-18-30/2023-11-20-bulletin-des-publications-des-questions-ecrites.pdf>

2023.02.013 – SE RECUEILLIR DEVANT UN CAVEAU VIDE

Exposé :

Se rendant sur la tombe de ses grands-parents en octobre 2022, quelle ne fut pas la surprise de cette dame de découvrir que le caveau avait été ouvert et vidé des deux cercueils qu'il accueillait. Et d'apprendre que la sépulture a été considérée comme abandonnée par la famille et reprise par la Ville dès le mois de février 2000 ainsi que la réglementation régionale le prévoit. Or, elle affirme n'avoir jamais été informée par courrier ou via un avis apposé près de la sépulture que celle-ci allait être reprise faute d'intérêt manifesté par la famille (intérêt dont témoignait pourtant une remise en peinture relativement récente et des visites fréquentes). Suite à cette découverte, la plaignante a questionné le personnel du cimetière et appris qu'un agent, témoin des visites fréquentes de la famille, avait signalé à son supérieur que la tombe n'était pas abandonnée mais il n'en a pas été tenu compte : les corps ont été exhumés. La plaignante s'en est remise au cabinet de l'échevin qui, en guise d'apaisement, a formulé cette proposition : le caveau ne serait finalement pas déconstruit tandis que la concession serait renouvelée pour 30 ans gratuitement afin que la famille puisse continuer à s'y recueillir. Vu l'absence des corps de ses aïeux qui ont été exhumés, la plaignante juge que cette proposition frise l'indécence. Elle exige un réel dédommagement et l'a fait savoir au cabinet de l'échevin dont un mail reçu voici un mois, lui annonçait une reprise de contact. Depuis, elle est sans nouvelles.

Suivi :

Sans préjuger de la manière dont les choses ont pu se passer, nous nous étonnons d'emblée de l'absence à ce stade d'un courrier officiel exposant précisément la position de la Ville avec, le cas échéant, « les excuses de la maison » si une erreur a été commise - ce que la proposition émise par le cabinet pourrait laisser croire - ou, si ce n'est pas le cas, des informations sur la procédure qui a été suivie et à laquelle la plaignante n'a peut-être pas été aussi attentive qu'elle ne l'affirme. Nous sollicitons les explications de l'inspectrice générale de la Vie citoyenne qui, après vérification interne, nous confirme que l'affichage du procès-verbal de constat d'abandon remonte à l'automne

1998. Sans réaction de la famille, le Collège a donc décidé de mettre fin au droit à cette concession en février 2000 et de reprendre le terrain. Le service « cimetières » a effectué l'exhumation lors de la campagne qui s'est déroulée entre novembre 2021 et avril 2022, soit plus de 20 ans après la reprise officielle.

A l'époque du constat d'abandon, précise l'inspectrice générale, la procédure ne prévoyait pas encore de prévenir les familles par courrier (et encore aurait-il fallu que la plaignante soit désignée comme la personne de contact).

Nous prenons acte de ces explications mais attirons l'attention de notre interlocutrice sur la nécessité de clarifier la position de la Ville dans un écrit. Comme déjà signalé, la proposition émanant du cabinet de l'échevin et les confidences de l'agent rapportées par la plaignante donnent à penser que la Ville s'excuse d'avoir procédé à l'exhumation sans consentement (même tacite) de la famille alors qu'il apparaît que la procédure légale en vigueur à l'époque a été respectée même si plus de 20 ans se sont écoulés entre la reprise de la tombe par la Ville et le transfert des corps vers l'ossuaire.

En effet, si l'administration n'a rien à se reprocher dans cette affaire, il convient de le signifier clairement à l'intéressée car, à partir de ce moment, la proposition formulée par le cabinet de l'échevin ne revêt plus le statut d'un dédommagement (que l'intéressée juge, par ailleurs, inapproprié et insuffisant) mais plutôt celui d'un « geste » de la Ville.

Un mois plus tard, la plaignante nous informe qu'elle a reçu un courrier de la Ville déclinant toute responsabilité mais réitérant la proposition déjà formulée désormais à considérer comme un geste d'apaisement. Elle nous fait savoir sa profonde amertume.

COMMENTAIRE

Nous pouvons comprendre ce que ressent la plaignante qui semblait convaincue de la pérennité du caveau de ses grands-parents et n'a donc pas vu venir cet épisode dont la logique continue de nous échapper. Certes, la sépulture avait été reprise par la Ville à bon droit plus de vingt ans avant et, à ce titre, elle était libre d'en disposer à sa guise le moment venu. Ce qu'elle a renoncé à faire finalement après pour apaiser la famille. Mais qu'en est-il alors de l'espace qui devait être récupéré justifiant cette exhumation ?

Ce dossier met également en lumière l'absence d'interlocuteur de première ligne pour traiter la plainte avant qu'elle n'arrive au cabinet de l'échevin et/ ou chez nous. Nous renvoyons à cet égard à notre recommandation 1 page 47

2023.08.008 – TROP TARD, C'EST FERMÉ

Exposé :

Cette dame s'est rendue au service Population Marcinelle pour retirer un certificat de vie (en vue de sa retraite) qu'elle avait commandé la semaine précédente mais qui devait recevoir la signature de l'échevin. Alors qu'il n'était que 16h15, l'agent d'accueil lui a déclaré qu'il ne pouvait plus lui remettre le certificat car tout était déjà replié. Elle dit pouvoir entendre que l'administration refuse d'ouvrir un nouveau dossier à quinze minutes de l'heure de fermeture mais ne comprend pas qu'on n'ait pas pu prendre deux minutes pour trouver le document et le lui délivrer. Elle a noté l'heure : il était 16h26 quand elle a repris son véhicule, bredouille, et que le service avait fermé les volets.

Suivi :

La directrice de la Citoyenneté confirme que cette manière d'agir n'est pas acceptable. Le document devait être remis par l'agent et s'il devait impérativement partir, il lui incombait de passer le mot à un collègue. Il sera recadré en conséquence.

En guise d'excuse, le certificat qui n'a pas été délivré sera envoyé par la Poste à la plaignante et ce gratuitement.

COMMENTAIRE

Ce dossier n'est pas représentatif des plaintes les plus fréquemment enregistrées par notre office concernant les guichets Population. Chaque année, nous en traitons l'une ou l'autre avec toute la prudence et les réserves qui s'imposent : nous partons toujours d'une « vérité » celle du plaignant et nous sommes conscient également qu'il n'est pas toujours possible aux responsables vers lesquels nous nous tournons de recouper l'information.

Quand cela peut se faire néanmoins et que cela débouche sur une potentielle amélioration (toute micro-organisationnelle soit-elle), nous pensons que la plainte a été utile.

ANIMATION URBAINE ET LOISIRS

2023.05.001 – STAGE D'ÉTÉ SAUVÉ

Exposé :

Le plaignant est à la tête d'une asbl qui a pour vocation d'organiser des stages ludiques pour de jeunes enfants dans les locaux d'une école communale pendant les congés scolaires. Alors qu'une demande d'autorisation d'occupation de ces locaux a été introduite récemment en vue des vacances d'été 2023, il vient de recevoir notification d'une délibération du Collège refusant cette occupation. Un refus qui sanctionne en réalité des faits reprochés à l'asbl et à ses responsables lors d'occupations précédentes. Il est ainsi reproché à ceux-ci :

- d'avoir occupé les locaux scolaires sans accord préalable du Collège du 4 au 10 juillet 2022 ;
- d'avoir installé des châteaux gonflables lors d'une soirée Halloween en octobre 2022 en dépit de l'interdiction de le faire ;
- et, enfin, d'avoir laissé les locaux dans un état de propreté insuffisant à l'issue du stage du mois de mars 2023, une plainte conjointe du directeur de l'établissement et du Service de nettoyage des bâtiments (SNB) étant parvenue à la cellule Événements.

S'il reconnaît le premier grief – l'imputant à un malentendu dont il s'est déjà expliqué avec les responsables de la cellule – le responsable de l'asbl s'inscrit en faux contre les deux autres reproches. Ses courriers pour s'en défendre ainsi qu'une vidéo montrant des locaux propres ont été ignorés ou, en tous cas, ne sont pas tous remontés jusqu'aux membres du Collège qui n'a donc pas pris sa décision en toute connaissance de cause. Une décision regrettable car, outre qu'elle compromet la survie de l'asbl, elle prive des enfants issus d'un milieu défavorisé d'un stage au prix démocratique. Ainsi que la délibération du Collège lui en offre la faculté, il fait appel à nous en guise de recours.

Suivi :

Lors de notre entretien, le plaignant nous remet copie des courriers qu'il a adressés à la Ville ainsi qu'à un élu de la minorité. Le ton utilisé laisse penser que ce (jeune) responsable n'a strictement rien à se reprocher. Il n'hésite pas à suggérer qu'il est sur la grosse dent du service Nettoyage et annonce une riposte judiciaire s'il n'obtient pas gain de cause.

Pire, il a cru utile d'alerter la presse qui consacre un article à l'affaire alors qu'il nous a déjà saisi d'une demande...de médiation.

Nous allons nous employer avant toute chose à calmer ses ardeurs, à le recadrer et l'amener à faire son examen de conscience.

Non sans résultat : dès le lendemain, il prend l'initiative d'un courrier au Collège qui fait cette fois place à la remise en question reconnaissant une occupation « clandestine » en juillet 2022 (bien qu'involontaire) mais maintenant ses dénégations face aux deux autres griefs (château gonflable et propreté des lieux). Avec infiniment plus d'humilité que dans ses précédentes interpellations et des excuses, il sollicite à nouveau une révision de la décision du Collège.

Le terrain nous paraît propice pour intervenir à notre tour auprès des échevins concernés par le dossier et du bourgmestre.

Nous faisons valoir ainsi que la présence d'un château gonflable lors de la soirée Halloween organisé dans les locaux de l'école n'est pas avérée ce que nous a confirmé la cellule Événements. A défaut de preuve, force est de s'en remettre au démenti du plaignant.

Quant à la propreté des locaux, nous constatons que les photos prises par une brigadière du SNB et auxquelles se réfère la sanction du Collège l'ont été pendant le stage et non à la fin de ce dernier lors de l'état des lieux de sortie.

Or, le plaignant nous fait visionner une vidéo qu'il a tournée avec son portable à la veille de cet état des lieux. On y voit des locaux en meilleur état que sur les photos du SNB même si on est très éloigné de la légendaire propreté « suisse », tant s'en faut. (Mais le plaignant s'en est excusé dans son récent courrier)

La démarche portera ses fruits. Sensible à nos arguments mais aussi à la démarche du responsable de l'asbl, l'échevine de l'Éducation décide de proposer au Collège de revenir sur son refus d'occupation pour le stage de l'été 2023. Il va de soi que les locaux seront minutieusement inspectés à la fin de l'activité et que tout nouvel écart ne sera plus toléré.

2023.06.019 – L'ÉCOLE AU CEME

Exposé :

Cette riveraine d'une école communale a appris que l'établissement allait subir une importante rénovation qui privera les élèves de leurs locaux pendant deux ans. En remplacement, la Ville a prévu d'installer des modules préfabriqués sur le parking jouxtant l'école pour y dispenser les cours le temps du chantier. La dame nous décrit une situation difficilement vivable pour les riverains de cette installation provisoire : plus de parking pour les habitants (une trentaine de voiture y stationneraient chaque jour) sans compter les nuisances occasionnées par la présence de ces préfabriqués à proximité des habitations (le bruit notamment est mis en évidence pour cinq maisons qui auront le nez sur la cour de récréation de fortune).

Suivi :

Nous nous faisons confirmer le projet par le cabinet de l'échevine de l'Education, le chantier à proprement parler étant géré par son homologue en charge des Bâtiments.

D'emblée, il nous est expliqué qu'il n'existe aucune solution alternative pour la localisation des modules que ce parking. Lorsque la date du début des travaux sera fixée, une réunion d'information à destination des parents sera organisée à laquelle pourront être conviés les riverains dont certains cumulent, du reste, les deux casquettes.

Nous en informons la plaignante qui interpelle directement le cabinet avec une proposition alternative. Pourquoi ne pas installer ces préfabriqués sur le parking du CEME situé à proximité de l'école ?

Ouvert à la suggestion, le cabinet questionne l'intercommunale Igretec (maitre d'œuvre) qui signale avoir déjà envisagé mais écarté ce plan B pour plusieurs raisons techniques.

Le cabinet de l'échevine de l'Education avance alors une autre localisation possible sur le site du CEME : un vaste espace macadamisé et clôturé avec un terrain de basket de quartier qui pourrait servir de cour de récréation.

Après plusieurs visites techniques sur place et avec la collaboration du cabinet de l'échevin des Sports (terrain de basket) une solution est finalement trouvée pour placer les préfabriqués au CEME et rassurer ainsi les riverains soucieux de leur parking et de leur tranquillité. Solution qui semble également agréer la direction de l'établissement.

COMMENTAIRE

Ce dossier –dont nous avons été davantage témoin privilégié qu'acteur de sa résolution – ainsi que le précédent méritent à nos yeux d'être épinglés. L'un et l'autre témoignent d'une saine capacité du mandataire politique à écouter ceux qui se considèrent impactés par une décision prise et à la remettre sur le métier. Nous pensons que cette attitude humble et constructive doit être saluée en ce qu'elle contribue à restaurer la relation tourmentée entre le décideur politique et le citoyen.

> INSPECTION GÉNÉRALE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE

VOIRIE

2023.01.019 – L'IMPÉTRANT S'EST FAIT ATTENDRE

Exposé :

A la suite de l'ouverture de son trottoir par un impétrant, le plaignant a contacté la cellule du même nom pour signaler qu'il n'avait pas été remis en état mais il n'a pas eu de retour.

Suivi :

Selon notre interlocuteur, c'est une entreprise opérant pour le compte de l'opérateur Proximus qui a effectué ce chantier pour installer la fibre optique.

Nous contactons le responsable des impétrants qui fait suivre vers la société laquelle répercute en cascade. Dans un premier temps, l'intervenant décline la responsabilité indiquant qu'après vérification aucun chantier n'a été effectué dans la rue du plaignant.

Nous vérifions à notre tour pour constater qu'il y a eu confusion entre deux rues. La sienne a bien été visée par des travaux. Une intervention nous est promise qui ne se concrétisera toutefois qu'au mois de mai soit cinq mois plus tard.

2023.05.048 – BOÎTE AUX LETTRES ABÎMÉE PAR UNE TARMAQUEUSE

Exposé :

Lors de la réfection de sa rue, une tarmaqueuse a endommagé la boîte aux lettres du plaignant. Il s'est adressé à un technicien du chantier qui l'a assuré qu'il serait indemnisé mais depuis que ce dernier s'est achevé il est sans nouvelles et ne parvient pas à trouver le bon interlocuteur. Il s'en remet à nous.

Suivi :

Contact avec le service communal chargé de la surveillance des chantiers qui fait remonter jusqu'à l'entreprise laquelle prend contact avec l'intéressé pour réparation.

2023.08.004 – JE L'AVAIS DIT, BOR...

Exposé :

Ce riverain nous contacte en vue de solliciter ce qu'il appelle « une intervention en amont » avant que les travaux de réfection de sa rue ne soient complètement terminés et qu'une solution au problème puisse encore être apportée à moindre coût et éviter ainsi des démarches lourdes et onéreuses pour tout le monde. En cause, deux îlots de sécurité ont été aménagés dans cette voirie en rénovation. Il n'en conteste pas l'utilité mais craint que le choix de leur emplacement soit source de difficultés. En effet, ces deux dispositifs ont été positionnés l'un et l'autre face un garage : le sien et celui d'une voisine. Résultat : si des véhicules stationnent de part et d'autre de ces garages, la présence de l'îlot en face rendra les manœuvres pour y entrer ou en sortir très difficiles sinon impossibles. Il a déjà écrit à l'Echevin des travaux tout récemment et ce dernier l'a assuré qu'il transmettait aux équipes en charge du chantier. Si notre interlocuteur ne doute pas que le problème sera analysé, pour travailler lui-même dans le service public, il redoute que la lenteur administrative fasse obstacle à une correction rapide de cette situation potentiellement préjudiciable alors que le chantier touche à sa fin. C'est la raison pour laquelle il fait appel à nous.

Suivi :

En cette deuxième quinzaine du mois de juillet, nous sommes hélas en congé quand nous recevons cette demande d'intervention et, de toute façon, l'usage veut que nous attendions la réaction de l'échevin (et de l'administration) que l'intéressé a sollicité une semaine seulement avant de s'en remettre à nous.

A notre reprise du travail, dix jours plus tard, nous questionnons le riverain qui nous indique qu'il n'a toujours pas eu de retour de l'échevin alors que le chantier a redémarré après les congés de la construction. Nous interpellons le mandataire à notre tour et obtenons réponse du gestionnaire de chantier : après vérification auprès du Bureau d'études, l'implantation des îlots est conforme au permis d'urbanisme délivré. Toutefois, des balisettes seront placées aux abords des entrées de garage pour empêcher le stationnement trop près et faciliter les manœuvres.

