



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2025

32^e

01/01 > 31/12/2025



TABLE DES MATIÈRES

NOTE INTRODUCTIVE	P 3
UN PEU D'HISTOIRE	P 4
MODE D'EMPLOI	P 5
STATISTIQUES 2025	P 8
ANALYSE DES DOSSIERS COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS	
<u>VILLE</u>	
INSPECTION GÉNÉRALE VIE CITOYENNE	P 12
INSPECTION GÉNÉRALE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE	P 15
INSPECTION RESSOURCES INTERNES	P 20
BOURGMESTRE, COLLÈGE COMMUNAL & DIRECTION GÉNÉRALE	P 22
DIRECTION FINANCIÈRE	P 26
<u>CPAS</u>	P 27
<u>ZONE DE POLICE LOCALE</u>	P 28
ÉVALUATION RECOMMANDATION 2024	
LE DROIT À L'ERREUR	P 30
RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES 2025	
1 PROPOSITION DE RÉVISION DU RÈGLEMENT COMMUNAL DU MÉDIATEUR À L'AUNE DES PRINCIPES DE VENISE	P 31
2 UNE COMPÉTENCE FORTE ET CRÉDIBLE DU MÉDIATEUR A L'ÉGARD DU CPAS	P 42
CONCLUSION – UNE FONCTION UTILE A CONSOLIDER	P 45
ANNEXE I	
LISTE DES ABRÉVIATIONS	P 47
LISTE DES DEMANDES ET PLAINTES TRAITÉES EN 2025	P 48
ANNEXE II	
RÈGLEMENT RELATIF AU MÉDIATEUR COMMUNAL	P 58



NOTE INTRODUCTIVE

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

L'exercice 2025 auquel est dédié ce 32^{ème} rapport annuel du Médiateur communal marque un retour au seuil des 400 dossiers plusieurs fois franchi depuis 2020.

Pour l'administration, cette année fut une année charnière entre la mise sur orbite de la nouvelle mandature communale issue du scrutin de 2024 et cette année 2026 qui a inauguré une période d'austérité imposée par le plan Oxygène. Mise à la diète forcée dont nous ne percevons pas un impact négatif au travers des plaintes enregistrées au cours du premier semestre 2026. Il convient de s'en féliciter mais surtout d'en rendre grâce au personnel communal.

Notre rapport de l'an dernier a consacré un large chapitre aux conclusions d'une étude universitaire de la KU Leuven réalisée à la demande du réseau belge des ombudsmans et médiateurs, Ombudsman.be (dont notre service est membre). Son objet ? Evaluer le degré de conformité de tous les services Ombudsman/Médiateur que compte la Belgique aux vingt-cinq « Principes de Venise » édictés par le Conseil de l'Europe. Autant de lignes de conduite qui doivent ou devraient présider à l'établissement et au bon fonctionnement d'une institution de médiation institutionnelle dans une démocratie.

Chaque institution, chaque service ont été passés à la moulinette de ces principes par les chercheurs universitaires dont le nôtre avec ce constat, mis en évidence dans notre rapport 2024, qu'il ne répond pas ou plus à certains de ces vingt-cinq « commandements ».

Nous les avons mis en évidence lors de notre présentation du rapport devant le Conseil communal du 1^{er} septembre 2025.

Désireux toutefois de ne pas en rester au stade du constat, il nous tenait à cœur de soumettre à la réflexion du Conseil et du Collège un projet de refonte du règlement communal sur le médiateur communal dont la version initiale de 1992 n'a connu qu'une modification substantielle en 2011 (passage du titulaire de la fonction d'un système de mandats renouvelables à un régime contractuel). La proximité de notre départ à la retraite n'est évidemment pas étrangère à notre volonté d'initier cette mise au diapason de la fonction avec l'esprit de Venise, convaincu que nous sommes que l'apport de « sang neuf » à la faveur de la désignation d'un(e) successeur(e) –dont nous formulons le vœu le plus ardent !- doit s'accompagner de l'adoption d'un règlement organique vitaminé.

Moins enthousiasmant, il nous faudra aussi évoquer le désaccord qui nous oppose depuis le printemps 2025 aux instances dirigeantes du CPAS de Charleroi à propos de la possibilité ou non de solliciter notre intervention pour un bénéficiaire, ou candidat à l'être, qui n'a encore usé de sa faculté de recours au Tribunal du travail. Pour l'institution qui s'arc-boute sur un règlement de 1993, la réponse est désormais négative. A nos yeux, ce règlement qui n'avait jamais été respecté jusqu'alors confine à l'absurde en ce qu'il nous commande de décliner notre compétence dans la grande majorité des plaintes dont nous pourrions être saisi. Notre rôle se cantonnant alors à indiquer la direction du Palais de Justice à un demandeur du revenu d'intégration ou de l'aide sociale venu contester un refus du CPAS.

Les réseaux sociaux et les médias se sont beaucoup amusés de cette interview télévisée d'un « responsable de la navigation sur les voies...non-navigables » employé par le Service public de Wallonie. Nous n'en sommes pas loin à ceci près que, dans notre cas, ce n'est pas une erreur de sous-titre dans un reportage qui est en cause mais la réaction un peu épidermique -qui nous a surpris dans le chef de l'autorité du CPAS et de son service juridique- au départ d'un non-sens du règlement que l'institution n'a jamais corrigé malgré nos invitations répétées à le faire.

Notre espoir avant de prendre congé du service : convaincre la Ville et le CPAS, nos mandants, de revenir à la situation qui avait prévalu avant le désaccord (en modifiant le règlement litigieux) ou, si telle est la volonté du Centre public, de mettre un point final à toute collaboration. Cela aurait au moins le mérite de la clarté.



UN PEU D'HISTOIRE...

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

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 Justiceombudsman » 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, la version moderne -moins répressive- de cette institution. Celle qui inspirera la Grande-Bretagne et la France et, dans leur sillage, de nombreux Etats comme le nôtre. Aujourd'hui, on recense des ombudsmans/médiateurs (et des appellations parfois bien différentes) dans plus d'une centaine de pays, 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 rejoignit le peloton 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.

MÉDIATEUR MODE D'EMPLOI

A la particulière attention des élu(e)s du Conseil communal, un éclairage sur la nomenclature utilisée pour le traitement des dossiers nous paraissait s'imposer.

LES PLAINTES

Pour être traitée par le médiateur communal une plainte doit tout d'abord être jugée **recevable**, c'est-à-dire relever de la compétence du médiateur qui n'est pas illimitée. Ainsi, l'article 5 du règlement communal sur le médiateur liste les matières exclues de celle-ci :

- 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.

A noter que la localisation géographique du plaignant n'entre absolument pas en ligne de compte pour déterminer la recevabilité de la plainte.

Une plainte **recevable** n'est pas nécessairement **fondée**.

Ce n'est qu'à l'issue de l'examen du dossier –« à charge et à décharge »- impliquant la confrontation de la version du plaignant avec celle de l'administration que le médiateur est en mesure de déterminer si les griefs mis en avant par l'utilisateur sont justifiés. S'ils le sont, la plainte est déclarée **fondée**.

Le médiateur invite alors le service à prendre les mesures correctrices ou réparatrices qui s'imposent. Celles-ci peuvent revêtir des formes diverses.

Si, en revanche, le médiateur constate que la réclamation est **non fondée**, il en reste là et motive sa position auprès du plaignant. Il se peut toutefois que l'instruction ne permette pas de mettre en lumière la source du problème ou d'en attribuer précisément la responsabilité qui peut être partagée. Dans nos statistiques (voir page 8), ces plaintes sont assorties de la cote d'appréciation **réservée**.

L'examen d'une plainte peut également être stoppé. Par la volonté expresse du plaignant ou par décision du médiateur si le premier refuse de lui communiquer -ou tarde à le faire- tous les éléments jugés nécessaires à l'instruction.

Dans pareil cas, c'est la mention « **interrompu** » qui sera reprise dans les statistiques.

DEMANDES D'INFORMATION/D'INTERVENTION

Si aucune démarche n'a été effectuée auparavant à l'égard de l'administration par la personne qui le sollicite, le médiateur ne peut prendre en compte la requête mais, dans un souci évident de service au public, oriente l'intéressé vers le ou les service(s) susceptible(s) de lui donner satisfaction.

Dans ce cas, il serait prématuré d'utiliser le mot « plainte ».

On parle plutôt **d'une demande d'intervention** –que l'on pourrait nommer aussi **signalement** – ou **demande d'information** si ce n'est pas une intervention à proprement parler qui est souhaitée mais plutôt un simple renseignement.

Sont classées également sous cette catégorie des demandes irrecevables (voir supra), dont l'objet sort du cadre des compétences du médiateur communal.

LES RECOMMANDATIONS :

Le dernier alinéa de l'article 7 du règlement communal stipule que le médiateur communal déposera chaque année devant le Conseil communal « *un rapport écrit de ses activités qui pourra contenir des recommandations (...), des avis sur les mesures d'organisation à prendre qui seraient de nature à éviter la répétition des faits dont il a été saisi* ».

Si ces recommandations ou avis portent sur des mesures à prendre dans un cas particulier ou dans une matière qui requiert une réaction rapide, le médiateur les adresse directement à l'administration concernée voire au Collège communal et les évoquera a posteriori dans le rapport annuel, tantôt pour simple communication, tantôt pour suite à donner dans l'hypothèse où la réponse reçue demeure insuffisante. Si, en revanche, ces recommandations postulent des réformes plus profondes, voire des modifications réglementaires, elles ne seront formulées que dans le cadre du rapport annuel. Cette faculté d'émettre des recommandations –laissée à la stricte appréciation du médiateur (il n'est pas tenu d'en faire s'il n'y a pas lieu)- revêt une importance capitale et confère à la fonction sa spécificité originelle. Dépourvu de ce « pouvoir d'avis », le médiateur communal verrait son rôle réduit à un bureau de réclamations de première ligne qui traite les effets sans possibilité d'agir sur les causes.