Nous répercutons l'information au plaignant (il l'est devenu depuis qu'il n'a pas eu de réponse) qui met sérieusement en doute l'efficacité de ces balisettes pour faciliter les manœuvres et nous invite à venir le constater par nous-même. Et d'indiquer, se référant à sa propre expérience professionnelle que ce n'est pas parce que le permis est respecté qu'il n'y a pas eu erreur d'appréciation lors de l'élaboration dudit permis.

A la suite de notre visite, nous reprenons contact avec le gestionnaire de chantier qui propose d'organiser une réunion sur place pour réaliser un test en présence du Bureau d'étude et du service Etude Mobilité de la Police.

A l'issue de ce test (le plaignant entre et sort laborieusement son véhicule du garage), tout le monde conviendra que ces îlots posent problème. Comme ils ne peuvent pas être déplacés (ce qui ferait monter la facture finale du chantier), il sera demandé à l'entreprise de les raboter d'un mètre au niveau de la pointe du triangle qu'ils forment, laissant un passage de 4 mètres entre les dispositifs et le trottoir. Il est également prévu d'implanter des balisettes aux abords des garages.

A notre question de savoir s'il était bien judicieux d'installer des îlots devant des garages et à une distance si proche, il nous est répondu que c'est en Commission Trafic Mobilité (CTM) que la décision a été prise de réduire l'espacement de 4 à 3 mètres.

COMMENTAIRE

Les dossiers développés ci-dessus ont pour acteurs communaux les cellules impétrants et Gestion de chantier dont l'une des missions est de servir d'interface entre des entreprises intervenant en voirie, la Ville et les riverains. Ce n'est évidemment pas tâche aisée – tant l'homo riverain a parfois une notion très autocentrée de l'intérêt général – mais nous devons ici saluer l'ouverture au dialogue de nos interlocuteurs.

Le cas des îlots ici relatés en est la bonne illustration même s'il n'avait pas encore livré son épilogue au moment de mettre ce rapport sous presse (l'installation des balisettes promises n'était pas encore finalisée). Il témoigne aussi de la nécessité de confronter les épures, par essence théorique, aux réalités du terrain.

2023.04.014 – LABORIEUX !

Exposé :

Lorsqu'elle nous contacte la première fois en septembre 2022 (voir rapport annuel 2022), cela fait plus de deux ans que la plaignante espère une intervention de la Voirie sur son trottoir dont les dalles sont régulièrement percutées par des véhicules lorsqu'ils stationnent. Il est vrai qu'il est rehaussé de 40 cm par rapport au niveau de la rue. Depuis des années, elle effectue le remplacement elle-même mais elle commence à fatiguer. Elle souhaiterait une solution plus structurelle et moins coûteuse. Elle s'est d'abord adressée à la cellule Impétrants en 2020 qui a transféré au Secteur Nord-Est. Sans réponse, elle a écrit à ce dernier en septembre 2021 et lui a adressé un rappel en février 2022. Elle a contacté ensuite un autre service communal qui l'a renvoyée vers le Secteur... Elle s'en remet à nous en désespoir de cause. Alors que nous sommes sur le point de nous enquérir du suivi réservé à son dossier, elle nous revient nous annonçant que la direction de la Voirie a enfin répondu à son dernier mail (dont elle nous avait mis en copie). Il lui est demandé de communiquer son adresse postale qui, apparemment, serait inconnue du service en dépit des courriers électroniques qu'elle lui a déjà envoyés.

Nous mettons dès lors le dossier en « stand-by » à notre niveau invitant la plaignante à attendre la suite maintenant qu'elle a transmis ses coordonnées.

En novembre 2022, elle nous contacte à nouveau pour nous aviser qu'elle n'a plus de nouvelles de la Voirie.

Nous questionnons la direction qui nous indique qu'elle n'est toujours pas en possession de l'adresse de l'intéressée alors que celle-ci nous envoie la preuve qu'elle l'a bien envoyée.

Tombe alors la réponse du Secteur qui, non seulement, avait bien réceptionné l'adresse mais qui, en plus, a programmé une intervention. Celle-ci consistera en la pose de bordures en béton type IA qui permettront de protéger le revêtement en dalle du trottoir surélevé de la plaignante.

Alors que nous pensions que ce dossier était définitivement sur de bons rails, la plaignante se rappelle à notre souvenir en ce mois d'avril 2023. Elle n'a toujours pas eu vent d'un quelconque démarrage du chantier.

Suivi :

Du mois d'avril au mois de juin, nos courriers au Secteur pour connaître les prévisions quant à ces travaux ou éventuellement le motif d'un retard ou d'une décision d'y renoncer (il faut parer à toutes les éventualités) restent sans retour.

A la mi-juin, la dame nous avise qu'elle a sollicité l'intervention de l'échevin des Travaux à la suite de quoi le chantier doit démarrer dans quelques jours.

COMMENTAIRE

Le retard du Secteur à concrétiser cet engagement sans justification aucune et l'intervention de l'échevin appelé à la rescousse par la plaignante ne peuvent qu'entretenir la fausse mais tenace impression du citoyen qu'il faut toujours passer par la case politique pour obtenir gain de cause.

2023.05.029 – COLLECTEUR ENDOMMAGÉ

Exposé :

Voici 18 mois, cette propriétaire a dû faire appel à un vidangeur pour un problème d'égout (30 cm d'eau nauséabonde dans sa cave) que le professionnel a attribué au réseau communal. Ce qui lui aurait été confirmé lors d'une visite d'une équipe de la Voirie sans que le problème, lié au collecteur, puisse être réglé en raison, lui aurait-on expliqué, d'un manque d'équipement.

Le débouchage opéré par la société l'a toutefois débarrassée du problème. Du moins temporairement puisqu'il s'est représenté il y a un mois.

De l'eau, usée et fécale, est réapparue dans la cave l'obligeant à installer une pompe pour maintenir le niveau à 30 cm. Outre l'odeur, elle doit à présent subir une invasion de cafards.

Désespérée, elle a fait appel aux pompiers qui l'ont renvoyée vers la Police. L'inspecteur de quartier en a référé à la Voirie laquelle lui a annoncé qu'il allait être fait appel à une entreprise de travaux publics pour réparer le collecteur.

Ne voyant rien venir malgré un courrier au Bourgmestre transféré à l'échevin concerné, elle se tourne vers nous.

Suivi :

Nous sommes informé par un mail du Secteur Voirie Nord-Est à l'échevin des Travaux que le corps de la chambre de visite du collecteur situé devant la maison de la plaignante a été démolí, vraisemblablement au marteau-pic (en vue d'un raccordement clandestin ?) et que deux tronçons du collecteur de la rue sont complètement obstrués.

Le responsable du Secteur préconise un curage à confier à une entreprise dans le cadre du marché de réparation d'ouvrages hydrauliques et, par la suite, une endoscopie de toute la canalisation de la rue pour s'assurer du bon état de conservation et d'entretien. Il invite son collègue de la gestion des chantiers à faire le nécessaire en urgence avant les congés de la construction.

Nous sommes fin mai. Les travaux seront réalisés à la mi-juin. Dans l'intervalle, la plaignante nous sollicitera à plusieurs reprises pour obtenir des informations sur le timing du chantier, la communication n'étant pas toujours optimale.

A noter qu'à la suite de cette avarie technique, la propriétaire introduira une demande d'indemnisation auprès de la Ville pour les désagréments et les dégâts subis.

COMMENTAIRE

Une fois encore, nous avons pu constater dans ce dossier une difficulté à recevoir des informations en interne et une communication peu fluide vis-à-vis de la riveraine concernée.

URBANISME

2023.02.032 – NI DÉDOMMAGEMENT, NI EXCUSES

Exposé :

En novembre 2021, le plaignant a introduit une demande de permis d'urbanisme en vue de convertir sa façade, qui était celle d'un ancien commerce avec grande vitrine, en façade d'habitation intégrant porte d'entrée et porte de garage sectionnelle, sa pièce de vie étant située à l'arrière du bâtiment. Le Collège communal ayant refusé cette première demande pour incompatibilité avec le cadre environnant, il en a introduit une nouvelle en se conformant aux recommandations de l'Urbanisme : *"Considérant qu'il conviendrait davantage d'aménager une pièce d'habitation au rez-de-chaussée et de remplacer la large vitrine par une porte d'entrée et une fenêtre alignée avec les baies du premier étage"*. Ce changement de disposition l'a obligé à solliciter de nouveaux plans auprès de son architecte mais lui a cette fois valu une décision favorable du Collège.

Quelle ne fut pas sa surprise de découvrir, un an plus tard, que des travaux de modification de façade avaient été réalisés dans une maison située à 200 m de chez lui dans sa rue comprenant le placement d'une porte de garage sectionnelle avec porte d'entrée... Soit, indique le plaignant, une modification identique à celle qui lui avait été refusée par le Collège un an plus tôt mais manifestement autorisée dans le cas présent. Voici un mois, il a contacté l'échevine de l'Urbanisme qui lui a promis une réponse. Comme celle-ci tarde à venir, il s'en remet à nous pour demander réparation à la Ville. Il souhaite en effet être dédommagé de la différence entre le coût des travaux réalisés à la suite du permis accordé par rapport au montant estimé de ceux qui auraient pu être entrepris si sa première demande de permis avait été acceptée. Soit la somme de 10.000 euros.

Suivi :

Nous nous tournons vers Urbanisme ainsi que son échevine et recevons la réponse qui vient d'être transmise au plaignant.

En résumé, il lui est expliqué que le gabarit de son bâtiment était trop étroit -par comparaison à la maison où le permis a été délivré pour des travaux identiques- pour envisager d'y créer un garage et que, pour le surplus, son architecte n'avait dessiné que la pièce transformée en garage ce qui ne permettait pas à l'Urbanisme d'évaluer la superficie totale restante à consacrer aux pièces de vie.

Et l'Urbanisme de lui rappeler que la notification de refus de permis mentionnait la possibilité d'introduire un recours dont il n'a pas fait usage, préférant introduire une nouvelle demande de permis.

Sans surprise, le plaignant nous fait savoir qu'il juge cette réponse totalement insatisfaisante. Et pour cause, comme nous pourrions le constater nous-même, les motivations mises en avant dans la réponse de l'Urbanisme au plaignant sont absentes de la délibération de refus de permis qui se borne à souligner l'incompatibilité du projet avec le cadre environnant.

Nous sollicitons l'explication de cette discordance auprès de la responsable du service qui écrit : *"en effet, les motivations énoncées dans mon précédent mail n'ont pas été reprises dans le contenu du permis refusé effectivement à la date du 21 janvier 2021. Vu le nombre de dossiers avec délais de rigueur que nous avons à traiter par jour/semaine, le bon aménagement des lieux a primé sur la motivation plutôt que ce qui est énoncé dans mon mail. Nous ne manquerons pas d'y prêter attention pour les délivrances futures. Je tiens malgré tout à rappeler que Monsieur T. n'a pas introduit de recours contre la décision initiale et a réintroduit de manière volontaire un autre dossier en vue de modifier la façade qui a lui été accepté."*

Si nous saluons la franchise de cette réponse nous ne pouvons considérer qu'elle vide le litige et y répliquons en ces termes :

"Il est vrai que Monsieur T. avait la possibilité d'introduire un recours et qu'il ne l'a pas fait, optant pour le dépôt d'un nouveau projet différent du premier (rénovation de façade sans création de garage), comme cela lui est d'ailleurs suggéré dans l'avant-dernier considérant de la délibération de refus."

S'il s'est abstenu d'aller en recours, explique l'intéressé, c'est parce qu'il a estimé alors que l'incompatibilité de son projet avec le cadre architectural environnant était un motif qu'il ne voyait pas invalidé en instance d'appel. Face à ce que vous présentez aujourd'hui comme la véritable motivation, à savoir les dimensions sur plan du garage et l'absence d'indications quant à l'espace laissé par ce dernier aux pièces de vie, il aurait, en revanche, pu tenter sa chance.

J'ajouterais que ces derniers obstacles (dimensions et pièces de vie) auraient peut-être pu également être surmontés à la faveur d'une remise sur le métier du projet initial dans le cadre de sa deuxième demande de permis, si M.T. n'avait été incité à en changer complètement par la motivation du permis refusé.

Vous invoquez le volume de travail et la pression des délais de rigueur pour justifier le choix d'une motivation générale relative au bon aménagement des lieux qui, si je vous comprends bien, se suffisait à elle-même pour justifier le refus de permis et permettait ainsi de faire l'économie d'une motivation plus intrinsèquement liée au projet.

Comment expliquer alors que le bon aménagement des lieux, du reste réaffirmé dans la délibération d'octroi consécutive à la deuxième demande de Monsieur T, ait été ignoré lorsqu'il s'est agi de statuer sur la demande de permis pour le n°X de la Chaussée Y (où le garage a été autorisé)?

Le plaignant dit avoir appris que c'est le même agent qui a traité ses deux demandes mais aussi celle du n°X. Si tel est bien le cas pour cette dernière demande, il est en droit de s'interroger sur ce changement d'approche dans le chef d'une même personne mais également sur le contrôle exercé en aval par la hiérarchie afin de garantir précisément la cohérence des décisions rendues.

Au vu de ce qui précède, je suggérerais qu'un courrier lui soit adressé par l'autorité communale répondant à ses interrogations en toute transparence et s'accompagnant des « excuses de la maison ».

On notera que nous n'avons pas suivi le plaignant dans sa demande d'indemnisation qui, à notre sens, se heurtait à l'argument selon lequel le refus de permis n'avait pas valeur définitive mais était susceptible de faire l'objet d'un recours même si le motif invoqué pour ne le pas l'avoir introduit n'est pas dénué de fondement. Des échanges que nous avons eu avec lui, il est d'ailleurs ressorti qu'il avait volontairement placé très haut la barre de ses prétentions mais qu'il se serait contenté d'excuses officielles ainsi que nous l'avons recommandé.

Rappelons ici que ce sont des principes de bonne administration telle que la sécurité juridique et la légitime confiance qui sont ici mis à mal par le manque de cohérence constaté entre deux décisions du Collège et la motivation défaillante de l'une d'elle (voir recommandation 2 page 47).

Hélas, hormis la réponse électronique de l'échevine à notre attention qui s'émeut également de la divergence entre la motivation développée dans la délibération de refus du Collège et celle servie par la responsable de l'Urbanisme a posteriori, ni ladite responsable, ni l'Inspecteur général (IG) ne donneront suite à notre courrier suggérant qu'il soit fait réparation au plaignant sous la forme d'excuses.

Nous en référerons au Directeur général qui obtient une réponse de l'IG : "le service a téléphoné au plaignant pour expliquer la situation, ce dernier voulait une sorte de lettre d'excuses. Nous ne sommes pas OK"

Inutile de dire que nous ne recevrons aucune explication complémentaire à ce mail laconique sur le motif de cette fin de non-recevoir. Ce qui est sûr c'est que le plaignant ne se satisfait pas de cette conversation qui décidera de s'en remettre au Bourgmestre. En vain.

COMMENTAIRE

Loin de nous de stigmatiser une éventuelle erreur commise par l'administration, surtout si elle résulte, comme cela est invoqué, d'un manque de moyens, mais était-ce se couvrir de honte, d'infamie ou prendre un risque juridique inconsidéré de formuler des excuses à ce citoyen ?

Ou peut-être devrions préférer au mot citoyen celui d'administré, puisque l'attitude ici constatée nous renvoie à cette mentalité d'un autre âge. Cette époque que nous pensions révolue où ledit administré avait toujours tort par principe face à l'administration toute puissante. Même quand il avait raison.

2023.03.018 – DES EXCUSES ET UN DÉDOMMAGEMENT

Exposé :

Cet administrateur d'une SCRL spécialisée dans l'immobilier nous contacte à propos d'une erreur commise et reconnue par un agent de l'Urbanisme. En vue de la vente d'un de ses biens en août 2022, la société a sollicité via son notaire un contrôle de conformité auprès du service qui, dans son avis, a relevé une infraction urbanistique. Cet avis négatif a non seulement amené les gestionnaires de la société à annuler un projet de vente mais également à solliciter le service d'un architecte pour introduire une demande permis de régularisation, démarche qui s'est avérée inutile. En effet, en novembre 2022, l'agent de l'Urbanisme qui avait rédigé l'avis relevant une infraction urbanistique a fait savoir à l'architecte de la société qu'il s'était trompé de bâtiment lors de sa recherche. En d'autres termes, qu'un permis de régularisation n'était, en fait, pas requis avant de proposer à nouveau le bien à la vente.

Si le plaignant salue la transparence de cet agent, ce message rectificatif accompagné d'excuses lui semble toutefois un peu "court" au regard des dépenses engagées (honoraires de l'architecte), de la vente manquée et du temps perdu découlant de cette erreur.

À la lumière de ces éléments, la société s'estime quant à elle fondée à réclamer à la Ville une compensation au moins égale aux frais engagés auprès de l'architecte, soit un montant de 1376,38€.

Suivi :

Comme ce courrier de plainte datant du début mars est adressé simultanément à l'Urbanisme ainsi qu'à l'échevine titulaire nous indiquons à son expéditeur que nous leur laissons le temps d'y répondre comme le veut l'usage.

Relancé deux semaines plus tard par le plaignant qui n'a rien reçu, nous questionnons la responsable de l'Urbanisme, l'Inspecteur général (IG) ainsi que l'échevine et son cabinet.

Sans retour au début avril, nous envoyons un rappel à l'IG et à l'échevine avec copie au Directeur général (DG).

Le plaignant commençant à manifester sérieusement son impatience (il n'a de nouvelles de personne, même pas un accusé de réception), nous interpellons directement le DG (nous faisons d'une pierre deux coups avec le dossier 2023.02.032 développé ci-dessus) et apprenons enfin par l'IG qu'une convention de transaction portant sur le montant revendiqué a été rédigée par le service juridique et adressée à la société pour accord. Quand nous nous assurons de cette issue favorable auprès de l'administrateur, il se confond en excuses de ne pas nous avoir avisé de la bonne nouvelle persuadé qu'il était que nous en serions informé avant lui...Eh bien non, cher Monsieur !

COMMENTAIRE

Autre dossier, autre attitude de l'administration : hormis la communication déficiente qui l'a accompagné, l'administration a assumé l'erreur de son agent ne s'opposant pas à une réparation financière. Il faut dire qu'il l'avait reconnue noir sur blanc ce qui est tout à son honneur !

2023.05.008 – LES PLANS RESTÉS EN PLAN

Exposé :

Cet avocat représente les intérêts d'une propriétaire dont les travaux de rénovation de la maison ont été déclarés en infraction. Elle tente de les régulariser moyennant paiement d'une amende transactionnelle infligée par le Fonctionnaire délégué et accord du Collège communal sur une régularisation. Après une réunion tenue dans les locaux de l'Urbanisme en mars 2022 et la remise de nouveaux plans en juin de la même année, l'avocat a attendu un vain retour jusqu'à fin décembre. Il a relancé la responsable de l'Urbanisme qui, évoquant un manque criant de personnel, lui a malgré tout promis un passage du dossier au Collège pour la fin janvier 2023. Sans nouvelles, il a adressé trois courriers, en février, mars et, le tout dernier en date, en ce mois de mai 2023. A défaut de réponse, il se tourne vers nous attirant notre attention sur l'urgence sociale : sa cliente vit avec ses enfants dans un bâtiment en chantier sans salle de bain et avec un coin cuisine improvisé à la cave. Au vu de cette précarité, elle pourrait se voir privée de la garde alternée des enfants. Il ne comprend pas que le Collège n'ait pas encore statué alors que les plans lui ont été remis pour avis voici un an.

Suivi :

Nous questionnons la responsable de l'Urbanisme quant à cette plainte à la mi-mai. Sans réponse, nous relançons début juin. Et d'insister quant à savoir si l'absence de décision du Collège est due à un éventuel problème avec les plans ce qui ne semblait pas être le cas en janvier 2023 quand l'avocat a reçu l'assurance d'un prochain passage au Collège ou si le retard pris est strictement lié à un manque de personnel au sein du service.

En retour, la responsable nous indiquera que le Collège communal est sur le point de rendre un avis favorable sur les plans de la cliente de notre plaignant. Cet avis sera transmis au Fonctionnaire délégué.

COMMENTAIRE

Ainsi que le note le Médiateur fédéral dans son recueil de norme de bonne conduite administrative, l'attente suscitée par le traitement d'une demande doit être légitime. Sauf exceptions, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme de l'administration (voir aussi recommandation 2 page 47)

2023.05.018 – TROIS REDEVANCES À PAYER, ÇA FAIT CHER LE PERMIS

Exposé :

Cette société bruxelloise spécialisée dans l'étude, la conception et la réalisation d'espaces professionnels a sollicité en mars 2022 un permis d'urbanisme au nom d'un client pour l'installation d'une enseigne sur le territoire de la Ville. Alors qu'elle avait adressé sa demande au service de l'Urbanisme dans un premier temps, la société a été informée par ce dernier que c'était le Fonctionnaire délégué de la Région wallonne qui était l'autorité délivrante en raison de la situation au plan secteur du bien visé par le permis. Une nouvelle demande a donc été adressée à cette autorité qui, après un premier refus, a finalement octroyé le permis fin avril 2023. Le gérant de l'entreprise nous contacte car, pour la troisième fois en un peu plus d'un an, il vient de recevoir une invitation à s'acquitter de la redevance communale sur les prestations administratives urbanistiques ou techniques d'un montant de 100 euros. S'il s'est résigné à payer les deux premières, trop c'est trop : il ne comprend pas comment il doit trois redevances alors qu'en tout et pour tout il n'aura introduit qu'une seule demande de permis dont il soupçonne, qui plus est, qu'elle se soit perdue dans les méandres de l'administration wallonne. Il a contesté mais n'est pas entendu.

Suivi :

Nous sollicitons des informations auprès de l'Urbanisme.

Il nous est confirmé qu'une demande a bien été introduite par la société en mars 2022. Après délivrance d'un récépissé, un courrier rectificatif lui a été adressé l'avisant d'une erreur de procédure : vu la situation du bien au plan de secteur, l'octroi du permis relevait de la compétence du Fonctionnaire délégué (FD) et non du Collège communal. Le travail d'analyse du dossier et l'envoi des différents documents justifiaient l'établissement d'une redevance communale. Celle-

là n'est pas contestable.

La plaignante fait donc parvenir une nouvelle demande de permis d'urbanisme au FD. Selon les renseignements communiqués par la Région wallonne à l'Urbanisme suite à la contestation de la redevance, une demande de permis a été reçue début mai 2022 et l'enquête publique a été réalisée en septembre par l'Urbanisme communal à la mi-septembre. Fin octobre 2022, la demande a abouti à un refus tacite du Fonctionnaire délégué. Une enquête publique ayant été réalisée par les soins du service de l'Urbanisme, la deuxième redevance n'est pas davantage contestable que la première.

Comme on va le voir, c'est plutôt le bien fondé de la troisième qui est entouré de flou.

Selon les informations de la Région wallonne, le service du Fonctionnaire délégué reçoit une nouvelle demande de permis fin janvier 2023. Une enquête publique est demandée à la Ville à la mi-février et le permis est délivré fin avril par le fonctionnaire délégué.

Rien d'anormal si ce n'est que le plaignant affirme ne pas avoir adressé de nouvelle demande après avoir reçu notification que la précédente avait fait l'objet d'un refus tacite du FD. De son côté, l'Urbanisme communal nous indique qu'il n'est pas non plus à l'origine de cette demande (en toute logique puisque la Ville n'est pas compétente).

Le gérant de la société signale que lorsqu'il a appelé le service du FD pour connaître l'état d'avancement de la procédure, son interlocuteur aurait évoqué « un dossier qui se serait égaré ». Ce que ne nous confirme nullement l'Urbanisme communal nous renvoyant vers le Fonctionnaire délégué pour répondre à nos questions à cet égard. Quant à la troisième redevance communale réclamée à la société, le service la justifie par l'organisation d'une enquête publique suite à cette demande de permis.

Pour percer le mystère entourant sa trajectoire une fois entre les mains de l'administration wallonne, nous décidons de nous tourner vers notre confrère, le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Hélas, ses tentatives d'obtenir de la direction générale du SPW Territoire, Logement, Patrimoine, Energie comme du Fonctionnaire délégué des explications claires et transparentes sur le trajet administratif de la demande de permis ayant donné lieu à deux redevances communales seront vouées à l'échec. Les réponses à ses questions sont généralement « à côté de la plaque ». Parce qu'on ne prend pas le temps de s'y pencher réellement ou pour noyer le poisson ? Nous nous garderons de tout procès d'intention.

A défaut d'y voir plus clair, nous revenons vers l'Urbanisme avec la suggestion d'annuler cette troisième redevance communale eu égard à l'hypothèse que l'administration wallonne aurait, pour une raison indéterminée, ressuscité la première demande de permis réputée refusée par le FD pour ensuite délivrer le permis. Il n'y aurait donc pas eu deux demandes de permis adressées mais une seule, ainsi que l'affirme la plaignante.

L'Urbanisme maintient quant à lui -et on ne peut l'en blâmer- qu'une deuxième enquête publique a bien été réalisée quand bien même il n'y aurait eu qu'une seule demande de permis. Une prestation administrative justifiant la perception d'une redevance communale en vertu du règlement.

Le doute ne nous quitte pas quant à une possible injustice à l'égard de notre interlocutrice en apparence de bonne foi : elle en fait d'ailleurs une question de principe plutôt que de « gros sous » car on parle ici d'un montant de 100 euros. Mais nous redoutons également que la société bruxelloise retienne de cet épisode une image négative de la Ville et de son administration alors que l'erreur originelle incomberait à un autre niveau de pouvoir qui donne l'impression de s'en laver les mains.

Aussi nous décidons de porter le dossier au niveau du Collège par le biais de l'échevine de l'Urbanisme et de son homologue des Finances. Au moment de boucler ce rapport nous n'avions pas encore eu de retour.

COMMENTAIRE

Autant que de besoin, rappelons ici qu'il ne peut être reproché tant à l'Urbanisme qu'au service Recouvrement d'appliquer le règlement-redevance sur les prestations administratives urbanistiques ou techniques dès lors que prestations il y a bien eu. La question étant de savoir si celles-ci étaient toutes justifiées. A défaut de réponse claire, le doute subsiste qui devrait profiter au redevable au nom de l'équité.

CELLULE MOBILITÉ

2023.01.026 – HARO SUR L'ABRIBUS

Exposé :

En revenant de vacances fin janvier, le plaignant a constaté la présence de marques au sol fluorescentes juste devant sa propriété. Renseignements pris, il a été informé par un responsable du TEC qu'une aubette de bus allait être installée pour remplacer un simple arrêt positionné devant chez son voisin. Comme il lui été dit que la localisation de l'abribus avait été décidée par la Ville, il a écrit au Bourgmestre et s'adresse parallèlement à nous.

Outre qu'il ne voit pas la nécessité de déplacer un arrêt existant sur une ligne peu fréquentée (dixit), il met d'abord en évidence l'aspect esthétique. S'il ne verra pas directement l'aubette depuis sa fenêtre, la vue sur sa propriété (une villa quatre façades avec des abords soignés) en sera totalement défigurée avec une dévaluation immobilière à craindre. Il redoute ensuite les nuisances provoquées par les usagers qui attendent le bus à l'abri, parfois bruyants et peu respectueux de l'environnement (canettes, mégots).

Mais le principal obstacle à la venue de cet abribus tient à son projet de construire une annexe à l'attention de son épouse qui, souffrant d'une sclérose en plaque dégénérative n'est plus capable d'atteindre l'étage de la villa. Problème, à l'endroit même où serait installée l'aubette, il comptait créer un accès direct à cette annexe depuis la voirie.

Suivi :

Suite à un premier échange avec elle pour l'informer des griefs du plaignant, la responsable de la société JC Decaux –rappelons qu'il s'agit de l'implantation d'un abribus- nous fait parvenir la réponse de la Cellule Mobilité (qui aurait déjà pu nous mettre en copie à ce moment-là dès lors que nous étions à l'initiative de la démarche auprès de la société Decaux). Il en ressort qu'il n'est pas question de modifier l'emplacement défini, arguments à l'appui.

Nous interrogeons la cellule Mobilité par mail.

Un mois se passera sans le moindre retour alors que le riverain vient de recevoir une réponse du TEC qui le renvoie vers la Ville s'agissant de la décision d'installer un abribus.

Nous ré-interpellons la cellule Mobilité avec copie à l'Inspecteur général qui répond, comme pour couper court à la polémique, que la Ville gère le marché public « mobilier urbain publicitaire », dont font partie les abribus, mais que leur emplacement relève de la décision du TEC, dès lors que ce mobilier est installé où, il existe une ligne de bus et un arrêt.

C'est pourtant la cellule Mobilité qui finira par nous répondre de manière circonstanciée justifiant un retard à le faire par la nécessité de réunir toutes les informations, ce qui aurait pu nous être indiqué d'emblée.

La liste des arrêts à équiper, prévue dans le cahier des charges relatif au marché public avec le publiciste, a été confrontée par des visites de terrains auxquelles étaient présentes la Ville (Aménagement Urbain et Mobilité), le SPW (pour les voiries régionales), le TEC et le prestataire.

En ce qui concerne l'arrêt déjà existant devant la maison voisine (jugé suffisant par le plaignant bien que dépourvu d'abribus), il nous est expliqué que l'espace disponible n'est pas assez grand pour y placer une aubette. Et qu'il n'est plus acceptable de le laisser en l'état : une bande enherbée de moins d'un mètre contre une haie tient lieu de trottoir, contraignant les usagers à débarquer dans le « pachis ».

Il a donc été décidé de décaler l'arrêt de 30 m sur un espace en dur appartenant à la Ville, à savoir le trottoir du plaignant, l'objectif étant équiper l'arrêt d'un abribus.

"L'implantation choisie impacte le moins possible les riverains en veillant à ne pas positionner l'abri dans l'axe des fenêtres de l'habitation mais bien dans l'axe d'une zone latérale enherbée qui a un rôle ornemental. L'habitation comportant une terrasse de 50 m² en façade arrière et d'un vaste jardin à l'arrière. La façade avant de l'habitation étant en recul de 7 m par rapport à l'accotement public."

Etant donné les objectifs stratégiques en termes de mobilité visant l'usage accru des transports en commun en améliorant notamment la qualité du service, nous ne pouvons placer des intérêts particuliers devant l'intérêt général et ce sachant :

- Qu'une méthode claire a été établie en collaboration par le TEC et la Ville pour définir l'implantation des abribus et qu'il s'agit nullement d'une méthode arbitraire ;*
- Que le plaignant possède un garage et deux allées carrossables permettant d'accueillir le stationnement de deux voitures ;*
- Que dans le cadre d'une potentielle extension de l'habitation du requérant, un troisième accès carrossable depuis la voie publique est excessif mais que, néanmoins, un accès carrossable vers cette potentielle extension via les allées existantes est tout à fait possible techniquement ;*
- Que déplacer davantage cet arrêt le rapprocherait trop du prochain arrêt sur la ligne et l'éloignerait trop de l'arrêt précédent, ce qui mettrait complètement à mal le maillage des arrêts de la ligne. La question des arrêts des transports en commun dépasse largement l'échelle d'une parcelle et doit être considérée de manière globale à l'échelle de la ligne ;*
- Que les conditions actuelles offertes par l'arrêt existant aux usagers des transports en commun sont inacceptables et peuvent être considérées clairement comme dissuasives pour capter de nouveaux usagers ;*
- En outre, accepter la demande du plaignant remettrait en cause les principes fondamentaux d'accessibilité universelle ainsi que l'intérêt général que défendent les pouvoirs publics que sont le TEC et la Ville de Charleroi. Ceci créerait un dangereux précédent en mettant en péril la déjà complexe tâche d'implantation des arrêts de transports en commun et de leur équipement.*

Au vu des éléments qui précèdent, nous considérons que l'emplacement qui a été défini pour l'arrêt et l'abribus concerné constitue une réponse équilibrée et proportionnée."

Au moment de clôturer ce rapport (mai 2024), aucun abribus n'était sorti de terre à l'endroit prévu. Le plaignant nous informait pour sa part qu'il n'avait pas renoncé à créer son accès supplémentaire. Il nous avait antérieurement avisé avoir consulté un avocat pour s'opposer, le cas échéant, à ce projet commun du TEC et de la Ville.

COMMENTAIRE

Nous ne pouvons pour notre part que souscrire à la position qui nous est explicitée par la cellule Mobilité et déceler dans l'opposition du plaignant une illustration assez classique du phénomène Nimby même si la justification relative au handicap de son épouse vient nuancer ce constat. Nous relèverons surtout ici le contraste entre la précision et la pertinence de l'argumentaire de la Ville et l'absence totale de communication spontanée à l'endroit du riverain sauf à considérer qu'un marquage fluo sur son trottoir vaut annonce de projet.

LOGEMENT

2023.03.010 – DIGNE D'UN BÊTISIER...

Exposé :

Cette dame nous contacte ne sachant trop s'il faut pleurer ou rire de la situation digne de figurer dans un bêtisier communal : elle vient de recevoir un courrier du service Logement la mettant en demeure de procéder à la démolition de son mur de clôture instable et de mettre en place un système de soutènement des terres. Elle dispose d'un mois pour ce faire.

Le « hic » -et nous ne le savons que trop bien- c'est que le mur en question est propriété communale et que la dame se bat depuis plus de vingt ans pour que la Ville le remette en état.