Cette possibilité de recommandation permet aussi, dans certaines circonstances, de privilégier une approche globale au départ d'une seule plainte reçue plutôt qu'une prise en charge individuelle de plusieurs réclamations qui risque de générer un traitement de faveur pour les seuls plaignants qui ont fait appel au médiateur. La philosophie de la fonction ne consiste pas, en effet, à faire remonter un dossier en souffrance dans une pile mais de faire en sorte que la pile se résorbe.

Nous verrons cependant au chapitre qui va suivre que cette prérogative de recommander pourrait être assortie d'une obligation de réponse dans le chef de l'administration ou du Collège pour être pleinement efficace.

LES NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE

Au chapitre « recommandations » de notre rapport annuel 2023, nous invitons le Collège à envisager, de concert, avec la direction de l'administration, l'élaboration d'un guide de bonne conduite administrative inspiré du modèle de celui qu'avait initié notre confrère Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce guide (voir rapport annuel 2023 pp 51-56) se fonde sur des normes de bonne conduite administrative (dites aussi de « bonne administration ») issues pour certaines de grands principes généraux du droit.

- Les trois lois du service public (changement, continuité et égalité des usagers ou utilisateurs) ;
- Le respect des droits de la défense (droit d'être entendu) ;
- 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 légitime confiance du citoyen dans l'action de l'administration ;
- La proportionnalité (et notion de raisonnable) ;
- L'obligation de décider dans un délai raisonnable ;
- L'accessibilité de l'administration (locaux et informations) ;
- La protection de la vie privée ;
- La gestion consciencieuse ;
- La coordination efficace (entre services).

En faisant de ces normes de bonne conduite administrative son cadre de référence, le médiateur peut ainsi objectiver ses appréciations et, dès lors qu'il est attendu qu'elle s'y conforme dans son action quotidienne, engager un dialogue constructif avec l'administration dans l'intérêt supérieur du citoyen et de l'utilisateur.

L'ÉQUITÉ

Même s'ils respectent le règlement communal au pied de la lettre, un acte ou une décision de l'administration peuvent léser un usager, parce que l'auteur dudit règlement n'a pu prévoir le cas très particulier de cet usager au moment de l'édicter.

Dans ce cas, le médiateur peut invoquer l'équité qui transcende les notions de droit et de « légalité » pour tendre à ce qui est « juste ». Il va de soi que le recours à l'équité n'a de pertinence que s'il demeure tout à fait exceptionnel. En théorie, en effet, un règlement est conçu pour satisfaire l'intérêt général. Si son application génère des injustices multiples, il n'y a plus lieu d'invoquer le principe d'équité mais de revoir le règlement. Une démarche dont le médiateur peut, comme on l'a vu, être également l'initiateur au travers de ses recommandations.

STATISTIQUES 2025

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

	Plaintes 2025	Demandes d'intervention/ information 2025	Dossiers ouverts 2025	Dossiers ouverts 2024
Dossiers Ville*	181	139	320	300
Dossiers CPAS	13	7	20	15
Total des dossiers Ville + CPAS	194	146	340	315
Dossiers hors compétences	0	60	60	55
Total Ville+CPAS +Hors compétences	194	206	400	370

Total dossiers ouverts en 2025	400	
Total dossiers Ville* et CPAS	340	
	Unités	Pourcentage
Demandes / Interventions	146	43 %
Plaintes	194	57 %
Plaintes non recevables	12	6 %
Plaintes recevables	182	94 %
Non clôturées	17	9 %
Clôturées	165	91 %
1) Appréciation réservée	50	30 %
2) Non fondées	44	27 %
3) Fondées	47	28 %
Interrompues	24	15 %
TOTAL 1) 2) 3)	141	85 %
Satisfaites	94	67 %
Non satisfaites	47	33 %

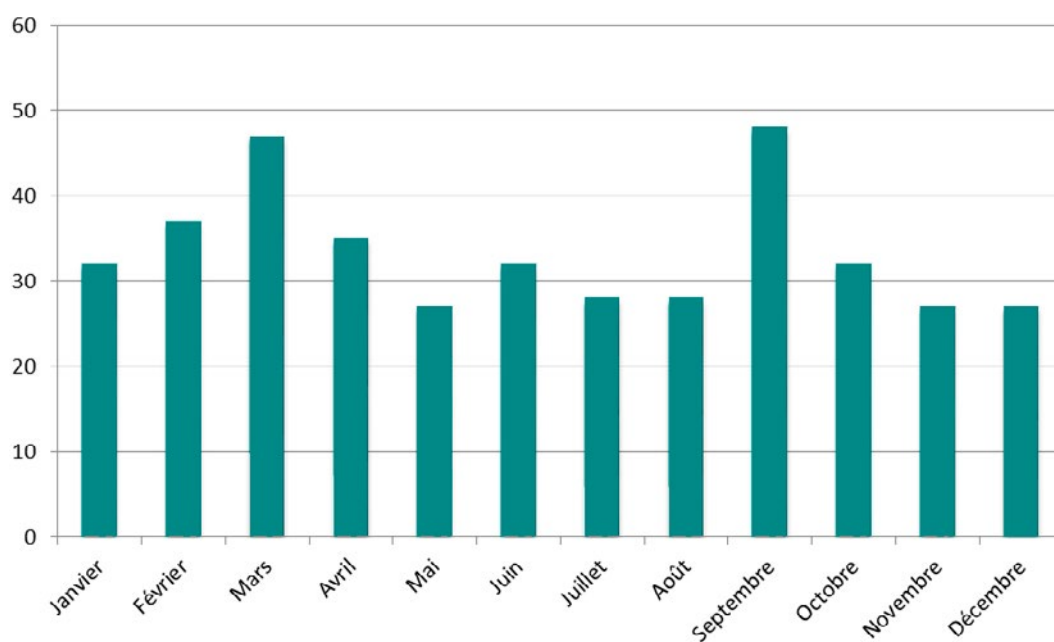
* en dépit de leur statut autonome, nous englobons les chiffres de la RCA et de la Zone de police locale dans la catégorie « Dossiers Ville » considérant que les organes de gestion de l'une et l'autre se fondent avec ceux de l'institution communale.

Entités / Divisions*	Plaintes	Demandes d'intervention/information	Total des dossiers ouverts 2025	Total des dossiers ouverts 2024
VILLE				
Etat civil/Population/cimetières	40	9	49	59
Voirie	19	24	43	47
Bâtiments	26	1	27	Non repris*
Médiation de quartier	0	22	22	34
Urbanisme	6	5	11	14
Agents constatateurs	6	5	11	15
Nature en ville	12	8	20	20
Inspection générale des ressources internes**	10	10	20	18
Bourgmestre/Collège/Direction générale	4	11	15	14
CPAS	13	7	20	15
RÉGIE COMMUNALE AUTONOME	10	2	12	17
ZONE DE POLICE LOCALE (ZPL)	20	13	33	34

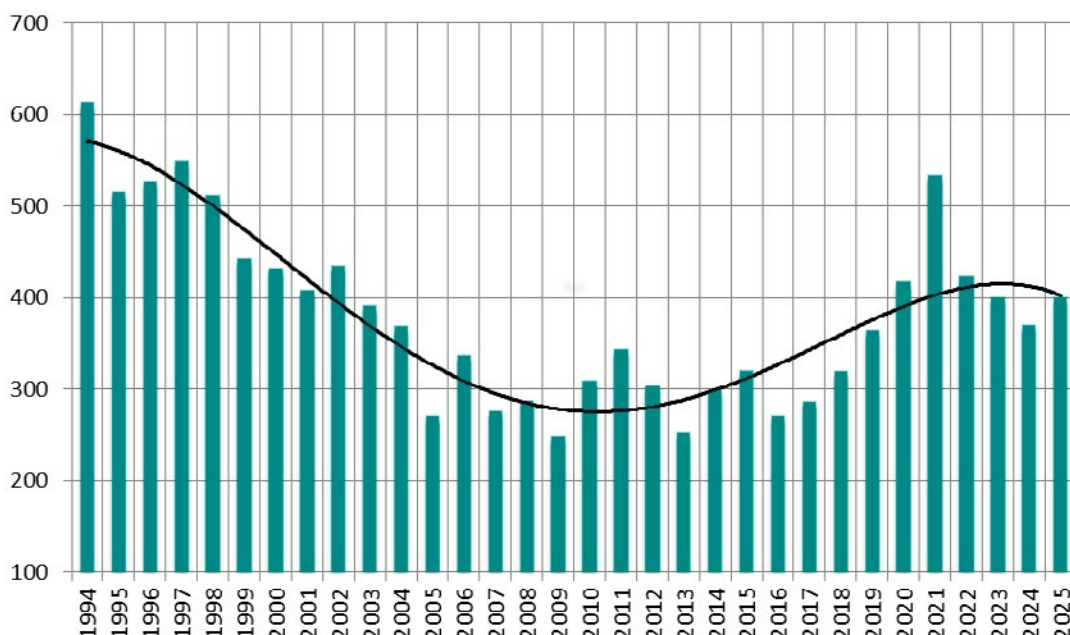
* N.B. Ne sont reprises dans ce tableau que les entités/divisions totalisant 10 dossiers (plaintes et/ou demandes) au moins

** N.B. Comprend les services autres que la Médiation de quartier et agents constatateurs déjà repris ci-dessus

VENTILATION MENSUELLE DOSSIERS 2025



RÉCAPITULATIF DOSSIERS DEPUIS 1994



Avec 400 dossiers ouverts en 2025 contre 370 en 2024, l'activité du service connaît une progression de 8,1 %. Cette augmentation doit toutefois être nuancée dès lors qu'elle résulte en partie d'un dossier collectif - une panne de chauffage survenue à l'Académie des Beaux-Arts - qui a donné lieu à l'introduction de 22 plaintes individuelles. Quand nous avons affaire à un seul plaignant s'exprimant au nom d'autres personnes sur un objet identique (via une pétition par exemple), nous n'ouvrons qu'un seul dossier et n'interagissons qu'avec ce seul mandataire. S'agissant de l'Académie, les 22 plaignants se sont adressés à nous individuellement sur une période de plusieurs semaines ce qui nous a amené à accuser réception de la réclamation, informer du suivi et clôturer le dossier pour chaque plaignant. Le présent rapport étant aussi un rapport d'activités, il nous a semblé juste de répercuter cette charge de travail (de secrétariat). Nous ne pouvons qu'inviter le lecteur à en tenir compte au moment de prendre connaissance de ces statistiques.