De haute lutte -et avec notre modeste contribution (nous ne renverrons pas le lecteur à un mais à plusieurs de nos rapports annuels)- elle a obtenu que le nécessaire soit fait et après des années de tergiversations, la procédure est arrivée dans sa dernière ligne droite. Aussi, cette mise en demeure arrive un peu comme la cerise sur le gâteau !

Suivi :

Un contact avec le service Logement nous confirme que c'est bien une erreur. Ayant été averti de la dangerosité de ce mur, il a conformément à la loi mis en demeure les propriétaires de prendre des mesures conservatoires. Il n'était toutefois pas informé que le service Bâtiment était en train de finaliser le marché public pour faire procéder à la réfection du mur. Le directeur de la division en informera d'ailleurs l'Inspecteur général afin qu'il répercute l'information.

COMMENTAIRE

Si besoin en était, ce petit couac sans gravité que la plaignante a tôt fait de relativiser au regard de l'attente qu'elle a dû subir pour que soit réparé le mur au fond de son jardin rappelle combien la coordination et la communication entre services sont essentielles au sein de notre administration.

BÂTIMENTS

2023.09.041 – NÉONS ET URINOIR HS À L'ACADÉMIE

Exposé :

Cet élève de la classe de sculpture de l'académie des Beaux-Arts nous adresse ce mail au nom de ses condisciples. Cela fait trop longtemps que les cours, dispensés en soirée, sont perturbés par un éclairage insuffisant. En cause : la moitié des tubes « néons » sont défectueux. N'était la hauteur des plafonds, les élèves auraient bien procédé eux-mêmes à la réparation, précise notre interlocuteur, qui signale par la même occasion qu'un urinoir est en panne depuis deux ans. Et de rappeler que chacun paie un minerval.

Suivi :

Pour éviter de faire double emploi avec une éventuelle démarche de la direction auprès du service Bâtiments, nous contactons cette dernière qui confirme la situation et nous transfère les nombreux mails déjà envoyés au service de l'enseignement de promotion sociale qui n'a pas manqué de faire suivre vers le service technique.

Peu de temps après que nous nous soyons manifesté auprès de la direction des Bâtiments, le directeur de l'académie nous avise que la panne sanitaire a été réparée.

Les néons seront remplacés dans la foulée.

COMMENTAIRE

Compte tenu de l'importance du parc immobilier de la Ville –dont les bâtiments scolaires constituent un solide pan –et des moyens à disposition du service en diminution, on peut comprendre qu'il ne puisse pas être donné suite aux signalements avec toute la diligence que l'on souhaiterait mais des situations comme celle décrite ici font tache.

NATURE EN VILLE / PROPRIÉTÉ

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

Nous n'épinglerons pas de dossier en particulier pour cette division. Globalement, et ce n'est pas propre à cet exercice mais récurrent, on peut classer les plaintes et demandes enregistrées cette année en deux catégories : l'une visant le manque d'entretien de la végétation sur des espaces communaux (sentiers, parcs, cimetières...), l'autre ayant pour objet l'élagage sinon l'abattage d'arbres situés sur le domaine public et occasionnant des désagréments divers (feuilles mortes, ombre, risque de chute de branche ou de l'arbre, fientes d'oiseau).

Une constante se dégage de la première catégorie : les citoyens nourrissent souvent la désagréable impression que la Ville n'intervient que parce qu'ils se sont plaints. En d'autres termes qu'il n'y a pas de planification ou de gestion prévisionnelle de l'entretien. Nous pourrions citer l'exemple d'une dame qui, de longue date, fait appel à nous annuellement pour un petit sentier communal qui n'a toujours pas été entretenu alors que la période de germination est déjà bien avancée.

Il faut évidemment nuancer. Le riverain qui a les yeux rivés sur son environnement immédiat n'est pas toujours conscient de l'étendue du territoire communal, du nombre d'espaces à entretenir et de la nécessité d'établir des priorités au vu des moyens techniques et humains.

La seconde catégorie de plaintes/demandes concerne les arbres. Il en va comme pour la végétation : le citoyen ne réalise pas nécessairement que derrière l'arbre qui le gêne se cache la « forêt » du patrimoine arboré dont la Ville doit assurer la gestion. Ici aussi la planification par ordre de priorité, à laquelle, il convient d'ajouter les urgences, est souvent invoquée qui génère frustration et mécontentement chez les demandeurs. Les critères restrictifs de la Ville pour considérer qu'un arbre doit être élagué –plus ou moins drastiquement- voire abattu ne font pas que des heureux non plus. Il faut dire que l'époque est à la verdurisation accrue des espaces urbains : des motifs comme les feuilles mortes obstruant les corniches ou l'ombre d'un châtaigner qui empêche les panneaux photovoltaïques de produire plein pot ne passeront pas la rampe si les arbres sont sains et ne présentent aucun danger. Sans compter que le CoDT impose un permis pour les essences dites « remarquables ». Selon le cas, les demandes citoyennes devront donc être soumises pour avis à l'Urbanisme avant traitement par la Nature en ville à l'aune du règlement communal en la matière.

Malgré ce tri opéré à la source, les demandes à satisfaire demeurent nombreuses et les ressources tant humaines que techniques (sujettes à des pannes) ne sont pas extensibles, en dépit d'un recours à des entrepreneurs extérieurs pour effectuer certaines tâches. Période de nidification oblige, le règlement communal « arbres » stipule que les travaux d'abattage d'arbres publics et privés ne peuvent s'effectuer entre le 1er avril et le 30 septembre. De quoi réduire significativement la fenêtre d'intervention.

> INSPECTION RESSOURCES INTERNES/ DIRECTION GÉNÉRALE/BOURGMESTRE/ COLLÈGE COMMUNAL

POLICE ADMINISTRATIVE

2023.01.007 – REDEVANCE CONTESTÉE

Exposé :

Le plaignant a sollicité l'autorisation de placer un conteneur en voirie en vue de travaux dans sa maison. Cette autorisation lui a été délivrée mais elle imposait une localisation du conteneur à un endroit de la rue trop éloigné de son habitation et qui l'aurait obligé à traverser la rue avec sa brouette pour acheminer les gravats. Il a donc renoncé à ce projet avant d'initier une autre démarche trois semaines plus tard mais qu'il a interrompue, le stationnement alternatif en vigueur dans sa rue ne permettant pas de rapprocher le réceptacle du chantier. Il vient pourtant de recevoir une invitation à s'acquitter de la redevance communale sur l'occupation temporaire de la voie publique pour la première demande soit un montant de 54 euros. Il a contesté auprès du service « recouvrement » mais n'a pas été entendu : en vertu de l'article 5 du règlement-redevance, « *toute modification du nombre de jours d'occupation entraînant une diminution ou une augmentation voire une annulation de la redevance doit être formulée par écrit auprès de la police administrative. Dans un délai de 15 jours à dater de la fin présumée de l'occupation privative* ». Il fait valoir que c'est la localisation du conteneur erronée (le numéro de maison renseigné par la Police ne correspondait pas à celle située en face de chez lui) qui l'a amené à ne pas faire usage de l'autorisation et que, pour le surplus, il n'a jamais marqué son accord sur ladite autorisation. Il était donc clair pour lui qu'elle était sans objet et qu'il n'avait pas à signifier son annulation.

Suivi :

Ce dernier argument ne tient pas la route sauf à considérer que l'autorité qui donne le feu vert ait à s'assurer que celui qui l'a... demandé l'accepte.

En revanche, il nous paraît que l'autorisation d'occupation génératrice de la redevance était bien entachée d'une erreur. Dans le formulaire d'autorisation, le service Etude-Technique de la Police recommandait en effet de placer le conteneur en un endroit précis avec pour repère un numéro de police qui était en réalité situé 50 mètres en amont de l'habitation du plaignant alors qu'il espérait, et c'est légitime, pouvoir disposer dudit conteneur à proximité de son chantier.

Par ailleurs, après avoir renoncé à louer ce conteneur vu que la localisation imposée ne lui convenait pas, il avait contacté trois semaines plus tard le service de Police pour s'informer de la possibilité de placer le conteneur devant chez lui lorsque le stationnement alternatif le permettait (il s'est avéré qu'il n'y avait pas de stationnement alternatif d'où l'abandon de cette seconde démarche). En s'adressant de la sorte à la Police, le plaignant a pu penser que l'autorité communale était informée « de facto » de ce qu'il n'avait pas fait usage de la première autorisation. Certes le délai de 15 jours était dépassé d'une semaine et, quand bien même, l'annulation de la première demande n'avait pas été explicitement sollicitée, mais ces écarts au règlement devaient, à nos yeux, être mis en balance avec le fait que la demande n'avait pas été traitée avec toute la rigueur nécessaire (localisation de l'emplacement du conteneur erronée dans le formulaire d'autorisation). Nous ne serons hélas pas suivi par la direction de la Police administrative, le cabinet du bourgmestre (en tant que chef de cet organe et membre du Collège, souverain pour annuler une redevance) ayant renvoyé vers cette dernière.

COMMENTAIRE

Une redevance rémunère un service rendu par la Ville à un citoyen, ce service étant censé être conforme à ce qu'il peut légitimement en attendre. Or, le formulaire d'autorisation comportait une erreur matérielle. Soit le motif qui faisait la différence et permettait, nous semble-t-il, de justifier qu'il soit fait exception au principe d'égalité du citoyen (le règlement s'applique à tous de la même façon) dans un souci d'équité et de fair-play.

> RÉGIE COMMUNALE AUTONOME

Aucun dossier ne sera détaillé dans ce rapport annuel. Sur 18 plaintes (pour 5 demandes), 12 ont été considérées non fondées.

Le nombre total de dossiers continue d'ailleurs de baisser d'année en année. Si nous appréhendons que la suppression en 2022 de l'exonération de la redevance pour les personnes en situation de handicap (et reconnues comme tel par l'autorité ad hoc) suscite son lot de plaintes, cela ne s'est pas traduit dans nos chiffres ni l'année de l'entrée en vigueur de la mesure ni au terme de cet exercice. Il est vrai que l'abandon de ce régime d'exonération rendu compliqué avec l'introduction du contrôle par scan car, a été compensé par une nette augmentation des emplacements réservés aux PMR dans l'intra-ring dont la disponibilité semble soutenue par un contrôle policier régulier. On sera attentif à cet égard à la solution uniformisée à laquelle différentes villes de Flandre, de Wallonie et Bruxelles ainsi que les trois associations de villes et communes belges (UVCW, Brulocalis et VVSG) ont travaillé en collaboration avec la Direction générale Personnes handicapées (DG HAN) du SPF Sécurité sociale (voir lien ci-dessous) afin de concilier recours à la scan car et carte PMR.

<https://handicap.belgium.be/fr/autres-aides/carte-stationnement/stationnement-sans-obstacles>

Nous devons également mettre en évidence d'importants efforts de la RCA pour diversifier les moyens de paiement à l'horodateur, optimiser le traitement des demandes (souscription et renouvellement abonnements, changement temporaire d'immatriculation, gestion des contestations) et améliorer la communication avec les usagers.

Seul petit bémol, toute contestation d'une redevance ne peut désormais être introduite que par la plateforme numérique <https://charleroi.q2c.eu/> ou par la voie postale. Exit donc le téléphone, la venue au guichet ou le courrier électronique dont on penserait à tort que l'utilisateur est automatiquement familier à un outil comme la plateforme numérique. Voilà qui ne facilite pas la vie des contestataires en tort ou pas.

> ZONE DE POLICE LOCALE

DIRECTION DES OPÉRATIONS

SERVICE CAMÉRAS SÉCURITÉ PRIVÉE

2023.01.004 - UNE CAMÉRA INDISCRÈTE

Exposé :

Cette dame a acquis une maison de rangée qu'elle est en train de rénover ce qui nécessite l'acheminement de matériaux. Le véhicule qui les amène est parfois appelé à stationner en empiétant sur l'entrée de garage de la voisine qui ne le tolère pas. Non seulement, elle a placé une chaîne devant la dite entrée en toute illégalité (voir dossier ci-dessous) mais elle a également installé une caméra sur sa façade dont l'œil n'est pas orienté que sur l'entrée de garage : il filme la voirie et donc les allées et venues de la plaignante ce qui contrevient à la loi « caméras » de 2007. Pour ne rien arranger, nous explique-t-elle encore, un autre voisin -de mèche avec la première voisine- s'est également équipé d'une caméra extérieure braquée, elle aussi, sur le trottoir. Elle se sent donc cernée -dénonçant un comportement raciste de ses voisins à l'égard de ses origines- et met en doute l'impartialité du service Caméras sécurité privée de la zone de Police qui est venu contrôler les installations suite à sa plainte.

Suivi :

Nous contactons le premier inspecteur responsable du service Caméras sécurité privée qui confirme s'être rendue chez les deux détenteurs de caméra précisant que l'un et l'autre ont dûment déclaré leur système de surveillance comme le prévoit la loi. Si besoin en était, Il rappelle que cette plainte s'inscrit dans un contexte plus large de litige de voisinage, comme c'est souvent le cas.

Dans le cas qui nous occupe, le policier nous précise d'emblée qu'il a vérifié que les caméras filmaient en temps réel sans enregistrer les images.

Il nous indique ensuite que la voisine reste dans les clous de la légalité quand sa caméra est activée avec un cadrage serré sur son véhicule lorsqu'il se trouve stationné sur son entrée de garage (à condition qu'elle désactive sa caméra quand le véhicule n'y est pas). Il ne manquera pas de revoir la détentrice pour le lui rappeler.

En revanche, il ne nous semble pas normal que l'autre voisin dirige sa caméra vers les emplacements de stationnement perpendiculaires aux maisons, partant du principe qu'il s'agit d'emplacements accessibles à tous sur lesquels d'autres véhicules que le sien sont susceptibles de stationner au contraire de l'emplacement devant le garage de la voisine où nul autre que le titulaire de l'immatriculation reproduite sur la porte n'est autorisé à stationner. Le premier inspecteur en convient et s'engage à en faire la remarque à l'intéressé.

Après notre entretien avec la Police, nous effectuerons plusieurs passages « incognito » et constaterons, à chacun de ceux-ci, que l'axe de la caméra des deux voisins est bien orienté vers l'entrée de garage chez l'une, vers la porte d'entrée chez l'autre.

Nous nous n'en suggérons pas moins à la plaignante de faire appel à la cellule Médiation de quartier dans l'espoir d'apaiser le litige avec les voisins.

DIRECTION DES SERVICES À LA COMMUNAUTÉ

POSTES DE POLICE

2023.01.017 – BALISETTES OU PAS BALISETTES ?

Exposé :

A l'origine du conflit autour de la présence de caméras qui a été évoqué dans le dossier 2023.01.004 ci-dessus, un problème de stationnement. La même plaignante fustige l'inaction de la Police, mais cette fois-ci c'est le district qui est visé, face à la voisine qui, en toute impunité, a installé (ou plutôt fait installer) autour de son entrée de garage deux balisettes reliées par une chaînette. Dans le but évident d'empêcher d'autres véhicules que celui de la propriétaire des lieux d'y stationner. Et par « d'autres véhicules », il faut surtout entendre celui de la plaignante qui doit acheminer des matériaux en vue de la rénovation de sa maison. Elle tient pour certain que ce dispositif n'a pas été autorisé mais les inspecteurs de police en charge du quartier n'en ont cure. Ils se montrent beaucoup plus réactifs quand la voisine les interpelle pour obliger la plaignante à déplacer son véhicule que pour exiger le retrait des balisettes et la chaînette.

Suivi :

Nous nous tournons vers le service Etude-Mobilité de la Zone de police et le service des routes du SPW car c'est sur une voirie régionale que se joue ce litige. Nos deux interlocuteurs nous indiquent à l'unisson que le dispositif litigieux n'a pas été autorisé en dépit d'une demande en ce sens émanant de la voisine de la plaignante. Il n'y a donc pas à discuter : les balisettes ainsi que la chaînette doivent être enlevées. Peu de temps après ce contact, nous pourrions en effet constater qu'elles ont disparu.

Après quelques mois d'accalmie, la plaignante nous revient toutefois pour se plaindre du retour de deux balisettes (avec chaînette) de part et d'autre du garage voisin mais avec un espacement entre les deux assez large pour permettre le stationnement d'une voiture le long du garage ce que la propriétaire ne se priverait pas de faire en journée pour ne pas avoir à rentrer chaque fois le véhicule. Cela a le don d'énervier notre réclamante qui dénonce une fois de plus un « deux poids, deux mesures ».

Comme elle nous a signalé avoir assisté à l'implantation des balisettes par des agents communaux, nous contactons la Voirie. C'est en effet le Secteur Nord Est qui est intervenu à la demande du Service Etude Mobilité après les avoir enlevés précédemment à l'initiative du service Route du SPW lors de l'épisode précédent, lequel service Route du SPW s'y montre aujourd'hui favorable... Le responsable du Secteur nous fait comprendre qu'il n'est plus disposé à agir tant que les deux services n'auront pas adopté une position commune.

De son côté, le service Etude Mobilité de la Zone de police nous confirme qu'il a bien marqué son accord pour la pose de balisettes (pas pour la chaînette, initiative de la propriétaire) mais avec un écartement « dosé » : assez large pour permettre au propriétaire d'entrer et sortir du garage sans être gêné par d'autres véhicules stationnés trop près de l'espace de manœuvre mais suffisamment étroit pour empêcher le stationnement latéral entre les deux piquets qui reviendrait à « privatiser » l'emplacement. Il ne préconise donc pas l'enlèvement des deux bornes mais juste leur resserrage pour réduire l'espace.

Le responsable du Secteur nous avise alors que ses agents ne procéderont à cette opération que sous escorte policière en raison du conflit de voisinage ambiant.

COMMENTAIRE

Bien qu'il concerne deux services distincts de la Zone de Police, les deux dossiers relatés ont en commun les mêmes protagonistes et pour cadre un conflit de voisinage qui était loin d'être apaisé à l'heure où nous écrivons ces lignes.

Nous avons souvent été saisi de plaintes contre l'Urbanisme ou la Police (pour ne prendre que ces exemples) dont l'examen faisait rapidement apparaître qu'elles avaient pour raison d'être un litige de voisinage, parfois très ancien. Le service pointé du doigt était clairement instrumentalisé par le plaignant pour embêter le voisin sinon lui nuire sans que le moindre dysfonctionnement puisse être imputé audit service.

La configuration est différente dans les deux cas présents : certes, le conflit entre voisins est patent mais il est en quelque sorte alimenté par une appréciation jugée un peu trop favorable à l'une partie s'agissant des caméras -dûment rectifiée il faut le souligner- et à une communication confuse (on autorise, on n'autorise plus, on enlève, on remplace) pour ce qui concerne les balisettes.

SERVICE MOBILITÉ

2023.06.002 - PRESSÉE DE RÉGLER LE DÉPANNEUR

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

Exposé :

Alors qu'elle stationnait son véhicule dans une artère importante de la Ville, la plaignante n'a pas été attentive aux panneaux d'interdiction temporaire liée à une festivité en cours. Arrivée juste à temps, elle a pu sauver son véhicule de la dépanneuse mais elle a été verbalisée. Si elle ne conteste pas l'infraction, elle s'étonne d'avoir eu à s'acquitter des frais pour un enlèvement qui n'a pas eu lieu. Elle signale que d'autres véhicules devaient être « embarqués », le dépanneur n'aurait donc pas fait le déplacement en pure perte. Mais ce qui l'a surtout interpellée c'est la pression exercée par les policiers pour qu'elle s'acquitte sur le champ des frais de dépannage au risque de voir son véhicule enlevé comme s'ils « roulaient » pour la société de dépannage.

Suivi :

Après vérification, il nous est confirmé par le commissaire responsable du service Mobilité de la Police que la signalisation ad hoc avait bien été mise en place dans le délai de préavis requis.

Nous relevons que l'article 287 du Règlement général de police dispose qu'il ne sera pas procédé à l'enlèvement d'un véhicule quand son propriétaire se présente pour le déplacer entre la réquisition de la dépanneuse et l'arrivée de celle-ci mais que « les frais éventuels de déplacement de la dépanneuse sont à charge du propriétaire ou du conducteur du véhicule ».

La convention qui lie la Ville à deux sociétés de dépannage prévoit un prix forfait à charge du détenteur du véhicule incluant le simple déplacement du camion.

Notre interlocuteur policier nous précise que rien n'empêcherait le dépanneur de ne pas facturer un déplacement s'il n'y pas eu d'enlèvement mais en pratique, les sociétés refusent.

Quant aux pressions policières qu'aurait subies la plaignante pour la contraindre à payer le montant immédiatement, le responsable du service nous indique que le conducteur du véhicule n'a nullement l'obligation de s'exécuter sur le champ même s'il était en infraction et que le dépanneur n'a aucun droit de rétention du véhicule.

COMMENTAIRE

A la suite de notre intervention, le commissaire a rappelé à ses équipes qu'en cas de désaccord entre le dépanneur et le conducteur en contravention, le verbalisant doit informer ce dernier qu'il n'est pas obligé de payer sur place. Il nous est par ailleurs assuré que les modalités de ces enlèvements feront l'objet d'un rappel à l'ensemble de la Zone de Police.

Exposé :

Cette dame âgée, vivant seule, a sollicité un emplacement réservé pour personne en situation de handicap mais l'avis rendu par le service lui est défavorable au regard du règlement communal de 2010 fixant les critères à utiliser lors de l'attribution de la réservation de stationnement pour les personnes à mobilité réduite. Motif : son degré d'handicap reconnu est de 8 points alors que le règlement communal dispose que la personne à mobilité réduite doit présenter un handicap de 80 % (équivalent à 12 points dans la nomenclature du SPF Sécurité sociale). Elle ne comprend pas : si elle dispose de la carte délivrée par la « Vierge noire » sur base d'une expertise médicale, de quel droit l'autorité communale peut-elle remettre en cause son handicap ?

Suivi :

A l'examen, il nous apparaît qu'un autre critère du règlement n'est pas rencontré. A savoir que la plaignante dispose d'un garage jouxtant sa maison. Elle y range tout sauf...sa voiture. Motif avancé par l'intéressée : la largeur de ce garage trop réduite d'où la difficulté de manœuvrer quand des voitures sont garées de part et d'autre. Dans l'impossibilité fréquente de trouver à proximité de son domicile, elle explique n'avoir eu d'autre choix que...de louer un garage dans une autre rue. Mais il lui est chaque jour de plus en plus difficile de l'atteindre en marchant. La Police lui a proposé comme alternative le traçage de crochets de part et d'autre des limites du garage attenant à sa maison afin qu'elle puisse l'utiliser pleinement une fois dégagé de ce qui l'encombre. Mais elle est réticente soutenant qu'elle ne parviendra pas à manœuvrer. Sans en apporter la preuve.

Au terme de notre rencontre avec la plaignante, notre sentiment demeure mitigé sur la légitimité de la demande au regard de l'esprit du règlement.

Reste que le critère du degré de handicap insuffisant qui motive l'avis défavorable de la Police retient notre attention. Car ce n'est pas la première fois qu'un demandeur d'emplacement « débouté » proteste en excipant de ce que l'octroi de la carte spéciale de stationnement délivrée par l'autorité fédérale repose sur un avis médical autorisé qu'une commune n'a pas la compétence de contester.

Nous sollicitons à cet égard l'avis du SPF Sécurité sociale –la direction Personnes Handicapées en particulier et lui soumettons plus précisément le point 1.3 d) du règlement communal du 31 mai 2010 :

« la personne à mobilité réduite éprouve de très sérieuses difficultés à se déplacer, celles-ci pouvant résulter d'un grave handicap des membres inférieurs (par ex. utilisation de béquilles, d'une chaise roulante, ...) ou d'un handicap général d'au moins 80% contraignant gravement la mobilité de la personne à mobilité réduite (par ex affections graves sur le plan cardiaque ou pulmonaire) ; »

Voici la réponse qui nous est donnée par un médecin-conseiller de la DG Personnes Handicapées du SPF Sécurité sociale :

« On ne sait pas très bien sur quelle base, la commune de Charleroi pourrait ajouter, au critère de la possession d'une carte Parking pour handicapé délivrée par le SPF, un ou des critères médicaux supplémentaires (...) Comment la commune peut-elle s'assurer que la personne rentre dans ces critères « maison » ? Dans le cas où la commune estime que la carte Parking a été octroyée abusivement ou par erreur, elle peut indiquer au SPF sécurité sociale qu'une personne ne semble pas présenter les critères pour l'octroi d'une carte Parking ou demander si la carte est périmée ou fautive. Si les critères médicaux ne semblent pas respectés, elle peut s'en plaindre auprès du SPF »

COMMENTAIRE

On le constate, la réponse du SPF Sécurité sociale indique clairement qu'une autorité communale ne devrait pas ajouter de critères supplémentaires, à la vérification desquels elle n'a pas la compétence médicale de procéder, à la simple possession d'une carte spéciale de stationnement. Coïncidence, alors que nous nous consacrons à l'ultime relecture de ce rapport, le Conseil communal adoptait un nouveau règlement qui supprime cet ajout local, s'alignant ainsi sur d'autres villes du pays.

> CPAS

2023.10.020 – LE SALON DE COIFFURE ÉVINCE

Exposé :

Ce salon de coiffure estime avoir été anormalement évincé d'un appel à candidats pour des prestations dans les maisons de retraite gérées par le CPAS au motif qu'il n'y aurait pas répondu dans les temps. Or, la gérante affirme n'avoir reçu ni courrier électronique, ni courrier postal pour l'en aviser en dépit de l'ancienneté de la collaboration. Elle est au courant de la cyberattaque subie par le CPAS, qui pourrait expliquer un problème de mail, mais pourquoi ne pas l'avoir informée par un courrier postal, s'interroge-t-elle? Comme cela se fait pour l'envoi des factures de location du local dont elle a à s'acquitter.

Suivi :

Nous questionnons la direction du CPAS qui confirme la désignation récente de prestataires autorisés à occuper les locaux de coiffure au sein de ses maisons de retraite et de soins. Le service juridique nous précise qu'il ne s'agit pas d'un marché public à proprement parler mais d'une procédure qui s'en rapproche en ce qu'il est veillé au respect des principes de transparence, d'égalité, de non-discrimination, etc...

En date du 20 juillet dernier, le Bureau permanent du CPAS a donc lancé cette procédure de mise en concurrence et a approuvé la liste des opérateurs économiques à consulter afin que ceux-ci remettent une offre.

Dix salons de coiffure ont été invités à y participer via un courrier électronique adressé à chacun.

Toutefois, en raison de la cyberattaque l'obligeant à recourir à des adresses alternatives, le CPAS a, par prudence, contacté par téléphone tous les salons de la liste afin de les avertir de l'envoi de ce courrier électronique et qu'ils s'assurent de la bonne réception de ce dernier.

Un appel téléphonique a été passé le 25 août à la plaignante qui n'y a pas répondu. Une seconde tentative d'appel n'a pas permis non plus de la joindre mais un message vocal a cependant été laissé auquel elle n'a pas donné suite.

A notre question de savoir si le Bureau permanent n'avait pas la possibilité (en terme de timing) d'envoyer un courrier postal à l'intéressée entre le lancement de la procédure et l'ouverture des offres, il nous est répondu que pour ce type de procédures, le service Achats travaille généralement par courrier électronique sauf pour les opérateurs ne disposant pas d'adresse mails -ce qui n'était pas le cas de la plaignante -qui reçoivent un courrier postal. Il nous est rappelé par ailleurs les tentatives de la joindre par téléphone (avec message) et signalé que de tous les prestataires contactés, notre interlocutrice est la seule à ne pas avoir répondu.

COMMENTAIRE

Nous ne nous porterions pas garant, loin s'en faut, de la bonne foi de la plaignante dans cette affaire – la manière retentissante dont elle fait part de son mécontentement, via un mail aux multiples destinataires, dont la presse, ainsi que des accusations ad hominem sans preuves rendaient sa démarche suspecte de prime abord- mais nous sommes néanmoins d'avis que tant qu'à prévenir un problème de transmission par mails, eu égard à la cyberattaque, un courrier postal à tous les opérateurs concernés n'aurait peut-être pas été inutile.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

Quand ce rapport annuel « spécial 30 ans » parviendra à ses destinataires « premiers » -les élus du Conseil communal - les urnes d'une triple élection auront livré leur verdict et répondu à la lancinante question qui taraude les démocrates de ce pays.

Le score de l'extrême-droite, en Flandre surtout, vu l'offre quasi inexistante en Wallonie, aura-t-il atteint le niveau tant redouté par les analystes ?

Aura-ton revécu, en plus intense, ce qu'on a connu en 1991, en ce dimanche « noir » qui avait vu le Vlaams blok (devenu Vlaams Belang) opérer une percée historique au Parlement ?

Si cela se produit, il ne fait nul doute que l'on s'interrogera sur les raisons de cette victoire de la droite extrême, comme ce fut le cas à l'aube des années 90 à la suite de ce scrutin resté dans les mémoires. Une introspection d'autant plus urgente que se profilera le second rendez-vous de l'année, tout aussi capital pour la santé démocratique du pays, les élections communales.

L'occasion de rappeler ici que c'est le constat, lors du dimanche noir de 1991, d'un fossé entre un citoyen se sentant exclu, déclassé, déconnecté et les institutions démocratiques qui a favorisé l'éclosion de la fonction d'ombudsman, d'inspiration nordique, sous nos cieux carolorégiens, à l'exemple d'Anvers.

Désormais présent à tous les niveaux de pouvoir que compte notre pays, le médiateur/ombudsman institutionnel contribue, avec d'autres instruments dédiés à la participation citoyenne, à rapprocher le citoyen de son administration publique, et par là même du Politique qui la dirige, en lui permettant de faire respecter ses droits quand il les juge bafoués sans avoir à en passer par une procédure judiciaire longue et coûteuse, parfois contre-productive pour le plus faible.

Au risque de verser dans le plaidoyer « pro domo », au moment où la démocratie apparaît fragile comme jamais, qu'il nous soit permis de vanter, avec une ferveur redoublée, les vertus de ce mode alternatif de résolution des conflits qui malheureusement n'a connu qu'une très modeste expansion s'agissant des pouvoirs locaux wallons.

C'est ce que souligne le réseau belge des médiateurs et ombudsmen de Belgique -dont le médiateur de Charleroi (en tant que service) fut un des membres fondateurs en 1995- dans son memorandum à l'attention des partis politiques en vue des élections de juin et d'octobre :

"Un traitement efficace des plaintes accroît le soutien à l'action des autorités et des administrations, renforce leur légitimité et la confiance des citoyens. C'est ici qu'intervient la valeur ajoutée d'un traitement externe et indépendant des réclamations : l'ombudsman. L'ombudsman contribue à renforcer la confiance dans les services et dans les autorités. Dans notre pays, il reste un niveau de pouvoir où les citoyens ne bénéficient pas tous de la possibilité de soumettre leur problème ou leur insatisfaction à un ombudsman : c'est celui des autorités locales, en Flandre et en Wallonie. En effet, en Région de Bruxelles-Capitale, et en Communauté germanophone, l'Ombudsman régional ou communautaire est également compétent pour traiter les plaintes des citoyens à l'égard des communes et des CPAS (à Bruxelles, uniquement si la commune ou le CPAS ne dispose pas de son propre ombudsman indépendant)."

Et le réseau Ombudsman.be de recommander [aux formations politiques] de faire en sorte "qu'au niveau de chaque commune ou CPAS en Flandre et en Wallonie, les citoyens puissent avoir recours à un ombudsman indépendant :

- Soit une personne désignée à cet effet par le Conseil communal ;
- Soit une personne désignée à cet effet par plusieurs conseils communaux agissant ensemble.

A défaut de l'une des deux options, un décret confie cette mission selon le cas au Médiateur de la Wallonie ou au Médiateur flamand".

Nous ne pouvons qu'appuyer cette recommandation tant nous sommes convaincu que le développement, à marche forcée (à défaut de volonté) de la médiation communale dans les villes et communes du Royaume – ne peut que présenter cette double vertu de rétablir l'égalité entre citoyens et de renforcer les services existants passant ainsi du statut de « facilité offerte au citoyen parce que l'autorité communale le veut bien » à celui d'organe communal à part entière, rendu incontournable.

Qu'elle s'opère par la contrainte légale ou l'adhésion des décideurs politiques, l'introduction de la médiation dans les villes et communes, comme le suggère Ombudsman.be dans son memorandum aux partis, pourrait s'appuyer sur la surpracomunalité, un terme qui recouvre plusieurs réalités mais qui ont pour point commun de postuler une mutualisation des moyens en vue d'atteindre un objectif commun.

A cet égard, nous avons déjà souligné, en son temps, dans le cadre du rapport annuel, l'intérêt qu'il y aurait à mener une réflexion au sein la Communauté urbaine de Charleroi Val de Sambre Sud Hainaut sur la possibilité de développer un service de médiation à une échelle supracommunale. Nous réitérons cette suggestion alors que la défunte Communauté urbaine a fait place à Charleroi Métropole, organe qui réunit 29 communes, à cheval sur les provinces de Hainaut et Namur, et fédère près de 600.000 habitants.

Mais restons réaliste : sauf accélération soudaine du mouvement, votre serviteur sera à la retraite bien avant qu'un(e) ombudsman de Charleroi Métropole ne voit le jour, si tant est que l'idée de porter la médiation au niveau supracommunal soit appelée à emprunter cette ambitieuse voie.

Notre préoccupation plus immédiate est l'avenir et la pérennité du service dont nous ne pouvons que former l'ardent souhait qu'il nous survive quand nous en prendrons congé.

Nous le relevons dans la partie historique du rapport, tout au long de notre parcours, nous avons bien souvent ressenti l'étrange impression d'avoir été un militant de la médiation communale presque autant que son agent.

Qu'il nous soit permis de le rester le temps de quelques lignes encore.