Le nombre de plaintes recevables concernant la Ville et le CPAS s'est élevé en 2025 à 194 contre 146 demandes d'intervention ou d'information. Les plaintes représentent ainsi près de 57 % des dossiers traités tandis que les demandes d'intervention ou d'information en représentent un peu plus de 43 %. Ce relatif équilibre confirme que notre service reste perçu non seulement comme une instance de recours (sa raison d'être première) en cas d'insatisfaction ou de dysfonctionnement ressenti mais aussi comme une source d'information aisément accessible que l'on contacte par facilité (la gratuité du numéro vert y est pour quelque chose) ou à défaut d'avoir pu accéder au bon interlocuteur au sein des services communaux. En cela, elles sont autant d'invitations à accroître leur accessibilité. De telles requêtes peuvent également nous parvenir à la suite d'une « erreur d'aiguillage » dans le chef d'un autre service ou d'un organisme externe. Chaque année, nous avons à réorienter notre lot de demandeurs vers la cellule Médiation de quartier (litiges de voisinage) qui nous ont été envoyés par la Police locale.

Comme les années précédentes, les matières liées à l'Etat civil/Population/Cimetières demeurent en tête des sollicitations adressées au service avec 49 dossiers ouverts. La voirie reste également une source importante avec 43 dossiers. Ces matières ont en commun d'avoir un impact très concret et immédiat sur la vie quotidienne des citoyens. On notera que les chiffres relatifs au premier département n'ont pu être impactés artificiellement par la décision consécutive à notre recommandation de 2024 d'insérer sur les courriers issus de ces services une mention signalant la possibilité de s'adresser à notre service. Et pour cause cette mesure - qui a valeur expérimentale - n'a réellement été concrétisée qu'au début 2026.

Sur les 194 plaintes recevables enregistrées en 2025, 94 sont considérées comme satisfaites, soit près d'une plainte sur deux, preuve que les citoyens qui nous saisissent ne le font généralement pas sans raison même si la plainte ne révèle pas nécessairement un dysfonctionnement administratif grave. C'est plutôt un déficit d'explication ou, à tout le moins, un problème de communication entre l'administration et l'utilisateur qui la sous-tend.

A l'inverse, 44 plaintes ont été considérées comme « non fondées ». Ce constat ne signifie pas nécessairement que le citoyen était mu par la mauvaise foi ou animé d'une quelconque malveillance. Souvent, nous sommes amenés à diagnostiquer un décalage entre les attentes du plaignant – parfois marquées au coin de l'individualisme – et l'obligation pour l'administration de respecter un cadre juridique strict – qu'elle exécute des tâches relevant de l'intérêt communal ou des tâches qui lui sont déléguées par d'autres niveaux de pouvoir – en garantissant un traitement égal à chacun.

Affichant un taux de 30 pc, la catégorie des plaintes ayant reçu une « appréciation réservée » après clôture, demeure importante cette année encore.

Pour rappel, entrent dans cette catégorie des situations dans lesquelles il serait téméraire de notre part de conclure à un comportement fautif de l'administration, à défaut de preuves suffisantes, mais où il serait tout aussi réducteur de considérer que la plainte était dénuée de tout fondement. Il peut s'agir aussi de cas se situant dans cette « zone grise » où la conformité à la loi dont se pare et se revendique l'action administrative ne parvient pas à dissiper un sentiment d'iniquité chez le citoyen que nous partageons tout en restant désarmé pour y remédier.

ANALYSE DES DOSSIERS COMMENTAIRES

En raison de l'importance du chapitre « recommandation générale » ci-après et afin de ne pas rendre ce rapport indigeste, nous avons jugé opportun de ne développer ici qu'un nombre de cas limité en privilégiant, autant que possible, les plaintes exemplatives d'autres réclamations que nous avons eu à traiter au cours de cet exercice et/ou des années précédentes. Fidèle à notre conception de la vocation de ce rapport –un appel au changement et à la remise en question– plutôt que de mettre en avant nos succès, nous nous attardons plus volontiers sur des dossiers où nous n'avons pas (encore ?) enregistré un résultat à la hauteur de nos attentes.

> INSPECTION GÉNÉRALE VIE CITOYENNE ÉTAT CIVIL / POPULATION / CIMETIÈRES

2025.10.020 – ATTENDRE SANS SAVOIR POURQUOI

Exposé :

La plaignante s'est présentée au service en septembre 2024, voici un an donc, afin de faire établir la filiation de ses enfants et que puisse être ainsi corrigée la mention « non apparenté(e) » dans sa composition de ménage. À cette occasion, elle précise avoir transmis l'ensemble des documents requis, notamment des extraits d'actes de naissance à l'étranger dûment légalisés ainsi que des décisions judiciaires relatives à l'autorité parentale.

Selon ses dires malgré plusieurs démarches entreprises ultérieurement, dont une récente prise de contact avec le service compétent en octobre 2025, elle n'aurait reçu aucun retour concret quant à l'état d'avancement de son dossier. Elle fait également état de l'absence de restitution des documents originaux transmis.

La plaignante souligne les conséquences de cette situation pour ses enfants, notamment en ce qui concerne l'exercice de leurs droits administratifs, et nous interpelle sur les raisons du délai observé, qu'elle estime excessif au regard de la nature de la demande.

Suivi :

Nous questionnons le service Droit International privé qui nous indique que l'analyse du dossier n'a été finalisée qu'en octobre 2025.

Quant à la durée de « gestation » de ce dossier, la responsable nous précise que les délais de traitement pour ce type de dossiers ont été portés à environ un an, en raison de la complexité des vérifications à effectuer et du manque d'effectifs.

Bien qu'ayant reçu le feu vert du DIP, l'établissement de la filiation requiert l'intégration préalable de l'acte de naissance des enfants dans la Banque des Actes de l'État Civil (BAEC). A la suite de notre intervention, cette demande d'intégration sera traitée prioritairement. Une fois cette étape franchie, il pourra être procédé à la mise à jour du Registre national.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Le présent dossier – mais également la plainte 2025.12.004, non détaillée ici, relative à une attente excessive pour la reconnaissance d'un mariage à l'étranger et d'une filiation- mettent en évidence un délai de traitement particulièrement long pour une demande relative à l'établissement de la filiation.

S'il ressort de l'instruction de dossiers de ce type que la complexité des vérifications à effectuer en vertu de leur extranéité peut expliquer, en partie, la durée du traitement, il est également établi que le manque de personnel au sein du service concerné a contribué de manière significative à l'allongement des délais.

À cet égard, il nous a été indiqué qu'un renforcement des effectifs était envisagé. De quoi améliorer la situation, pour autant que cette mesure ponctuelle s'inscrive dans une volonté partagée par tous les maillons de la chaîne administrative de garantir des délais de traitement raisonnables.



Autre faiblesse récurrente –mais sans doute liée également au sous-effectif- l'absence de communication proactive envers les demandeurs ce qui ne fait qu'accentuer leur incompréhension et leur inquiétude. Quand l'administration ne peut statuer dans un délai raisonnable, il est en effet de bonne administration d'informer le demandeur. Afin d'améliorer leur lisibilité et leur compréhension par le citoyen, la clarification des différentes étapes administratives devrait faire l'objet d'une attention particulière à l'occasion de cette information.

2025.12.008 – UNE AFFAIRE DE PHOTOS QUI RESTE FLOUE

Exposé :

Le plaignant s'est présenté, avec son épouse à l'ouverture des guichets dans une Maison citoyenne (MC) afin d'y solliciter le renouvellement du titre de séjour de cette dernière. Selon lui, l'agente au guichet n'a pas accepté la photo d'identité de la dame au motif qu'elle n'était pas conforme. Le plaignant lui a fait alors observer que ce cliché a été réalisé chez le même photographe que d'habitude et s'étonne de ce refus. Il soutient que l'agente aurait alors invoqué le port du voile comme motif de non-conformité, ce qui l'interpelle dès lors qu'une précédente carte de séjour de son épouse aurait été établie avec la même photo.

Toujours selon l'intéressé, lorsqu'il a fait valoir que ce type de photographie aurait déjà été accepté dans une autre MC, il lui a été répondu que cela n'aurait pas dû être le cas. Il a présenté alors une seconde photo de son épouse, sans voile, mais celle-ci aurait également été refusée. Le plaignant affirme avoir demandé sur quels critères cette seconde photo était jugée non conforme, sans obtenir d'explication précise, l'agente se limitant, selon ses dires, à lui indiquer qu'elle ne serait pas acceptée. Il dit avoir perçu, dans l'attitude de son interlocutrice, une forme d'ironie ou de désinvolture, ce qui aurait provoqué son emportement -de son propre aveu, il a traité l'agente de raciste et mis un terme à l'entretien. Après avoir quitté les lieux, il affirme s'être rendu directement dans une autre MC où il a présenté la même photographie que celle refusée sans motif précédemment. Cette dernière y aurait été acceptée sans difficulté.

Le plaignant estime dès lors que son épouse et lui ont fait l'objet d'un traitement arbitraire de la part de l'agente et nous sollicite.

Suivi :

Nous questionnons la Direction de la Citoyenneté.

Il ressort des informations communiquées que la première photo présentée par le plaignant, sur laquelle son épouse porte le voile, a été refusée en raison de sa non-conformité aux normes de l'O.A.C.I en vigueur. Le cliché datait de plus de six mois et ne permettait pas une identification optimale au regard des critères biométriques applicables. Pour la direction, elle n'aurait déjà pas dû être validée lors de la délivrance du précédent titre de séjour.

S'agissant de la seconde photo, les versions divergent.

Selon la version de l'agente incriminée recueillie par la direction, cette photo sans voile n'aurait pas été présentée à la maison citoyenne : le plaignant et son épouse auraient quitté les lieux après le refus de la première photo. La photographie ayant servi à l'établissement du titre de séjour aurait été réalisée ultérieurement au photomaton de la seconde MC.

Ce que conteste formellement le plaignant qui maintient avoir présenté ladite photo sans voile à la MC et s'être heurté à un refus dépourvu de toute justification. Il ajoute que l'image provenait d'un photographe et pas du photomaton.

La responsable du guichet Population de cette MC n'étant pas en mesure de nous confirmer que la photo retenue pour le titre de séjour provenait bien du photomaton, - ce qui mettrait à mal le cas échéant, la version du plaignant- nous invitons la direction à questionner à nouveau l'agente de la MC. Elle nous confirme que l'agente concernée persiste dans sa version initiale, à savoir qu'aucune photographie sans voile ne lui a été soumise. Il nous est également signalé qu'aucun élément corroborant la version du plaignant n'a pu être apporté par les Gardiens de la paix auxquels il disait s'être confié en quittant les lieux.

On observera que la photo sans voile a été acceptée alors que la dame...le portait au moment de la demande et qu'elle avait opté pour une photo où elle était voilée lors de la délivrance d'un précédent titre de séjour. Ce qui s'éloigne de l'exigence des normes OACI que la photo soit la plus ressemblante possible à la personne.

La responsable de la section nous indique à cet égard que la photo n'a été acceptée que sur foi de la déclaration sur l'honneur du plaignant que son épouse ne portait pas le voile systématiquement. Elle en était d'ailleurs dépourvue lors du retrait de sa carte.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Comme toujours dans pareil cas où le doute subsiste en nous au-delà de la présomption de bonne foi qui doit être accordée aux agents assermentés, nous nous posons cette question : si l'un des tenants des deux versions opposées ne dit pas la vérité, quel pourrait bien en être sa raison profonde?

Pourquoi l'agente soutiendrait-elle que le plaignant ne lui a jamais montré la photo sans voile. Pour se couvrir vis-à-vis de sa hiérarchie? Mais de quelle faute ? Elle aurait très bien pu admettre l'avoir vue mais l'avoir refusée en raison précisément de l'absence de voile sur le cliché. Qui aurait pu lui en faire le reproche ?

Et d'un autre côté, on peine à concevoir qu'un citoyen déploie une telle énergie et démontre tant de persévérance - il nous a relancé à plusieurs reprises sur le suivi de réclamation - autour d'un fait qu'il aurait inventé de toute pièce ?

La question restera sans réponse et cette part de doute qui nous taraude au moment de refermer un dossier, c'est un peu l' « histoire de notre vie » en qualité de médiateur et singulièrement dans des départements comme les services Etat Civil Population où les interactions entre le public et les agents sont essentiellement verbales avec une possibilité de contrôle a posteriori très limitée. Particulièrement lorsque la réclamation ne porte pas sur un acte de l'administration à proprement parler mais sur des propos tenus, une attitude, un geste, etc.

Versions diamétralement opposées, absence de preuve objective (pas de trace écrite, pas d'élément matériel exploitable), absence de témoin, position de l'administration figée, impossibilité de trancher au terme de l'instruction.

C'est typiquement la configuration où la médiation institutionnelle atteint ses limites.

De telles situations mettent néanmoins en évidence l'importance, pour l'administration, de veiller autant que possible à la traçabilité des échanges avec les usagers, ainsi qu'à la clarté des décisions prises -ce qui suppose des consignes claires données, en amont, au personnel et une information la plus large possible à commencer par le site internet - afin de réduire le risque de contestation ultérieure.

Objet récurrent de réclamations, la non-conformité aux normes OACI de photos d'identité avec parfois des interprétations différentes selon les agents ou une mauvaise compréhension du motif du refus au citoyen prompt à se plaindre d'un déficit d'explications.



Pour garantir la traçabilité de la démarche physique et de l'échange verbal, n'y aurait-il pas lieu de prévoir la remise au citoyen d'un document avec des cases à cocher par l'agent reprenant le(s) motif(s) du refus de la photo présentée ?

> INSPECTION GÉNÉRALE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE

VOIRIE

2025.08.006 – SOUS L'ŒIL DE LA CAMÉRA

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

Exposé :

Le plaignant nous contacte furieux à la suite de l'intervention de deux agents communaux : alors que l'un était en train de repasser une bordure en couleur jaune réfléchissante, l'autre a actionné une borne laissant s'échapper un jet d'eau boueuse sur son véhicule stationné en face de chez lui.

Images de sa caméra de surveillance à l'appui, il nous montre que son véhicule a été (légèrement) aspergé lors de cette opération. Comme il ne perdait pas une miette de la scène par caméra interposée, il est sorti pour interpellé l'agent à la manœuvre. Et de lui suggérer, la prochaine fois, de prévenir préalablement les riverains pour leur permettre de déplacer leur véhicule. La réponse de l'ouvrier communal (enregistrée sur la vidéo) - "on ne va quand même aller sonner à toutes les portes" - a eu le don de mettre hors de lui le plaignant qui, de son propre aveu, y est allé de propos peu amènes pour lesquels il nous présente des excuses. Il se dit par ailleurs très étonné de l'absence totale de réaction d'un agent qui semblait superviser ses deux collègues depuis le siège du véhicule du service.

Suivi :

A noter que les éclaboussures d'eau boueuse sur le véhicule apparaissent comme un moindre mal comparé au risque encouru de projection de peinture jaune sur la carrosserie de la voiture du plaignant, le pinceau en frôlant les pneus.

Leur responsable direct qui n'a pas assisté à la scène mais a visionné la vidéo nous semble minimiser l'incident, déplorant que les agents aient été injustement pris à partie et injurié alors qu'ils ne faisaient que leur travail. Nous lui suggérons qu'une réponse plus équilibrée au plaignant serait souhaitable et, de préférence, sans trop tarder pour « éteindre l'incendie » avant que la vidéo n'atterrisse éventuellement sur les réseaux sociaux, volontiers persifleurs à l'égard des « travailleurs de la commune ». Certes, il n'y a pas mort d'homme, loin s'en faut, mais c'est l'image de la Ville qu'il s'agit de préserver.

En l'absence de retour rapide à notre proposition de rédiger nous-même ce courrier, nous en référons à la directrice non sans pointer la passivité de l'agent demeuré dans le véhicule alors qu'il était possiblement investi d'une autorité sur les exécutants.

La directrice réagit avec diligence et, démarche que nous saluons, écrit directement au plaignant pour lui présenter les excuses de la maison en l'assurant que tout est mis en œuvre pour que cela ne se reproduise plus.

Il s'avère que les agents visés avaient déjà été rappelés à l'ordre plusieurs fois pour des manquements divers. C'est la raison pour laquelle un superviseur était présent pour les observer. A la suite de cet épisode, ils ont reçu une dernière mise en garde.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Il n'y a pas que l'accueil réservé par les agents opérant aux guichets qui requiert toutes les attentions, il doit être veillé également à la qualité des échanges avec les usagers lors des interventions réalisées « hors les murs ».



Si les agents de terrain n'ont pas toujours le temps nécessaire pour répondre aux interpellations citoyennes, un minimum d'informations quant à la nature de leur intervention et à la nécessité de libérer leur champ d'action s'avère indispensable.

URBANISME ET PERMIS D'ENVIRONNEMENT

Exposé :

Affirmant avoir été orientées vers nous par un échevin, deux riveraines nous remettent copie d'une pétition réunissant une centaine de signatures adressée à l'autorité communale. Cible de celle-ci, une société développant des activités de traiteur et de livraison de plats à domicile implantée dans un quartier résidentiel. Trafic important de camions et camionnettes dans la rue, déchargements en double file créant des embarras de circulation quotidien, pollution sonore dès l'aube, nuisances olfactives diverses (odeur de poubelle, de cuisson), transformation de la façade effectuée sans permis, projets d'agrandissement de la société et de création d'un parking : tels sont pêle-mêle les griefs développés dans cette pétition qui n'est pas spécifiquement adressée à un service mais à l'autorité communale. Dans le prolongement de cette action collective, nos interlocutrices font état de trois courriers envoyés par une dizaine d'habitants à l'Urbanisme et au service Permis Environnement. Deux de ces courriers sont destinés à l'Urbanisme. L'un vise une demande de permis d'urbanisme en vue de l'aménagement d'un parking qui fait l'objet d'une annonce de projet, l'autre, la transformation d'une façade sans permis préalable. Le troisième courrier, à l'attention du service du Permis d'environnement, pointe les nuisances générales engendrées par cette activité qui tend à devenir « industrielle ». Ces riveraines nous sollicitant alors même que ces diverses correspondances viennent d'être expédiées, nous les invitons, comme le veut la procédure, à attendre le retour de leurs destinataires et à se re-manifester à nous le cas échéant. Nous sommes en octobre 2025

Suivi :

Sans nouvelles de leur part au moment de procéder à l'inventaire des dossiers dans le cadre du présent rapport, nous prenons l'initiative de prendre contact avec les plaignantes au début du mois de février 2026. Surprise : si ces dernières ne nous sont plus revenues, ce n'est hélas pas parce que la bronca du quartier a pu être apaisée dans l'intervalle mais uniquement en raison d'un malentendu : elles attendaient notre retour aussi. Et pour cause, il s'avère que les protestataires n'ont reçu aucune réponse à leurs courriers depuis octobre.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

S'agissant de l'aménagement d'un parking, on considèrera que l'envoi des riverains avait valeur d'observation/réclamation transmise dans le cadre de l'annonce de projet relative à la demande de permis d'urbanisme. Il n'est pas requis que l'Urbanisme y réponde. Nous pouvons cependant vérifier qu'il était bien fait mention de ces réclamations dans la délibération du Collège octroyant le permis sous condition (l'Urbanisme nous informera que la décision est frappée d'un recours introduit par le demandeur).