Pour redire combien l'intérêt pour le citoyen et la force de ce service – pour certains, l'existence même d'un service de médiation exercerait une influence bénéfique « ex ante » sur le travail de l'administration – dépendent en grande partie des moyens et de l'attention que ceux-là même qui l'ont mis en place sont disposés à lui accorder. Nous ne sommes ni aveugle devant les chiffres, ni sourd aux commentaires que ceux-ci peuvent susciter : le nombre de dossiers traités par le service reste modeste au regard du nombre d'habitants de l'entité. Les plaintes mises en évidence par le médiateur dans son rapport apparaissent bien marginales au regard des centaines, voire des milliers de dossiers traités par les services communaux. Preuve, concluent certains, que le citoyen est satisfait dans son ensemble et que les usagers qui frappent à la porte du médiateur communal sont l'exception.

Nous avons pourtant démontré dans nos rapports annuels qu'une ou deux plainte(s) déposée(s) en notre office peuvent en cacher d'autres qui ne nous sont pas nécessairement parvenues. Rappelons-nous le rôle joué à cet égard par les cabinets politiques qui en reçoivent leur lot, les acheminent vers l'administration comme il se doit, laquelle en reçoit directement également. Ces plaintes sont traitées mais elles se situent hors du radar de l'évaluation de la performance de l'action publique qui doit s'opérer en toute transparence.

Outre la gestion ponctuelle des plaintes, la médiation communale participe de cette évaluation de la performance et contribue à son amélioration par des recommandations dont la pertinence et la qualité sont indissociables de la base empirique sur laquelle elles s'appuient : les plaintes des citoyens et usagers. Or, rappelons-le, le médiateur communal ne dispose pas d'un quelconque pouvoir d'initiative. Aussi longtemps qu'il en sera ainsi – mais il n'est pas interdit d'en débattre – il ne peut agir que sur base d'une plainte.

RECOMMANDATION 1

→ Mettre sur pied un système centralisé de gestion des plaintes en première ligne.

La tendance du citoyen à s'orienter vers les mandataires ou leurs cabinets sans même parfois avoir effectué une première démarche auprès de l'administration résulte en partie du fait que la Ville, en dépit de son importance et de son statut de métropole, ne dispose pas (encore) d'un système centralisé de gestion des plaintes de première ligne (en Flandre, cela est obligatoire pour toutes les villes et communes). Cela peut conduire à ce qu'une réclamation ne soit pas traitée, ou ne le soit pas adéquatement, faute d'interlocuteur désigné pour ce faire et finisse par aboutir sur la table d'un mandataire avec le risque potentiel d'interférences apparentes entre le Politique et l'administration.

RECOMMANDATION 2

→ Adopter un guide communal de bonne conduite administrative

Depuis que le service existe, les normes de bonne conduite administratives auxquelles se réfèrent les médiateurs institutionnels exerçant à d'autres niveaux de pouvoir nous servent de boussole pour analyser les plaintes. Sans faire référence aux textes légaux qui consacrent quelques-uns de ces principes, nous citerons les trois lois du service public (changement, continuité et égalité des usagers ou utilisateurs), le respect des droits de la défense, l'obligation de motiver les actes administratifs à portée individuelle, la publicité passive et active de l'administration, l'accès aux documents administratifs, la légalité des décisions, l'impartialité, la non-discrimination, la sécurité juridique, la proportionnalité, l'obligation de décider dans un délai raisonnable, la légitime confiance du citoyen dans l'action de l'administration, la protection de la vie privée, la préparation soigneuse des décisions, etc...

En réalité, tous ces standards devraient guider les agents de l'administration dans l'exercice de leur tâche.

En janvier 2018, le Parlement wallon a adopté et implémenté *le Guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services des Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles* que l'on peut découvrir sous ce lien (et en annexe I)

<https://spw.wallonie.be/sites/default/files/Guide%20de%20bonne%20conduite%20administrative.pdf>

Il a été rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles avec pour objectif : « d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations(...) dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des administrations. Il promeut l'intérêt public dans une administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration. »

Ce texte qui nous vient des entités fédérées pourrait inspirer l'élaboration d'un guide (qu'on pourrait nommer code ou encore charte) de bonne conduite administrative communale à destination de nos administrations.

RECOMMANDATION 3

→ Insérer sur les courriers sortants de la Ville et du CPAS la possibilité de recourir au médiateur communal.

Une de nos premières recommandations lorsque nous avons accédé à la fonction en 1999 fut qu'il soit mentionné sur les courriers sortants de la Ville comme du CPAS la possibilité de faire appel au médiateur communal (comme est indiquée la possibilité d'introduire un recours en matière d'urbanisme, de fiscalité communale ou d'aide sociale dans les notifications officielles aux citoyens). Cette proposition n'a jamais été prise en considération. Le service se voit ainsi privé d'un moyen de publicité active efficace, à moindre coût et plus égalitaire qu'une communication par divers supports interposés.

RECOMMANDATION 4

- **Revoir l'article 5 de la convention régissant la relation entre le médiateur communal et le CPAS du 7 décembre 1993 aux fins d'élargir les possibilités de saisine du Médiateur communal.**

Le constat n'est pas neuf : nous enregistrons un nombre insignifiant de plaintes/demandes visant le CPAS et ce depuis pratiquement le démarrage du service. Il faut dire que nous ne sommes guère gâté s'agissant de la publicité interne et externe accordée au service par l'institution même.

Un état de fait que symbolise en quelque sorte l'article 5 de la convention régissant la relation entre le médiateur communal et le CPAS du 7 décembre 1993 qui réduit les possibilités de nous saisir d'une plainte à quasi néant.

RECOMMANDATION 5

- **Présentation du rapport annuel devant les commissions thématiques du Conseil communal concernées.**

La diffusion du Conseil communal en vidéo allait, espérons-nous, braquer le projecteur sur le service lors de la présentation annuelle de notre rapport en séance publique. C'était malheureusement sans compter sur les incidents à répétition qui ont émaillé ces sessions de 2016 à 2018. A plusieurs reprises, nous avons eu à batailler pour que le rapport annuel puisse être présenté en séance alors qu'il en avait toujours été ainsi depuis 2008 en vertu du règlement. Pas sûr que le citoyen ait retiré de ces séquences l'impression d'un grand respect pour la fonction dans le chef de l'autorité communale.

Si la situation s'est apaisée en 2019 à la faveur d'une modification du règlement coulant dans l'airain la présentation du rapport en séance publique, l'exercice ne s'effectue pas dans les meilleures conditions en raison de l'habituelle abondance de points à l'ordre du jour et de l'heure souvent tardive de notre prise de parole.

Loin de nous pour autant de préconiser le retour à la situation d'avant 2008 quand le rapport n'était exposé que devant la Commission générale du Conseil communal. Certes, l'occasion nous était donnée d'y présenter le fruit de notre travail plus en détails mais l'auditoire - et singulièrement le banc des membres du Collège - y était très clairsemé.

C'est ce qui nous avait amené à émettre la suggestion -que nous réitérons donc ici- d'une présentation du rapport dans les commissions spécialisées du Conseil dans les matières qui nous amènent un lot important de sollicitations citoyennes.

Car s'il est important que le citoyen et l'utilisateur soient d'abord informés de l'existence d'un médiateur, il nous apparaît tout aussi capital que les mandataires, les membres du Collège mais aussi les conseillers -auxquels le règlement donne la faculté de nous saisir pour le compte d'un citoyen- témoignent de leur foi en cette fonction en l'utilisant comme un outil.

A l'inverse des piles Wonder, la médiation ne sert que si l'on en use.

ANNEXES

ANNEXE I

GUIDE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE WALLONIE ET FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

Guide de bonne conduite administrative

Guide de bonne conduite administrative

Guide de bonne conduite administrative

Projet rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Introduction

Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des administrations. Il promeut l'intérêt public dans une administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration.

Enfin, ce guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'administration.

2 0 1 6

Article 1

Disposition générale

Dans leurs relations avec les administrés, les administrations et leurs agents respectent les principes énoncés dans le présent Guide de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Guide».

Article 2

Champ d'application personnel

1. Le Guide s'applique à tout agent des autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne.
2. Dans le présent Guide, on entend par :
 - a) « administrations » : les autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne ;
 - b) « agent » : toute personne occupée à quelque titre que ce soit au sein des administrations visées sous a). Les administrations prennent ainsi les mesures nécessaires pour que les dispositions inscrites dans ce Guide soient applicables aux agents statutaires et aux autres personnes travaillant pour elles, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés d'autres institutions publiques et les stagiaires ;
 - c) « personne » : toute personne physique ou morale, usagère des administrations visées sous a).
4. Le cas échéant, les appellations officielles « Région wallonne » et « Communauté française » sont remplacées par les appellations usuelles respectives de « Wallonie » et « Fédération Wallonie-Bruxelles ».

Article 3

Champ d'application matériel

1. Le Guide contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des administrations avec les personnes,
2. Les principes énoncés dans ce Guide ne s'appliquent pas aux relations entre l'administration et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut applicable.

Article 4

Légalité et respect de la règle de droit

L'agent agit conformément au droit et applique la réglementation. Il veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes reposent sur une base légale et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5

Egalité et non-discrimination

1. Dans le traitement des demandes et la prise de décisions, l'agent veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les personnes se trouvant dans une même situation sont traitées de la même manière.
2. L'égalité de traitement n'exclut pas qu'une différence de traitement soit établie entre certaines catégories de personnes pour autant que le critère de différenciation soit susceptible de justification objective et raisonnable. L'existence d'une telle justification doit s'apprécier par rapport au but et aux effets de la mesure considérée; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité.
3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la prétendue race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité

1. Dans leur prise en considération des options possibles, les administrations accordent un poids suffisant aux intérêts des personnes concernées. Elles limitent dans la mesure du possible les préjudices occasionnés à la personne. Lorsque l'on opte pour une sanction, celle-ci doit être proportionnelle à la faute commise par la personne.
2. Chaque personne a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable de son affaire par l'administration et par l'agent.
3. Lorsqu'il estime que l'application stricte de la réglementation ou une lacune juridique aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables pour la personne, le Médiateur peut recommander à l'administration de prendre une décision en équité afin d'atténuer ces conséquences.

Article 7

Absence d'excès de pouvoirs

L'agent évite d'user des pouvoirs qui lui ont été régulièrement conférés à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

Guide de bonne conduite administrative

Article 8

Impartialité, indépendance et objectivité

1. L'agent est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les personnes, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.
2. La conduite de l'agent n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. L'agent ne prend pas part à une décision dans laquelle il aurait des intérêts directs ou indirects.
3. Lors de la prise de décisions, l'agent tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, en excluant tout élément non pertinent.

Article 9

Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action de l'administration. Il se conforme aux pratiques administratives de l'administration, sauf exceptions légitimement fondées. L'agent répond aux attentes légitimes et raisonnables des personnes.
2. L'administration assure la publicité adéquate de ses pratiques administratives.
3. La non-rétroactivité des règles juridiques est une garantie élémentaire du respect de la sécurité juridique.
4. Si besoin, l'agent conseille les personnes sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de celle-ci.

2 0 1 6

Article 10

Gestion consciencieuse et courtoisie

1. L'agent est consciencieux dans l'exécution de ses tâches. Il est correct et courtois dans ses relations avec les personnes. Dans ses réponses, l'agent s'efforce d'être serviable. Il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente les personnes vers le service compétent.
3. L'agent présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts des personnes, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 15 du présent Guide.

Article 11

Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent

1. Toute demande écrite adressée à l'administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 10 jours, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.
2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.
3. Si une lettre destinée à l'administration est adressée ou transmise à un service non-compétent pour la traiter, celui-ci transmet le dossier dans les meilleurs délais au service compétent de l'administration, s'il peut l'identifier.
4. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent auquel le dossier a été confié, s'il a pu l'identifier.

Article 12

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même si ce droit n'a pas expressément été prévu. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.
2. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des personnes et ceux de l'administration : la personne en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Article 13

Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

1. Toute demande doit être traitée par l'administration dans un délai raisonnable.
2. Celui-ci s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour la personne d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.
3. Si l'administration ne peut pas statuer dans un délai raisonnable, l'agent en informe la personne le plus tôt possible. Dans ce cas, la personne se voit communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 14

Motivation adéquate

1. Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.
2. Les personnes doivent comprendre les raisons pour lesquelles elles reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de la personne.

Article 15

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.
2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du médiateur ».

Article 16

Protection des données

1. L'agent qui traite les données personnelles d'une personne respecte la vie privée et l'intégrité de cette personne, conformément à la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.
2. L'agent s'abstient notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Guide de bonne conduite administrative

Article 17

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, l'agent fournit des renseignements à la personne qui le demande. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.
2. Au cas où une demande orale de renseignements est trop compliquée ou trop longue à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.
4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent oriente le demandeur vers le service compétent et indique le nom et le numéro de téléphone de celui-ci. Suite aux demandes de renseignements relatifs à une autre administration, l'agent oriente le demandeur vers cette dernière.

Article 18

Demandes d'accès public aux documents

L'agent traite les demandes d'accès aux documents dans le respect de la législation relative à la publicité administrative.

Article 19

Accessibilité

1. L'administration maximise l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les personnes dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.
2. L'administration se conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.
3. L'administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la législation. L'administration s'efforce donc d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information afin de la rendre la plus complète possible, la plus correcte, la plus actuelle et surtout la plus compréhensible au plus grand nombre.

Article 20

Coordination efficace

1. Au sein d'une même administration, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange efficace d'informations. La personne ne peut être invitée à produire des éléments alors que l'administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.
2. La coordination efficace passe par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

2 0 1 6

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

Editeur responsable :

Le Médiateur :

Rue Lucien Namèche, 54
5000 Namur
courrier@le-mediateur.be

Date d'édition : janvier 2016

ANNEXE II

• LISTE DES ABRÉVIATIONS

VILLE

AIS	Agence immobilière sociale
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
AMU	Aménagement du territoire
ANU	Animation urbaine
ASS	Assurance
BAT	Bâtiments
BEA	Bien-être animal
BOU	Bourgmestre
CIM	Etat-civil - Cimetières
COL	Collège communal
COM	Communication
CON	Agent constatateur
COT	Contentieux taxes et redevances- recouvrements
DIR	Direction générale
EDU	Enseignement communal
LOG	Logement
MED	Médiation de quartier
MOB	Mobilité
MPC	Marchés publics-commerce
NEV	Nature en Ville
PDC	Participation du citoyen
PER	Gestion du personnel
PNV	Propreté - Nature en Ville
POA	Police administrative
POP	Population
PRO	Propreté publique
RCA	Régie Communale Autonome
RCO	Ressources communales
SAC	Sanctions administratives communales
SGE	Services généraux
SPO	Sports
URB	Urbanisme
VOI	Voirie

CPAS

ADG	Administration générale
ASO	Aide sociale

POLICE

POL	Police hors POQ et POT
POQ	Postes de police
POS	Police-secours (101)
POT	Services Trafic-Etudes-Mobilité

MÉDIATEUR COMMUNAL

OMB	Médiateur communal
-----	--------------------

STATUT DES PLAINTES

EC	Instruction en cours
F	Fondée
I	Instruction interrompue
NF	Non fondée
NR	Non recevable
R	Appréciation réservée

ANNEXE II

• LISTE DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2023 (VILLE ET ASSIMILES / CPAS)