Le courrier visant une transformation de la façade sans permis d'urbanisme préalable aurait, en revanche, pu donner lieu à une réponse de l'Urbanisme aux habitants qui l'ont interpellé. D'autant que le service nous indique que cette plainte a débouché sur l'ouverture d'une procédure d'infraction urbanistique (au long cours...)

Même constat pour la lettre adressée en dix exemplaires au service du Permis d'environnement. Elle ne s'inscrivait pas dans le cadre d'une enquête publique liée à une demande de permis d'environnement/unique dans le chef de la société mais dénonçait des nuisances occasionnées par une exploitation entrant possiblement dans la catégorie des établissements classés soumis à déclaration environnementale ou permis.

Nous avons questionné à deux reprises le responsable du service quant à la suite réservée à ces courriers qui seraient restés sans réponse, selon les riverains. Nous en attendons toujours le retour...



Nous ne pouvons que faire référence à nouveau aux normes de bonne conduite administrative énumérées en page 7 de ce rapport en rappelant la nécessité pour l'administration de veiller autant que faire se peut à les observer.

BÂTIMENTS

2025.02.015 / 2025.03.22 / 2025.03.040 / 2025.04.015 /
2025.04.020 / 2025.04.029 / 2025.04.032
– PANNE DE CHAUFFAGE À L'ACADÉMIE

Exposé :

Sur une période s'étalant de la fin février jusqu'au début du mois d'avril nous sommes saisi de pas moins que 22 plaintes émanant d'élèves de l'Académie des Beaux-Arts de la Ville de Charleroi. La cause la plus immédiate : une panne de chauffage ayant entraîné des températures particulièrement basses dans les classes et les ateliers.

Mais au-delà de cet incident ponctuel, les élèves déplorent le mauvais état général du bâtiment, pointant des problèmes d'humidité, de vétusté et, dans certains cas, la fermeture de locaux pour des raisons de sécurité.

Les plaignants regrettent enfin un manque de (pré)visibilité quant aux solutions envisagées à court et moyen terme, exprimant leurs inquiétudes quant à la poursuite de leur formation dans des conditions adéquates.

Suivi :

Nous contactons la direction qui, dans pareil cas, hérite du rôle ingrat de servir de tampon entre les élèves et le pouvoir organisateur.

Nos courriers à l'échevine de l'Enseignement et à celui du Bâtiment mettront un certain temps à trouver un écho (il est vrai que la première n'est pas à la manœuvre étant « occupante » d'un bâtiment communal).

Nos investigations au sein de l'administration nous permettront d'apprendre que la coupure du chauffage a été rendue indispensable par la détection de fuites au niveau de l'installation au gaz laquelle a donc été mise à l'arrêt complet pour des raisons de sécurité. Des contrôles approfondis sont en cours afin d'identifier précisément les causes et d'évaluer l'ampleur des travaux à entreprendre.

En attendant que le chauffage central soit remis en état de marche, la division Bâtiments a installé un groupe électrogène à l'extérieur et des chauffages électriques d'appoint ont été mis à disposition pour réchauffer les locaux, autant que faire se peut en cette période de l'année où il fait encore frisquet.

La réparation du chauffage proprement dite devra attendre que le budget 2025 soit voté, le régime des douzièmes provisoires ne permettant pas de débloquer les crédits nécessaires.

Bref il ne faut pas s'attendre à ce que le chantier puisse démarrer avant les congés d'été.

De son côté, l'échevin des Bâtiments nous fera savoir que « *l'état général des bâtiments fait l'objet d'une attention particulière, plusieurs problèmes ayant été identifiés de longue date. Une réflexion globale est annoncée en vue d'envisager des solutions à plus long terme, en concertation avec la direction de l'Académie.* »

On notera qu'en raison d'un contretemps lié à la passation du marché public, les travaux de remise en marche du chauffage ne seront pas effectués durant l'interruption scolaire estivale comme initialement prévu mais en décembre 2025.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Comme c'est souvent le cas s'agissant de bâtiments communaux vétustes dans lesquels il a été sous-investi par le passé, la panne de chauffage était l'arbre qui cachait la forêt. Ou la goutte qui a fait déborder le vase chez certains élèves dont les mails n'étaient pas toujours tendres à l'égard de l'autorité communale. Bien que des décisions aient été prises portant sur la rénovation des locaux au-delà du seul chauffage, en dépit du contexte budgétaire tendu que l'on sait, l'absence, dans un premier temps, d'information sur l'origine des problèmes, les solutions envisagées et les délais de mise en œuvre n'a fait qu'exacerber ce sentiment d'abandon ressenti par certains élèves.



On ne peut ici que souligner la nécessité de mettre en place une communication proactive plutôt que réactive dans ce type de situations.

LOGEMENT

2025.12.007 – PERMIS DE LOCATION EN RADE

Exposé :

Alors qu'il estime avoir régularisé ce qui devait l'être, ce propriétaire d'un logement collectif du centre-ville attend toujours la levée de la mise en demeure de trois mois qu'il a reçue du Collège et la délivrance consécutive d'un permis de location. Dans un mail circonstancié qu'il nous adresse en ce début du mois de décembre, il liste les manquements pointés par le service Logement auxquels il a remédié : conformité urbanistique du bien, aménagements de sécurité prescrits par la Zone de secours et enregistrement du bail.

Malgré ces démarches, il déplore l'absence de décision dans le délai imparti, ainsi que le manque de réponse concrète du service en dépit de plusieurs relances.

Aussi envisage-t-il aujourd'hui l'introduction d'une action en responsabilité contre la Ville, estimant que son absence de décision constitue une faute qui lui cause un préjudice locatif.

Suivi :

Bien que le service Logement souligne que l'analyse du dossier a été rendue plus complexe par la nécessité de croiser différents avis issus de services distincts (urbanisme, sécurité, etc.) force nous est de constater qu'il dispose du feu vert de l'Urbanisme et de la Zone de secours.

Dès lors, nous comprenons difficilement que la situation relative au permis de location ne puisse se débloquent plus rapidement, l'absence de décision dans les délais impartis étant de nature à créer une insécurité juridique pour le plaignant.

Il nous est alors signalé que le traitement du dossier a été impacté par des contraintes organisationnelles notamment liées à la période de fin d'année traditionnellement marquée, il est vrai, par un effectif humain dégarni.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Alors que nous envisageons de saisir le Collège, le plaignant nous informe de son intention d'une action en justice à l'encontre de la Ville.

Le service Logement ne s'émeut pas de cette décision – jugeant intéressant d'avoir l'avis de la Justice et déclinant notre suggestion d'accélérer la délivrance du permis de location pour éviter cet épisode judiciaire.

S'il a ses raisons de ne pas craindre la Justice - nous attendons toujours qu'elles nous soient communiquées - en négligeant de répondre aux courriers du plaignant pour l'informer du motif justifiant qu'il ne puisse lui être donné satisfaction, le service Logement s'écarte des principes de bonne administration (voir page 7) relatifs aux délais de prise et notification de décisions ainsi qu'à leur motivation adéquate.



Dans pareil cas où l'administration s'estime dans l'incapacité de statuer dans un délai raisonnable, nous recommandons qu'elle en informe la personne le plus tôt possible et que tout soit mis en œuvre pour réduire le délai avant que n'intervienne la décision définitive.

2025.05.007 / 2025.09.001

Exposé :

Fraîchement implanté dans le quartier, ce riverain habite une maison jouxtant une aire de jeux pour les enfants, source de nuisances sonores. Si celles-ci sont compréhensibles en journée, elles sont nettement moins tolérables, une fois le soir tombé, lorsqu'elles sont le fait de « grands » adolescents qui détournent cet espace de sa vocation ludique pour faire un lieu de rassemblement qui ne serait pas toujours « bien fréquenté », à en croire le plaignant.

Suivi :

Avant que nous soyons saisi de sa plainte par l'intermédiaire de la cellule Médiation de quartier, l'autorité communale avait déjà été avertie du problème. Ce qui avait débouché sur une surveillance sporadique par la Police locale suivie de l'intervention des éducateurs de rue pour établir le dialogue avec les jeunes jugés dérangeants selon l'expression consacrée.

Le directeur adjoint de Nature en Ville que nous interpellons nous répond qu'il est techniquement et budgétairement inenvisageable de déplacer cette aire de jeux et qu'il convient aussi d'en conserver l'aspect ludique apprécié par de nombreux enfants du quartier. Et de rappeler que le plaignant le plus actif (d'autres riverains s'étant manifestés via un groupe Facebook) a choisi de venir habiter à proximité de l'infrastructure.

Néanmoins, il a été constaté que les sièges dits en « nid d'oiseau » équipant la balançoire toute proche de la limite de propriété du riverain mécontent étaient, de par la largeur de leur assise, particulièrement prisés des plus grands pour leur rassemblement nocturne.

Aussi, est-il décidé de remplacer ces « nids d'oiseau » par de plus petits sièges, mieux adaptés au public auquel est, rappelons-le, destinée prioritairement cette aire de jeux, à savoir les enfants de 2 à 14 ans.

Cette mesure, conçue comme une première étape d'un processus graduel, n'a été concrétisée qu'en mars 2026 mais, de l'avis du premier concerné, le plaignant, elle semble porter ses fruits.

Il s'agira cependant d'en faire la première évaluation au terme de la bonne saison avant d'envisager d'autres solutions.

COMMENTAIRE :

Constat sous-jacent à cette réclamation et assez récurrente dans notre pratique: l'équilibre toujours difficile à préserver entre l'usage d'un équipement d'intérêt public, destiné en l'occurrence à offrir un divertissement aux enfants, et l'exigence légitime de tranquillité des riverains situés aux abords. Que ces derniers aient parfois choisi de s'installer dans ce lieu de vie en parfaite connaissance de cause doit ou peut (leur) être rappelé mais il ne faut jamais en faire l'argument-massue qui annihilerait leur légitimité à se plaindre quand malgré toutes les précautions prises à la conception -y compris celle de consulter les riverains- des failles peuvent toujours se faire jour à l'usage.



En page 24 nous évoquons les troubles sonores liés à la célébration de mariages au château de Monceau. Les mêmes plaignants se disaient également perturbés par le bruit en provenance de l'aire de jeux située au sein du parc. Pour des raisons qui ne nous ont pas été communiquées en dépit de notre demande, cet espace ludique est attenante aux quelques maisons comprises entre le parc et la place communale. Certes ceux qui y résident aujourd'hui sont arrivés après l'aire de jeux mais, vu leur âge apparent, ce n'est certainement pas le cas de ces bâtisses. N'aurait-il pas dû être tenu compte de leur vocation à être habitées quand il fut décidé d'implanter ces jeux à cet endroit?

> INSPECTION DES RESSOURCES INTERNES

POLICE ADMINISTRATIVE

2025.04.016 / 2025.08.021 – BIENS DISPARUS LORS D'UNE EXPULSION

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

Exposé :

Sur la même année, nous avons été saisi de deux plaintes de citoyens affirmant que des effets personnels avaient disparu lors d'expulsion de leur logement à la suite d'un jugement.

Dans les deux cas, les plaignants indiquaient avoir constaté que ces biens manquaient (voire étaient dégradés pour certains) lors de leur récupération auprès de l'entreprise d'économie sociale Trans'Form (CPAS de Charleroi) vers laquelle la Ville se charge de les acheminer via son Service Logistique Travaux (SLT).

A chaque fois, ils mettaient en cause de manière plus ou moins explicite, le dernier maillon de la chaîne à savoir Trans'Form mais, en réalité, aucun élément ne permettait d'incriminer cette structure dès lors que les intervenants en amont sont multiples lors d'une expulsion.

Suivi :

L'analyse croisée des deux dossiers nous amène à reconstituer le processus d'expulsion et de mise en dépôt des biens, qui se déroule en plusieurs étapes avec des intervenants différents.

Lors d'une expulsion judiciaire ordonnée par un jugement, l'huissier mandate des ouvriers-déménageurs pour sortir du logement les biens de la personne expulsée et les déposer sur la voie publique. A défaut de récupération de ces biens par son propriétaire, en vertu de l'article 135 §2 de la Nouvelle Loi Communale et du nouveau Code civil (2021), la Ville (via le SLT) a le devoir de les enlever et les transporter vers un lieu de conservation : l'entreprise d'économie sociale du CPAS Trans'form, qui les stocke sous forme de lots en vue de leur restitution.

Il ressort des échanges que nous avons eus avec ces différents acteurs :

- que l'huissier ne dresse pas d'inventaire de ce qu'il fait déposer sur la voie publique. Aucune obligation légale ne lui incombe à cet égard.
- que les ouvriers communaux ne procèdent à aucun inventaire des biens transportés par camions lors du chargement comme du déchargement. Il est vrai qu'il est extrêmement fastidieux d'identifier le contenu des sacs et des caisses constitués en amont sans un tri minutieux. Cela a été tenté par le passé mais abandonné parce qu'inopérant (en l'absence d'un tri rationnel opéré au préalable, des objets sans valeurs pouvaient cacher des biens plus précieux dans un même contenant).
- que c'est chez Trans'Form, pourtant « suspectée » d'emblée par nos deux plaignants, que la procédure est la plus traçable. Les biens sont réceptionnés et un inventaire interne est établi à leur arrivée. Ils sont ensuite stockés tels quels sous un numéro de lot unique qui est communiqué par la Police administrative à la personne expulsée ultérieurement. Les biens repris dans cet inventaire sont alors restitués sur présentation du numéro de lot.

Dans les deux cas, l'entreprise dépendant du CPAS ne peut qu'affirmer avoir remis l'entièreté du lot aux plaignants et décline, sans surprise, toute responsabilité pour les pertes éventuelles qui auraient pu survenir en amont.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Aucun relevé contradictoire des biens n'étant établi à un moment-clé du processus et chaque intervenant estimant que sa responsabilité se limite à son propre périmètre, il devient impossible d'objectiver une disparition ou d'en localiser l'origine.

Cette absence de traçabilité a permis des irrégularités au détriment de personnes déjà fragilisées par la vie et est de nature à générer des accusations ou des suspicions sans possibilité de vérification.

Nous avons déjà émis une recommandation en 2001 qui avait abouti à l'adoption par Trans'Form d'un système d'inventaire.

L'inspecteur général des Ressources humaines nous indique à cet égard avoir initié une réflexion interne sur la question, tout en soulignant l'absence d'obligation légale en matière d'inventaire et les difficultés pratiques liées à la mise en place d'un tel dispositif.

Sur le plan légal précisément, la loi du 30 septembre 1975 a été abrogée au 1er septembre 2021 par l'entrée en vigueur des articles 3.58 et 3.59 du Code civil.

(Pour un examen détaillé des conséquences pour les communes de ces nouvelles dispositions, nous renvoyons le lecteur vers cet article documenté de l'UVCW

<https://www.uvcw.be/patrimoine/vos-questions/art-7213> (lien non actif)

S'il organise la prise en charge matérielle des biens issus d'une expulsion, le cadre légal actuel n'est pas très désert quant à la question de leur traçabilité qui reste un angle mort.



Nous recommandons à l'autorité communale d'examiner, en concertation avec l'ensemble des acteurs intervenant dans les procédures d'expulsion (huissiers de justice, police administrative, SLT, Trans'form), la possibilité de mettre en place un dispositif minimal de traçabilité des biens enlevés.

Sans instaurer une procédure lourde ou difficilement applicable sur le terrain, cela pourrait reposer sur des mesures simples et pragmatiques, telles que :

- l'établissement d'un relevé sommaire des biens ou, à tout le moins, du nombre de contenants (sacs, caisses, meubles) au moment de leur enlèvement,*
- la prise de photographies des biens (ou de certains biens déposés sur la voie publique avant leur chargement,*

Parallèlement, au vu de la difficulté de garantir la traçabilité, il serait opportun de veiller à ce que la personne concernée par une expulsion soit clairement informée du déroulement de la procédure et des risques qu'elle comporte. Sans que cela ne constitue une obligation, ni ne puisse apparaître comme un transfert de responsabilités, elle pourrait être invitée à être présente, ou à se faire représenter, lors des moments-clés de la prise en charge de ses biens, en particulier lors de leur sortie du logement et de leur dépôt sur le lieu de stockage.

Une telle information, délivrée par l'huissier ou relayée par les services communaux, renforcerait la transparence du processus.

> BOURGMESTRE, COLLÈGE COMMUNAL & DIRECTION GÉNÉRALE

COLLÈGE COMMUNAL

2025.02.015 – DU MUR EN BÉTON AU MUR DU DIALOGUE

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

Exposé :

L'horizon de ce riverain a radicalement changé lorsqu'il est au jardin depuis que s'érige au fond de celui-ci un mur haut de 6 mètres. Ce mur constitue en fait l'arrière de la nouvelle salle de gymnastique de l'école communale voisine qui a subi une profonde rénovation.

Estimant ne pas avoir été suffisamment informé du contenu du projet par l'autorité communale et singulièrement de l'impact visuel qu'aurait cette construction, il a fait part de son mécontentement auprès du cabinet de l'échevine de l'enseignement communal fin de l'année 2024. Cette dernière a dépêché son secrétaire de cabinet sur les lieux. Sensible aux griefs du plaignant, il a évoqué la possible recherche de crédits budgétaires résiduels pour végétaliser le mur et embellir ainsi la vue.

Malheureusement, cette éventualité s'est bien vite heurtée au net refus de la division Nature en Ville questionnée à cet égard par le cabinet de l'échevine de l'Enseignement. La division l'a d'ailleurs fait savoir au plaignant sans détour.

« Nous avons analysé la situation et malheureusement, la création et la pérennité d'entretien d'un mur végétal n'est pas envisageable à cet endroit. Nous comprenons votre désir d'embellir votre cadre de vie c'est pourquoi nous vous invitons à agrémenter votre jardin en venant chercher des plantes gratuites à la Journée de l'arbre 2025 qui aura lieu le dernier samedi de novembre aux serres communales de Ransart. »

Autant dire que ce courrier lui est resté au travers de la gorge.

Il décide alors de nous saisir.

Suivi :

L'analyse effectuée par Nature en Ville nous est communiquée, il en ressort que le plaignant « est l'unique habitant ayant fait une demande de végétalisation pour cacher le mur et ce à des fins d'embellissement privé. Répondre favorablement à cette demande isolée privée serait de l'ordre du clientélisme sans plus-value pour l'ensemble des habitants(...) Les contraintes techniques ne permettent à NEV ni la mise en place ni la pérennité d'entretiens d'aménagements végétalisés verticaux. »

Si NEV, on l'a bien compris, n'assurera pas le service « après-vente » de ce chantier de rénovation de l'école. Qu'en est-il des concepteurs ?

Le Bureau d'études nous indique que le projet a été réalisé dans le respect des règles urbanistiques (avec annonce de projet à la clé), aucune irrégularité formelle n'ayant été relevée quant à la délivrance du permis, qui était de la compétence du Fonctionnaire-délégué s'agissant de la rénovation d'un établissement scolaire.