RAPPORT ANNUEL
2023

30°

01/01 > 31/12/23

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
Inspection générale Vie citoyenne				
D	2023.01.012	ANU	Démarches à faire pour recevoir Charleroi Senior	
P	2023.05.001	ANU	Refus organisation stage d'été dans école communale	R
P	2023.01.027	CIM	Retard introduction requête en annulation acte de divorce	F
P	2023.02.010	CIM	Demande nationalité. Art.12 bis irrecevable	NF
P	2023.02.013	CIM	Demande indemnités pour exhumation sans avis de reprise concession	R
P	2023.03.001	CIM	Refus de déclaration mariage sur base certificat de coutume	R
P	2023.03.026	CIM	Remboursement tardif des frais d'un mariage annulé	F
P	2023.04.001	CIM	Impossibilité de célébrer mariage d'une personne en situation d'handicap par manque d'accès PMR	R
P	2023.04.010	CIM	Poubelles débordantes dans un cimetière	R
P	2023.04.012	CIM	Inscription d'une reconnaissance d'enfant au RN tardive	F
P	2023.07.006	CIM	Retard introduction requête en annulation acte de divorce	F
P	2023.09.003	CIM	Manque d'entretien d'un cimetière	F
D	2023.10.042	CIM	Trous dans un allée d'un cimetière	
D	2023.11.002	CIM	Tombe recouverte de terre	
P	2023.11.010	CIM	Etat délabré de tombes	R
P	2023.11.011	CIM	Tombe envahie par lierre venant d'une propriété contiguë à un cimetière	EC
P	2023.11.020	CIM	Information insuffisante et retard autour d'une demande de reconnaissance d'enfant	F
P	2023.03.019	EDU	Plainte contre institutrice pour abus de punitions	NF
P	2023.06.027	EDU	Litige avec centre PMS provincial	NR
P	2023.09.005	EDU	Minerval injustement réclamé à un élève d'une académie	NF
P	2023.10.012	EDU	Manque de technicienne de surface dans académie	NR
P	2023.12.030	EDU	Remboursement tardif caution pour instrument de musique	F
P	2023.02.037	PDC	Aménagement d'une place mal conçu	I
D	2023.01.010	POP	Demande explications sur procédure de changement d'adresse	
D	2023.01.013	POP	Démarche en vue de la délivrance d'une composition de ménage	
P	2023.02.005	POP	Impossibilité de prendre rendez-vous en ligne au Service des étrangers	F
P	2023.02.012	POP	Communication absente sur un changement de nom de rue	NF
D	2023.02.019	POP	Ancien locataire toujours domicilié à l'adresse	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2023.02.026	POP	Contestation d'une radiation-perte droit au séjour	I
P	2023.02.035	POP	Refus titre de séjour pour absence attestation d'enregistrement BCE	F
P	2023.03.004	POP	Consultation et divulgation de données RN par un agent	NF
D	2023.03.007	POP	Demande de communication de données personnelles	
P	2023.03.030	POP	Retard procédure changement d'adresse	F
P	2023.04.018	POP	Convocation mise à jour carte d'identité tardive après changement d'adresse	F
P	2023.05.010	POP	Taitement tardif d'une demande en ligne d'un certificat de résidence	R
D	2023.05.017	POP	Erreur localisation d'une rue sur google maps	
D	2023.06.001	POP	Erreur de localisation d'une rue sur GPS	
D	2023.06.006	POP	Demande de communication de données personnelles	
P	2023.06.023	POP	Erreur de numéro de police	NF
P	2023.06.024	POP	Erreur de numéro de police	NF
P	2023.07.008	POP	Problème réception courrier et colis suite au changement de nom d'une rue	NF
P	2023.07.009	POP	Problème réception courrier et colis suite au changement de nom d'une rue	NF
P	2023.08.008	POP	Refus délivrance certificat pou cause de fermeture des guichets avant l'heure	F
P	2023.08.023	POP	Difficultés pour renouvellement codes d'une carte d'identité	R
P	2023.08.025	POP	Impossibilité d'obtenir un rendez-vous au service des Etrangers	F
P	2023.09.010	POP	Mauvais accueil par agente au guichet	R
P	2023.09.016	POP	Refus du délivrance de la carte F (titre de séjour)	I
P	2023.09.030	POP	Retard pour renouveler un titre de séjour	R
D	2023.09.045	POP	Demande de traitement en urgence d'une demande de séjour	
P	2023.10.001	POP	Refus délivrance d'un titre de séjour	R
P	2023.10.029	POP	Retard procédure changement d'adresse	F
P	2023.10.038	POP	Refus délivrance annexe 15 Service des Etrangers	NF
P	2023.11.001	POP	Inscription à l'adresse tardive de médecins-stagiaires hors EU	NF
P	2023.12.009	POP	Usurpation d'identité imputée à un service	NF
D	2023.12.018	POP	Demande d'informations sur démarches auprès du service des Etrangers	
D	2023.02.014	SP0	Nuisances quartier du stade de l'Olympic	
D	2023.08.022	SP0	Demande d'information sur chèques-sport	
P	2023.10.040	SP0	Litige avec direction du Parc des sports - demande de médiation	I

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
Inspection générale Aménagement et Développement de la Ville				
D	2023.02.001	AIS	Demande d'informations sur possibilité de médiation entre propriétaire et AIS	
P	2023.02.031	AIS	Suivi défaillant d'un contrat de gestion de bien	R
D	2023.08.024	AIS	Demande de prolongation d'un bail contracté avec l'AIS	
D	2023.03.002	AMU	Demande d'informations sur projet rénovation urbaine	
P	2023.06.026	AMU	Absence de consultation des riverains avant chantier rénovation place communale	NF
P	2023.09.034	AMU	Eclairage public hors service pendant chantier rénovation place communale	F
P	2023.10.043	AMU	Sécurité piétons menacée par le chantier rénovation place communale	NF
P	2023.11.014	AMU	Véhicules Ville gênant le passage des piétons aux abords du chantier rénovation place communale	F
P	2023.11.022	AMU	Barrière donnant accès à place pendant chantier rénovation anormalement fermée	NF
P	2023.09.041	BAT	Eclairage et sanitaires en panne à l'académie beaux-arts	F
P	2023.10.018	BAT	Arrêt inexplicé du chantier de re-construction d'un mur communal	I
P	2023.02.002	LOG	Erreur numérotation d'un logement soumis à permis de location	F
P	2023.03.003	LOG	Nuisances dues à un immeuble abandonné	R
P	2023.03.010	LOG	Mise en demeure de démolir un mur communal	F
P	2023.07.015	LOG	Contestation d'un arrêté d'inhabitabilité	I
P	2023.09.043	LOG	Nuisances dues à un Immeuble à l'abandon depuis incendie	NF
D	2023.10.041	LOG	Humidité due à un immeuble à l'abandon	
D	2023.01.015	MOB	Trafic intense et nuisances suite à une déviation pour chantier	
P	2023.05.004	MOB	Trottinette abandonnée contre façade	F
P	2023.06.014	MOB	Nuisances liées à un arrêt de bus	EC
D	2023.07.007	MOB	Stationnement en épi mal signalé	
P	2023.10.046	MOB	Personne en situation de handicap pénalisée par modification trajet du citybus	NF
P	2023.11.003	MOB	Vitesse excessive des véhicules dans uen voirie	F
P	2023.09.033	MPC	Tarif taximan aéroport trop élevé	I
P	2023.09.035	MPC	Véhicule enlevé lors de la reprise du marché après chantier Charleroi DC- Communication insuffisant	NF
P	2023.10.028	MPC	Plainte contre société de taxi	R
D	2023.11.009	MPC	Echoppe de maraîcher gênante	
D	2023.01.006	NEV	Plantation d'arbres en attente	
P	2023.02.033	NEV	Rupture de stock de produit raticide	F
D	2023.02.039	NEV	Espace verduré en mauvais état	
D	2023.03.005	NEV	Terril saccagé par motocross sauvage	
P	2023.04.007	NEV	Terrain communal non entretenu	F
P	2023.05.014	NEV	Ruelle communale non entretenue	F
P	2023.05.027	NEV	Délai de traitement trop long d'une demande d'abattage d'arbre	R
P	2023.06.021	NEV	Sentier communal non entretenu	F

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2023.06.025	NEV	Programmation entretien pelouses	F
P	2023.07.001	NEV	Promesse élagage arbres non tenue	EC
P	2023.07.011	NEV	Sentier communal non entretenu	F
P	2023.07.013	NEV	Arbre menaçant dans un parc communal	R
D	2023.08.011	NEV	Demande élagage d'un arbre communal	
D	2023.08.012	NEV	Manque d'entretien végétation cimetière	
P	2023.09.007	NEV	Dépôts sauvages autour d'une corbeille publique	F
P	2023.09.009	NEV	Demande élagage/abattage insatisfaite	EC
P	2023.09.022	NEV	Demande intervention élagage urgent sans suite	F
P	2023.09.037	NEV	Manque d'entretien sapins aire de jeux	NF
P	2023.09.038	NEV	Nuisances jeunes dues aire de jeux	NF
P	2023.09.040	NEV	Invasion dans un jardin végétation cimetière	EC
P	2023.10.010	NEV	Manque d'entretien végétation terrain communal	F
P	2023.10.024	NEV	Invasion Renouées du Japon	NF
P	2023.10.025	NEV	Manque d'entretien arbre et abords d'un logement Sambrienne	R
P	2023.10.026	NEV	Promesse de plantation arbres non tenue	F
D	2023.10.050	NEV	Feuilles mortes provenant des arbres aux abords du bâtiment SWDE	
P	2023.10.055	NEV	Sentier communal non entretenu	R
P	2023.11.028	NEV	Espace verduré en mauvais état	R
D	2023.12.031	NEV	Demande d'information sur abattage arbres	
D	2023.02.028	NEV	Remise en état d'un square abimé par chantier	
P	2023.01.023	PAT	Annonce mise en vente école désaffectée - confusion numéro de police	I
D	2023.01.024	PAT	Demande d'information sur location d'un bien communal	
D	2023.06.022	PAT	Offre d'acquisition de terrain	
P	2023.11.015	PAT	Nuisances dues à feuilles mortes d'un bâtiment communal	R
D	2023.02.046	PNV	Demande de ramassage feuilles mortes sur terrain privé	
D	2023.09.013	PNV	Corbeilles parc communal remplies	
P	2023.02.011	URB	Infraction urbanistique	I
P	2023.02.032	URB	Demande d'indemnités et excuses suite au traitement inégal de 2 demandes de PU similaires	F
P	2023.02.038	URB	Permis délivré sans consultation préalable riverain	R
P	2023.03.008	URB	Demande d'indemnités suite à erreur reconnue d'un agent	F
P	2023.03.009	URB	Contestation avis défavorable sur projet d'urbanisme	NF
P	2023.04.016	URB	Refus permis de location pour non-conformité urbanistique	I
P	2023.05.008	URB	Absence de décision sur possibilité régularisation Infraction	F
D	2023.05.016	URB	Demande d'informations sur suivi infraction urbanistique	
P	2023.05.018	URB	Contestation redevances liées à demande PU	EC
D	2023.05.026	URB	Demande d'informations sur construction d'1 mur	
D	2023.08.007	URB	Demande d'informations sur procédure de demande de PU	
D	2023.09.012	URB	Demande d'informations sur possibilité de recours contre refus PU	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2023.10.015	URB	Infraction urbanistique présumée sans réaction du service	F
P	2023.10.035	URB	Infraction urbanistique présumée sans réaction du service	I
P	2023.10.036	URB	Question sur exécution PU sans réponse	R
P	2023.11.026	URB	Refus PU pour abattage arbres	R
P	2023.12.002	URB	Contestation refus PU de régularisation	NF
P	2023.12.012	URB	Demande d'avis officieux sur construction d'un garage sans réponse	I
P	2023.01.001	VOI	Délivrance d'un plan d'alignement tardive	F
P	2023.01.005	VOI	Délivrance autorisation voirie tardive	I
D	2023.01.008	VOI	Demande d'informations sur égouttage	
D	2023.01.014	VOI	Eclairage public en panne	
P	2023.01.019	VOI	Absence de suivi à un formulaire de demande d'intervention impétrants	F
P	2023.01.022	VOI	Délivrance autorisation voirie tardive	F
D	2023.01.026	VOI	Demande d'informations sur chantier d'un impétrant	
D	2023.02.003	VOI	Demande indemnisation dégâts nid de poule	
P	2023.02.009	VOI	Trottoir dégradé à cause de stationnement	F
P	2023.02.016	VOI	Trottoirs dégradés voirie régionale - Orientation Médiateur de Wallonie	NR
D	2023.02.021	VOI	Demande indemnisation dégâts nid de poule	
P	2023.02.027	VOI	Filet d'eau enfoncé par impétrant	NF
D	2023.02.041	VOI	Demande indemnisation dégâts nid de poule	
D	2023.02.045	VOI	Risque de malfaçon chantier voirie en cours	
P	2023.03.014	VOI	Risque de malfaçon chantier voirie en cours	I
P	2023.03.032	VOI	Demande d'indemnisation dégât chantier sans retour	I
P	2023.04.011	VOI	Trottoir mal réparé par impétrant	NF
P	2023.04.014	VOI	Promesse réparation trottoir non tenue	F
D	2023.04.022	VOI	Trottoir et voirie en mauvais état	
P	2023.05.029	VOI	Cave inondée due à raccordement au collecteur	F
D	2023.07.012	VOI	Eclairage public en panne	
D	2023.07.014	VOI	Ilots directionnels mal placés	
P	2023.08.004	VOI	Ilots directionnels mal placés	F
D	2023.08.009	VOI	Demande d'informations sur démarches occupation privative voirie en vue d'un déménagement	
D	2023.08.018	VOI	Demande d'intervention sur égouttage privé	
P	2023.09.006	VOI	Dégâts provoqués par engin de chantier	F
D	2023.09.017	VOI	Dégâts véhicule à cause filet d'eau	
P	2023.09.026	VOI	Amas de tarmac abandonné par impétrant	F
P	2023.09.028	VOI	Ilots directionnels mal placés	F
P	2023.09.046	VOI	Trottoir mal refait après chantier	R
P	2023.10.007	VOI	Absence prolongée de nouvelles plaques de rue après changement de nom	F
P	2023.10.017	VOI	Affaissement d'une voirie due à charroi de véhicules	I

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2023.10.033	VOI	Lampadaire de façade gênant	NF
D	2023.10.037	VOI	Problème d'évacuation d'eau	
D	2023.12.015	VOI	Nid de poule	
D	2023.12.020	VOI	Eclairage public en panne	
D	2023.12.021	VOI	Taque d'égout affaissée	
D	2023.12.023	VOI	Eclairage public en panne	
P	2023.12.029	VOI	Voirie dégradée	R
Inspection générale Ressources internes, Direction générale, Bourgmestre, Collège communal				
D	2023.03.015	ASS	Demande indemnisation sinistre dû à signalisation défailante	
P	2023.04.002	ASS	Demande indemnisation sans retour	F
D	2023.06.018	ASS	Demande indemnisation chute sur chantier	
P	2023.11.029	ASS	Demande indemnisation dégâts voirie	NF
D	2023.12.008	ASS	Demande indemnisation dégâts voirie	
P	2023.08.014	BEA	Inaction du service pour invasion rats	NF
D	2023.09.008	BEA	Demande d'information sur permis détention animal	
P	2023.10.039	BEA	Signalement présence de rats sans réaction	NF
D	2023.12.024	BEA	Demande d'informations sur démarches face à un vol de chien	
D	2023.02.022	COL	Besoin d'assistance numérique	
D	2023.02.042	COL	Vols dans véhicule imputé à extinction éclairage public	
D	2023.02.043	COL	Insécurité imputée à extinction éclairage public	
P	2023.03.006	COL	Plainte contre recrudescence des incivilités au centre-ville	R
D	2023.03.018	COL	Emplacements de stationnement PMR occupés par véhicule sans carte PMR	
P	2023.05.015	COL	Insécurité imputée à extinction éclairage public	R
P	2023.06.013	COL	Insécurité imputée à extinction éclairage public	R
P	2023.06.017	COL	Insécurité imputée à extinction éclairage public	R
D	2023.06.019	COL	Aménagement préfabriqués sur un parking pendant chantier rénovation école	
P	2023.08.019	COL	Insécurité imputée à extinction éclairage public	R
P	2023.10.005	COL	Insécurité imputée à extinction éclairage public	R
P	2023.10.016	COL	Câble illuminations de fin d'année sur façade	NF
D	2023.10.044	COL	Insécurité imputée à extinction éclairage public	
D	2023.11.012	COL	Mauvaise répartition nombre de sacs poubelle gratuits	
P	2023.12.028	COL	Absence de réponse à une plainte sur le stationnement en ville	NR
D	2023.02.015	CON	Dépôts sauvages sur propriété privée	
D	2023.03.012	CON	Rejet fumée via une buse de chauffage	
D	2023.04.015	CON	Dépôts sauvages récurrents	
D	2023.06.004	CON	Demande d'intervention d'agent constatateur	
P	2023.06.005	CON	Terrain privé à l'abandon	F
D	2023.07.017	CON	Dépôts sauvages	
D	2023.08.013	CON	Jardin non entretenu	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2023.09.004	CON	Végétation filet d'eau	F
P	2023.10.054	CON	Dépôt sauvage dans propriété privée	F
D	2023.01.018	MED	Litige propriétaire-locataire	
D	2023.01.021	MED	Litige de voisinage	
P	2023.02.017	MED	Litige propriétaire-locataire	NF
D	2023.02.023	MED	Litige de voisinage	
D	2023.02.024	MED	Litige propriétaire-locataire	
P	2023.02.025	MED	Attente retour médiateur depuis + d'1 mois	NF
P	2023.03.016	MED	Inefficacité médiateur de quartier	I
D	2023.03.017	MED	Litige de voisinage	
D	2023.03.020	MED	Litige de voisinage	
D	2023.03.024	MED	Litige de voisinage	
D	2023.03.025	MED	Litige de voisinage	
D	2023.03.027	MED	Litige de voisinage	
D	2023.03.028	MED	Litige de voisinage	
D	2023.05.002	MED	Litige de voisinage	
D	2023.05.012	MED	Litige de voisinage	
D	2023.05.020	MED	Demande d'informations sur service	
D	2023.05.025	MED	Litige de voisinage	
D	2023.06.003	MED	Litige de voisinage	
D	2023.06.009	MED	Litige de voisinage	
D	2023.06.020	MED	Litige de voisinage	
D	2023.06.028	MED	Litige de voisinage	
D	2023.06.029	MED	Litige de voisinage	
D	2023.07.016	MED	Litige de voisinage	
D	2023.08.001	MED	Litige de voisinage	
D	2023.09.015	MED	Litige de voisinage	
D	2023.09.027	MED	Litige de voisinage	
D	2023.09.036	MED	Litige de voisinage	
D	2023.09.042	MED	Litige propriétaire-locataire	
D	2023.10.002	MED	Litige de voisinage	
D	2023.10.048	MED	Litige de voisinage	
D	2023.10.052	MED	Litige de voisinage	
D	2023.10.053	MED	Litige de voisinage	
D	2023.11.005	MED	Litige de voisinage	
D	2023.11.008	MED	Litige de voisinage	
D	2023.11.018	MED	Litige de voisinage	
D	2023.11.019	MED	Litige propriétaire-locataire	
D	2023.12.022	MED	Litige propriétaire-locataire	
D	2023.10.045	MED	Demande d'informations sur service	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2023.08.027	PER	Demande d'information sur affiliation à l'Association des agents communaux	
D	2023.04.008	POA	Demande d'informations sur demande d'autorisation placement conteneur	
P	2023.05.031	POA	Demande d'emplacement réservé PMR sans accusé de réception	R
D	2023.06.012	POA	Nuisances liées à un établissement HORECA	
P	2023.08.015	POA	Nuisances liées à un établissement HORECA	F
P	2023.09.020	POA	Adresse erronée sur une notification de sanction administrative communale	I
P	2023.09.025	POA	Nuisances Nautilus sans réaction Ville	NF
P	2023.10.008	POA	Nuisances stade Olympic	R
P	2023.11.024	POA	Emplacement réservé PMR tardif	F
D	2023.11.025	POA	Demande information sur demande d'emplacement réservé PMR	
P	2023.12.016	POA	Contestation sanction administrative communale pour infraction routière	NF