L'administration (Bureau d'Etudes et NEV) ne proposant aucune solution –et, pour tout dire, ne démontrant pas une empathie démesurée envers le plaignant (« sa vue avant le mur c'était pas *Natagora non plus* », nous entendrons-nous dire) – nous décidons de saisir le Bourgmestre, les Echevins des Bâtiments et de Nature en Ville, ainsi que l'échevine de l'Enseignement communal (peu concernée, il est vrai, puisqu'on ne parle ici que de l'aspect bâtiment).

Malgré deux rappels, nous n'enregistrerons hélas aucun retour. Nous le déplorons lourdement !

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Si nous pouvons comprendre les arguments qui motivent le refus de NEV à certains égards (contraintes techniques), nous ne partageons pas sa lecture de la démarche du plaignant. Pour peu, il se verrait accuser de profiter de l'opportunité pour se faire offrir un embellissement de son jardin sur le compte de la collectivité alors qu'il demande seulement à atténuer un préjudice visuel et paysager qui lui a été imposé. Le lien vers les photos prises du fond du jardin avant et après la construction du mur est assez parlant :

<https://www.charleroi.be/assets/files/webpages/vie-communale/mediateur/mediateur-2025.pdf>



La parfaite légalité du projet de reconstruction de l'école avancée par le Bureau d'études ne vide pas non plus la question du dommage visuel occasionné par ce mur.

Par ailleurs il nous paraît que la Ville ne peut ici se cantonner à son rôle de pouvoir organisateur investissant dans ses infrastructures scolaires mais doit aussi assumer sa qualité de « propriétaire-riveraine » tenue de veiller au maintien d'un équilibre entre ses droits à l'usage et à la jouissance de son bien et ceux de ses voisins. Une exigence de bon voisinage qui s'impose peut-être davantage encore à une autorité publique qu'au citoyen lambda.

On signalera à cet égard que plusieurs autres griefs périphériques engendrés par cette construction, comme l'absence d'information préalable sur le projet ou de réponse claire à plusieurs questions d'ordre urbanistique et juridique, mais aussi des incertitudes persistantes quant à la délimitation des propriétés (mitoyenneté) ont été mis sur la table par le plaignant et n'ont trouvé réponse que parce que nous sommes intervenu.

On rappellera qu'en créant début des années 90 la cellule Médiation de quartier, la Ville entendait agir en pacificatrice de litiges de voisinage entre habitants qui nuisent au « vivre ensemble », détournent la police locale de tâches plus prioritaires et peuvent parfois déboucher sur de véritables drames. L'administration, la Police locale mais aussi les membres du Collège renvoient régulièrement vers ce service des citoyens en guerre avec leurs voisins pour des constructions jugées dérangeantes.

Peut-on à la fois vanter les vertus du dialogue dans les chaumières mais en faire fi quand on est concernée en tant que riveraine ? A l'instar de la charité, une médiation bien ordonnée ne commence-t-elle pas par soi-même ?



A défaut d'avoir été entendu jusqu'ici, nous recommandons au travers de ce rapport un réexamen de ce dossier.



2025.09.040 – MARIAGES AU CHÂTEAU DE MONCEAU : UN VOLUME ÉLEVÉ

Exposé :

Au cours de l'exercice 2025 et au début 2026 (nous prenons la liberté d'anticiper sur le prochain rapport) nous avons été saisi de deux plaintes relatives aux dérangements occasionnés par la célébration de mariages au Château de Monceau le samedi après-midi. Point commun à ces réclamations : elles étaient le fait de riverains qui habitent les bâtisses jouxtant le parc Nelson Mandela et se trouvent donc en première ligne.

Les riverains dénonçaient des niveaux sonores élevés (musique, cris, klaxons), des rassemblements occasionnant des troubles de tranquillité, ainsi que des difficultés de stationnement sur la place communale où se situe l'accès principal au parc (et au château).

Suivi :

En raison des travaux de la Ville Haute empêchant l'accès à l'Hôtel de Ville, un nombre important de mariages a été délocalisé vers le Château de Monceau, entraînant une augmentation des célébrations qui certains samedis se succèdent à un rythme soutenu.

En dépit de la fin du chantier de la Ville Haute, le cabinet de l'échevin nous indique que la situation actuelle va perdurer pour des raisons qui tiennent à la fois des contraintes logistiques, à l'obligation pour l'Officier de l'Etat civil de ne célébrer qu'un mariage à la fois et à l'attractivité du site de Monceau pour les futurs mariés et leurs convives.

Pour nous être rendu sur les lieux un samedi de célébration, nous avons pu nous rendre compte que le niveau sonore pour les habitations proches varie selon le nombre d'invités (et de voitures franchissant l'entrée du parc à grands coups de klaxon) mais aussi du choix des mariés de faire accompagner leur sortie de la salle des mariages par des musiciens. Rien qui justifierait le port d'un casque s'agissant de l'intensité du bruit. Ce qui peut être dérangeant c'est la répétition de ces manifestations sonores sur une bonne partie de la journée du samedi et ce...lors de nombreux samedis.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Il nous est indiqué que l'aménagement en voie d'achèvement de nouveaux parkings en contrebas du centre de médecine sportive qui surplombe le parc Nelson Mandela permettra de canaliser les cortèges nuptiaux vers ces aires de stationnement en sorte de désengorger la place communale et d'encourager les invités à rejoindre le château à pied plutôt qu'en voiture pour assister à la cérémonie. Un plan de circulation sera remis aux mariés par l'administration. Il nous est assuré enfin que l'officiant du mariage et les agents de la Ville veillent toujours au bon déroulement de la célébration.



Le nombre important de mariages célébrés à Monceau (surtout en été) devrait inciter le Collège à concrétiser au plus vite cette mesure.

BOURGMESTRE

2025.10.018 – ANIMATION URBAINE VS DROIT AU SOMMEIL : QUID DU CONSEIL

Exposé :

Un riverain de la Place de la Digue nous écrit pour se plaindre de nuisances sonores et diverses incivilités qu'il impute principalement aux établissements Horeca de la place ainsi qu'aux attroupements de clients en soirée et durant la nuit.

Le plaignant évoque des cris et tapages « *se prolongeant fréquemment jusqu'à 5 heures du matin* », particulièrement les week-ends, empêchant le repos nocturne des habitants du quartier. Il dénonce également des comportements « insupportables » : des fêtards urinent devant les habitations, se délestent de détritrus un peu partout et commettent des dégradations diverses.

Notre interlocuteur se dit preneur d'un dialogue avec les exploitants et les autorités compétentes » afin de rechercher un « modus vivendi » entre ces activités nocturnes et la qualité de vie des riverains.

Suivi :

Ces doléances font écho à une interpellation citoyenne entendue quelques jours plus tôt au Conseil communal qui visait précisément des nuisances vécues par des habitants du quartier de la Place de la Digue et du boulevard Tirou. Dans sa réponse, le bourgmestre avait rappelé l'attachement du Collège communal à un juste équilibre entre le respect de la quiétude des riverains et le maintien d'une activité Horeca dynamique » sur la Place de la Digue. Une vision finalement assez proche de celle du plaignant mais dont il nous paraissait intéressant de pouvoir cerner la traduction concrète sur le terrain.

Au-delà des contrôles policiers classiques relatifs aux heures de fermeture, aux nuisances sonores et aux incivilités, nous questionnons dès lors le bourgmestre sur l'existence éventuelle d'autres pistes de travail permettant d'ouvrir un espace de dialogue entre riverains, exploitants Horeca et autorités communales.

A ce propos, nous l'invitions à clarifier un propos tenu lors de cette séance du Conseil communal. Ainsi le bourgmestre s'y déclarait favorable à la création d'un « conseil consultatif de la vie nocturne » ce qui contrastait avec l'accueil plus que réservé de l'échevin du Commerce à cette proposition formulée par un élu de la minorité lors d'une précédente séance du Conseil communal.

Notre souci étant de revenir vers le plaignant avec une position unanime du Collège sur cet hypothétique Conseil consultatif.

COMMENTAIRE :



Nous n'avons hélas jamais eu de retour à notre interpellation malgré un rappel.



> DIRECTION FINANCIÈRE

RESSOURCES COMMUNALES ET RECOUVREMENT

2025.05.017 / 2025.05.024 / 2025.06.009 / 2025.08.017 /
2025.10.011 / 2025.10.025 / 2025.10.027 / 2025.10.028 /
202511.004 / 2025.11.005

– DE L'ABSENCE DE COURRIER À LA CONTRAINTE D'HUISSIER

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

Exposé :

Un même motif au centre de ces dix plaintes: la procédure de recouvrement par huissier de la taxe communale sur la collecte et le traitement des déchets ménagers immondices engagée par la Ville de Charleroi.

Même scénario à chaque fois, le plaignant affirme n'avoir reçu ni l'avertissement-extrait de rôle, ni la mise en demeure envoyée par courrier recommandé.

Suivi :

Vérification faite auprès du service recouvrement, il ressort à chaque fois que l'avertissement-extrait de rôle (AER) relatif à la taxe a bien été adressé au domicile légal du plaignant.

En l'absence de paiement à la date fixée par l'AER, une mise en demeure a été envoyée par courrier recommandé à l'adresse officielle du plaignant (la preuve de l'envoi par recommandé nous est fournie).

Dans un courrier du Directeur financier en réponse aux contribuables qui contestent et font grief à l'administration de ne pas se soucier de savoir si l'envoi recommandé a bien été réceptionné, il signale que conformément aux dispositions applicables en la matière (l'article L3321-8 bis du Code de la Démocratie locale et de la décentralisation), la preuve exigée de l'administration porte sur l'envoi du courrier recommandé et non sur sa réception effective. Pour le formuler autrement, l'envoi au domicile légal du redevable suffit à établir la régularité de la procédure.

Il est également rappelé que la législation en matière de recouvrement permet l'engagement de mesures d'exécution à l'expiration d'un délai déterminé suivant l'envoi de la sommation, indépendamment de la réception effective du courrier par le destinataire.