Direction financière

D	2023.01.028	COT	Demande d'information sur saisie suite à taxe communale impayée	
P	2023.02.040	COT	Contestation frais de rappel taxe déchets	R
P	2023.05.006	COT	Contestation procédure huissier déchets	NF
D	2023.06.011	COT	Demande d'informations sur dossier 2023.05.006	
P	2023.12.006	COT	Taxes impayées réclamées après 10 ans	I
P	2023.01.029	FIN	Remboursement tardif frais mariage annulé	F
D	2023.01.002	RCO	Demande d'informations sur réduction taxe déchets	
P	2023.02.020	RCO	Taxe déchets payée à mauvais taux	NF
P	2023.04.017	RCO	Exclusion des handicapés réduc. taxe déchet	NR
P	2023.08.002	RCO	Contestation procédure huissier déchets	NF
P	2023.11.007	RCO	Demande exonération taxe déchets UNIA	NF
P	2023.11.021	RCO	Contestation frais de rappel taxe déchets	R

Régie Communale Autonome

P	2023.01.009	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2023.01.020	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2023.02.030	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2023.03.022	RCA	Contestation redevances stationnement	R
D	2023.03.031	RCA	Demande remboursement d'un trop perçu	
P	2023.05.003	RCA	Contestation redevance de stationnement	NF
D	2023.05.021	RCA	Contestation redevance de stationnement	
P	2023.05.028	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2023.06.008	RCA	Contestation redevance de stationnement	NF
P	2023.07.004	RCA	Renouvellement abonnement riverain - Zèle et mauvais accueil	NF
P	2023.08.005	RCA	Contestation redevances stationnement	F
P	2023.08.017	RCA	Contestation redevances stationnement	F

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2023.08.026	RCA	Demande d'informations sur stationnement PMR	
D	2023.09.011	RCA	Demande informations sur carte riverain provisoire	
D	2023.09.039	RCA	Contestatiion redevance de stationnement	
P	2023.10.011	RCA	Demande de remboursement d'un double versement bancaire pour achat abonnement	R
P	2023.10.027	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2023.11.004	RCA	Plainte d'un agent avec conrre la RCA (employeur)	NR
P	2023.11.013	RCA	Contestation d'une citation en Justice de paix et frais inhérents	NF
P	2023.12.001	RCA	Abonnement d' 1 an à renouveler après 3 m.	NF
P	2023.12.004	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2023.12.007	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2023.12.027	RCA	Contestation redevance stationnement	NR
CPAS				
P	2023.10.014	ADM	Litige à propos d'un loyer entre propriétaire et bénéficiaire	F
P	2023.10.020	ADM	Non reconduction d'un marché coiffure pour les MRS	R
P	2023.09.018	ASO	Versement tardif du revenu d'intégration sociale (RIS)	R
P	2023.09.019	ASO	Refus d'octroi d'une adresse de référence	R
P	2023.10.006	ASO	Montant du RIS taux cohabitant insuffisant	I
P	2023.10.051	ASO	Refus d'octroi du RIS	I
P	2023.11.027	ASO	Refus de prise en charge de frais médicaux	I
P	2023.12.010	ASO	Communication difficile avec ADIS	NF
P	2023.12.025	ASO	Refus d'octroi du RIS	I
Zone de Police locale				
P	2023.01.004	POL	Caméras de surveillance en infraction	R
P	2023.01.011	POL	Procès-verbaux (PV) à répétition injustifiés	I
P	2023.02.018	POL	Nuisances sonores provoquées par une salle de fête	EC
P	2023.03.021	POL	Refus de transmettre fiches d'information à avocat	NF
P	2023.04.006	POL	Attitude d'un policier lors d'un blocage d'une rue pour tournage	R
P	2023.05.011	POL	Plainte contre saisie administrative de matériel de sonorisation	NF
P	2023.06.002	POL	Contestation enlèvement d'un véhicule par une dépanneuse	R
D	2023.06.007	POL	Caméras de surveillance en infraction	
P	2023.11.017	POL	PV de stationnement intempestifs	NF
P	2023.01.017	POQ	Potelets non autorisés en voirie	F
P	2023.02.004	POQ	Enquête tardive sur une demande de changement d'adresse	F
P	2023.02.006	POQ	Impartialité de la Police mise en cause dans un conflit de voisinage	R
P	2023.02.007	POQ	Inaction de la Police face à l'installation d'une basse-cour	I
P	2023.02.029	POQ	Inaction de la Police face à alarme intempestive	R
D	2023.02.036	POQ	Véhicule non-immatriculé sous le parking d'un pont du R9	
P	2023.02.044	POQ	Inaction police face à alarme intempestive	R
P	2023.02.048	POQ	Stationnement sauvage aux abords d'un stade	NF

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2023.02.050	POQ	Stationnement sauvage sur un square	
P	2023.03.013	POQ	Inaction police face à alarme intempestive	R
D	2023.03.023	POQ	Appropriation d'un espace public	
P	2023.04.005	POQ	Difficultés avec changement adresse	R
D	2023.05.005	POQ	Demande démarches pou dénoncer nuisances provoquées par un établissement HORECA	
P	2023.05.023	POQ	Refus de prendre une plainte dans le cadre d'un litige de voisinage	R
P	2023.05.024	POQ	Refus de prendre une plainte dans le cadre d'un litige de voisinage	I
D	2023.06.016	POQ	Embouteillage provoqué par une société de parking aux abords de l'aéroport	
P	2023.08.020	POQ	Refus de prendre une plainte au civil	I
D	2023.09.001	POQ	Nuisances liées à un terrain de football	
P	2023.10.003	POQ	Rapport défavorable sur une demande de changement d'adresse	NF
P	2023.10.004	POQ	Jardin du voisin non entretenu	NF
P	2023.10.009	POQ	Contestation radiation d'office	NF
P	2023.10.022	POQ	Refus de prendre une plainte dans le cadre d'un litige de voisinage	NF
P	2023.10.032	POQ	Refus de prendre une plainte dans le cadre d'un litige de voisinage	NF
P	2023.11.016	POQ	Harcèlement policier	R
D	2023.12.014	POQ	Litige de voisinage	
P	2023.03.029	POT	Potelets non autorisés en voirie	F
P	2023.04.020	POT	Enlèvement d'un véhicule par la dépanneuse injustifié	R
D	2023.05.007	POT	Demande d'informations sur amende routière	
P	2023.07.002	POT	Laxisme Police face emplacements PMR réservé occupés par personne sans carte	NF
P	2023.07.003	POT	Véhicules mal stationnés dans la rue	I
P	2023.08.006	POT	Refus emplacement PMR réservé	F
P	2023.08.016	POT	Refus d'emplacement PMR réservé	NF
P	2023.09.021	POT	Demande de pose de miroir sans suite	NF
P	2023.10.034	POT	Refus de marquage pour stationnement gênant	NF
P	2023.12.017	POT	Lignes jaunes discontinues inutiles	R
P	2023.12.032	POT	Interdiction des Stationnement devant garage injustifiée	NF
Médiateur communal				
D	2023.03.011	OMB	Demande d'informations sur service	

ANNEXE III

RÈGLEMENT RELATIF AU MÉDIATEUR COMMUNAL

Arrêté par le Conseil communal en séance du 16 novembre 1992 –
Approbation DP 14/01/1993

Modifié par le Conseil communal en séance des : 29 septembre 2008 / 18 juillet 2011 /
29 juin 2020 (coordination officieuse mise à jour en juillet 2020)

ARTICLE 1 :

Afin de garantir pleinement le respect des droits des citoyens et usagers à l'égard du service public local, la Ville de Charleroi crée la fonction du médiateur Communal.

ARTICLE 2 :

Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service de l'administration communale, du C.P.A.S, de la Régie communale autonome (RCA) ou de la zone de Police n'a pas fonctionné conformément à sa mission, peut saisir le médiateur d'une réclamation individuelle.

Dans les mêmes conditions, tout membre du Conseil communal ou du Conseil Public de l'Action Sociale peut transmettre au médiateur une réclamation dont il a été saisi. Dans ce cas, le médiateur prend contact directement avec la personne concernée. Il informe le mandataire ayant transmis la demande, de la suite qui y est donnée.

ARTICLE 3 :

Peuvent notamment faire l'objet d'une réclamation auprès du médiateur, les agissements des agents communaux, du C.P.A.S, de la Régie communale autonome (RCA) ou de la zone de Police dénotant une erreur ou une illégalité, une lenteur anormale, une mauvaise volonté, un excès de zèle, un défaut d'action ou un manque caractérisé de qualité dans l'accueil et l'écoute du citoyen.

ARTICLE 4 :

Le médiateur ne peut être saisi qu'à l'occasion d'un rapport précis entre un citoyen ou une personne morale et l'administration.

Il n'est donc pas compétent pour connaître des réclamations qui mettraient en cause au fond les règlements communaux ou les orientations politiques prises par la Ville en matière de gestion du service public local.

ARTICLE 5 :

Le médiateur n'est pas compétent dans les domaines suivants :

- les matières étrangères à la compétence de la Ville, du C.P.A.S, de la Régie communale autonome (RCA) ou de la zone de Police;
 - les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours ou celles dans lesquelles le plaignant a déjà usé des voies de recours administratif qui lui sont offertes notamment auprès des autorités de tutelle;
 - les actes posés par les services de Police dans le cadre de leur mission de police judiciaire ;
- Cependant, si à l'occasion de l'exercice de sa mission, le médiateur a connaissance de faits qui lui sont rapportés et qui sont en rapport avec les activités judiciaires de la Police

communale, il peut en informer le Procureur du Roi. Dans pareil cas, il en informe aussi le Bourgmestre;

- les affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée;
- les affaires relatives à des faits qui se sont produits depuis plus de 6 mois sauf si ces faits entraînent des dommages continus pour leurs victimes.

ARTICLE 6 :

Le médiateur est nommé par le Conseil communal, sur proposition de la commission compétente du Conseil communal. Le médiateur est lié à la Ville par un contrat d'emploi à durée indéterminée qui ne pourra prendre fin que dans les cas suivants :

- par la volonté conjointe des parties;
- par l'abandon par l'Autorité de la médiation communale;
- lorsque le médiateur aura atteint l'âge de 65 ans;
- si le médiateur accepte une fonction incompatible avec sa fonction de médiateur ;
- si le médiateur est atteint d'une maladie ou d'un handicap le rendant définitivement inapte à l'exercice de ses fonctions;
- pour faute grave au sens de la loi du 03 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

ARTICLE 7 :

Dans les limites définies au présent règlement, le médiateur exerce sa fonction de manière totalement indépendante de l'autorité communale.

Il présentera chaque année un rapport d'activité devant le Conseil communal. Ce rapport pourra contenir des recommandations.

ARTICLE 8 :

Sans permission préalable du Conseil communal, le médiateur ne pourra exercer aucune autre activité professionnelle.

ARTICLE 9 :

Le médiateur est tenu d'observer une discrétion absolue par rapport aux personnes étrangères à l'affaire quant aux informations recueillies à l'occasion de l'exercice de sa fonction.

ARTICLE 10 :

Le médiateur prêtera serment devant le Conseil communal d'accomplir sa fonction en toute objectivité et indépendance, conformément aux dispositions du présent règlement.

ARTICLE 11 :

La fonction du médiateur est accessible aux hommes et femmes qui remplissent les conditions suivantes au moment du dépôt de la candidature :

1. être de nationalité belge ou ressortissant d'un pays de l'union européenne ;
2. être de conduite irréprochable et jouir de tous ses droits civils et politiques ;
3. être reconnu apte physiquement ;
4. être titulaire d'un diplôme permettant d'accéder au niveau 1 dans les emplois de l'administration et/ou disposer d'une expérience utile d'au moins 10 ans en rapport avec la fonction ;
5. être âgé au minimum de 30 ans ;

6. posséder des aptitudes à la médiation, une expérience en matières sociale et administrative et une connaissance du milieu communal ;
7. ne pas avoir figuré dans les 6 années qui précèdent sur une liste électorale et prendre l'engagement sur l'honneur de ne pas se porter candidat dans les 6 ans qui suivent la fin du mandat du médiateur.

ARTICLE 12 :

L'exercice de la fonction de médiateur est incompatible avec :

- l'exercice d'un mandat public, électif ou non, gratuit ou rémunéré les fonctions militaires ou ecclésiastiques ;
- l'exercice de toute autre activité rétribuée par la Ville, le C.P.A.S., la Régie communale autonome (RCA), la zone de police ou toute autre autorité publique.

ARTICLE 13 :

La rémunération annuelle brute du médiateur est fixée par référence à une échelle barémique égale à 95% de celle de Secrétaire communal.

Le médiateur bénéficie en outre de tous les avantages sociaux liés à l'exercice d'un contrat de travail en régime employé.

ARTICLE 14 :

En cas d'indisponibilité de longue durée, le Conseil communal pourra pourvoir au remplacement momentané du médiateur. Le remplaçant sera soumis aux mêmes règles et bénéficiera des mêmes avantages que le titulaire de la fonction.

ARTICLE 15 :

Afin de permettre au médiateur d'exercer ses fonctions, le Collège Communal mettra à sa disposition les moyens matériels et humains jugés nécessaires. Le médiateur aura autorité sur le personnel mis à sa disposition.

ARTICLE 16 :

Le médiateur agit sur réclamation nominative déposée soit par écrit. soit actée par ses soins au départ d'une plainte. Dans les deux cas, un accusé de réception est adressé ou remis au plaignant.

ARTICLE 17 :

Pour lui permettre d'accomplir sa mission, le médiateur Communal est habilité à mener une enquête au sein des services communaux, de la Régie communale autonome (RCA), de la zone de Police ou du C.P.A.S. Il peut entrer directement en contact avec tout agent concerné par l'objet de la réclamation. Il lui remet préalablement à l'entretien le texte de la plainte dont il a été saisi. Les agents ou services communaux devront impérativement répondre sans retard et dans un délai d'un mois maximum.

Le Collège Communal s'engage à faire respecter ce délai.

Le médiateur peut statuer sur pièces et consulter tout document administratif en rapport avec l'affaire qu'il traite. Il peut se faire délivrer par le secrétariat communal copie des documents qui lui paraissent nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

ARTICLE 18 :

Tout agent communal entendu par le médiateur peut rédiger un rapport contenant ses explications. Il peut également prendre connaissance de l'ensemble du dossier constitué par le médiateur.

ARTICLE 19 :

Lorsque le médiateur considère qu'une réclamation est complètement ou partiellement fondée, il en informe le Collège Communal et envoie une copie de son rapport au plaignant et aux agents visés par la réclamation.

Le médiateur peut donner au Collège communal des avis sur les mesures d'organisation à prendre qui seraient de nature à éviter la répétition des faits dont il a été saisi.

ARTICLE 20 :

Lorsque le médiateur estime qu'aucune suite ne doit être réservée à une réclamation, il en informe le plaignant par écrit en exposant les raisons pour lesquelles il estime la réclamation non fondée. Copie de cette correspondance est adressée au Collège Communal ainsi qu'aux agents visés par la réclamation.