Certains plaignants s'étonnent du délai entre l'envoi de la mise en demeure, dont ils découvrent la date a posteriori, et l'intervention de l'huissier. Le Directeur financier objecte qu'en vertu du Code du recouvrement amiable et forcé des créances fiscales et non fiscales, il peut procéder au recouvrement de la taxe par voie d'exécution au plus tôt dans un délai d'un mois à compter du 3ème jour ouvrable qui suit l'envoi de la mise en demeure et, au plus tard, avant expiration du délai de prescription fixé à cinq ans.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Sans remettre en cause la légalité de la procédure et conscient que le nombre de contribuables assujettis à cette taxe ne permet pas un traitement au cas par cas, comme le rappelle le Directeur financier dans le courrier déjà évoqué plus haut, ce système reposant principalement sur une présomption de notification liée à l'envoi, sans garantie que le destinataire ait effectivement pris connaissance du contenu peut déboucher sur des situations où le plaignant, de bonne foi, se retrouve avec un montant important à payer, les frais d'huissier venant sensiblement grever l'impôt initial. A l'argument de la stricte légalité de la procédure de recouvrement et de la sécurité juridique qui l'encadre, ces citoyens opposent un vif sentiment d'iniquité.

Pour augmenter l'effectivité de l'information aux contribuables, n'y aurait-il pas lieu, en sus de la communication relative à l'envoi des AER via la presse, le site internet de la Ville et sa page Facebook officielle, d'évaluer l'impact financier qu'aurait l'envoi d'un ultime courrier de rappel aux redevables n'ayant pas réagi à la mise en demeure ? Sans négliger parallèlement la possibilité de recourir à l'e-box pour ce faire ou à d'autres outils digitaux ?

Afin de réduire au maximum le nombre de ces ultimes rappels, serait-ce attentatoire au principe d'égalité – qui, n'exclut pas un traitement différencié dûment justifié – de prendre en compte le comportement antérieur du redevable face à ses obligations en matière de taxe ?

CPAS

2025.04.10 – NOTRE RÔLE MAL COMPRIS

Exposé :

Le plaignant conteste le montant de son revenu d'intégration sociale (RIS) et de celui de son frère estimant que le calcul n'est pas conforme à loi. À l'appui de sa démarche, il nous indique avoir pris contact avec le service juridique du SPF Intégration sociale, lequel lui a indiqué qu'il y avait matière à introduire un recours devant le tribunal du travail. Désireux de ne pas emprunter trop vite cette voie incertaine, il nous saisit en vue d'une solution amiable.

Suivi :

La réponse du SPF Intégration sociale porte sur diverses questions posées par le plaignant qui ont trait à la prise en compte ou non des ressources du père, des dettes du ménage, des allocations familiales, des ressources d'un membre sans obligation alimentaire mais aussi sur la méthode de calcul du RIS utilisée par le CPAS. Sur tous ses aspects, le SPF indique au plaignant qu'il pourrait valablement saisir le tribunal du travail qui aurait à trancher mais qu'il peut aussi demander, avant d'envisager ce recours, d'être auditionné par le Conseil de l'aide sociale.

Notre volonté est alors, dans un premier temps, d'apporter au plaignant une clarification des décisions du CPAS en faisant le départ entre le prescrit de la loi et l'interprétation qu'en fait le CPAS appuyé en cela par une jurisprudence favorable.

A cette fin, nous sollicitons auprès de notre interlocutrice attitrée, une responsable adjointe à la direction du service social, des informations précises sur le dossier du plaignant.

Cette dernière va toutefois refuser de nous transmettre ces données invoquant les règles relatives à la protection des données à caractère personnel et affirmant que le plaignant a, de toute façon, reçu toutes les informations souhaitées... L'extrait de sa réponse ci-dessous illustre une incompréhension ou une méconnaissance de notre rôle :

« Nous tenons à vous assurer que notre service a œuvré de manière constructive en vue d'un rapprochement avec le demandeur. Cela se reflète dans les réponses que nous avons apportées, lesquelles témoignent de notre volonté de dialogue et de recherche de solutions.

Concernant à présent votre demande visant à obtenir un rapport détaillé de la situation de la personne concernée, nous nous permettons d'exprimer un certain étonnement. En effet, nous ne percevons pas en quoi un tel rapport, portant sur des éléments sensibles de la vie privée du bénéficiaire, pourrait contribuer à fluidifier la relation entre notre institution et celui-ci.

Dans le même esprit, vous évoquez la possibilité que la personne vous ait autorisé à recueillir des informations la concernant, notamment via un document RGPD. Par souci de conformité, nous avons saisi notre déléguée à la protection des données, Madame P, ici en copie, afin qu'elle puisse vous apporter des précisions sur les limites légales qui encadrent la transmission de telles données à caractère personnel.

Enfin, nous ne voyons pas en quoi le fait de vous informer sur notre mode de calcul du RIS, ce qui impliquerait la transmission d'éléments relevant directement de la vie privée de la personne, serait de nature à améliorer ou fluidifier le lien entre notre service et le bénéficiaire. »

COMMENTAIRE :

Face à ce blocage, nous avons interpellé le Président et le Directeur général du CPAS afin d'obtenir une clarification des modalités de collaboration avec notre service.

Leur réponse, qui nous sera apportée par l'intermédiaire du service juridique, confirme une interprétation stricte du règlement d'ordre intérieur, et en particulier de son article § 5 tiret 3, en vertu de laquelle le médiateur ne peut intervenir dans les dossiers pour lesquels des voies de recours juridictionnelles sont encore ouvertes ou envisageables.

Nous revenons sur cette remise en question existentielle de notre mission au chapitre « recommandations générales » mais terminons avec ce dossier par une note somme toute positive mais assez cocasse: le service juridique nous signale en conclusion de sa réponse tranchante qu'une nouvelle décision a été prise par le CPAS accordant au plaignant le RIS au taux complet avec effet rétroactif au plaignant, « rendant la réclamation sans objet ».

Ou comment nier un problème des semaines durant par des réponses dilatoires et faire comme s'il n'avait jamais existé une fois qu'il a été résolu.

> ZONE DE POLICE LOCALE

DIRECTION DES SERVICES À LA COMMUNAUTÉ

SERVICE ÉTUDE MOBILITÉ / ÉTUDE TECHNIQUE VOIRIE

2025.02.023 – SUL CONTRE TOUS

Exposé :

Plusieurs riverains ont introduit une pétition pour dénoncer la mise en Sens Unique Limité (SUL) d'une petite voirie perpendiculaire de la chaussée où ils habitent.

Un certain nombre d'entre eux avaient pour habitude d'emprunter cette rue très courte pour ne pas avoir à effectuer un demi-tour dangereux sur la chaussée. D'autres jugent que l'obligation de se rabattre sur une autre rue perpendiculaire est source d'inconvénients qui n'ont pas été anticipés : l'absence de visibilité suffisante au débouché de la dite rue, la présence fréquente de véhicules stationnés compliquant les croisements, ainsi que les manœuvres imposées aux véhicules de secours ou aux poids lourds (tels les camions de TIBI).

Suivi :

Le service nous apprend que la mise en SUL de la rue découle de la création d'un emplacement réservé pour personne à mobilité réduite situé dans celle-ci. En maintenir l'accès à double sens aurait mis en danger la bénéficiaire de cet emplacement. Le Sens Unique Limité (Limité parce que seuls les cyclistes sont autorisés à l'emprunter à contresens) ainsi que ledit emplacement ont fait l'objet d'un règlement complémentaire de circulation voté par le Conseil communal en 2024. La Police nous explique que la personne handicapée avait pour habitude de stationner en infraction sur la chaussée (à contresens et à cheval sur le trottoir) pour pouvoir entrer et sortir, seule, sa chaise roulante à l'aide d'un bras articulé. Une demande d'emplacement réservé a donc été introduite qui a fait l'objet d'une analyse par le service Etude-Mobilité avant d'être débattue en Commission Trafic et Mobilité. La prise en compte du handicap de la personne s'imposant sur toute autre considération, il n'y a eu de consultation préalable des riverains. Si ces derniers ne remettent pas en cause la légitimité de cette riveraine à bénéficier d'un emplacement réservé vu son handicap avéré, les pétitionnaires nous font observer qu'elle l'utilise très peu et continuerait de stationner comme avant. Pour eux, c'est clair, la Ville a choisi une mauvaise localisation pour cet emplacement, elle aurait dû le situer là où la bénéficiaire avait pris le pli de stationner. Sauf que l'aménager à cet endroit dans le strict respect du code de la route -ce qui est bien la moindre des choses pour une autorité publique- c'est-à-dire dans le sens de la marche et sans empiéter sur le trottoir le rendrait totalement inefficace voire dangereux pour la sécurité de la conductrice. Raison pour laquelle il a été décidé de matérialiser cet emplacement PMR dans la rue perpendiculaire et de mettre celle-ci en SUL.

Nous avons contacté la bénéficiaire qui nous a confirmé que cette facilité n'en avait que le nom car elle devait parcourir, souvent sans aide, une distance plus grande qu'avant pour rejoindre sa maison. Lorsqu'elle fait sa demande d'emplacement PME, elle avait à l'esprit de pouvoir bénéficier de celui-ci à l'endroit où elle se stationnait habituellement. Elle fut donc surprise de découvrir la localisation actuelle. Elle se dit embarrassée par les désagréments que cela provoque dans le quartier mais l'est tout autant vis-à-vis de ses interlocuteurs de la Police qui n'ont pas ménagé leurs efforts en vue de cet aménagement.

Interpellé par nos soins, le service maintient sa position en considérant que les avantages de la mesure l'emportent sur les inconvénients signalés par les habitants réunis dans la pétition (et jugés exagérés ou futiles). Une proposition n'est en pas moins formulée de mettre également en sens unique la rue qui fait désormais office d'alternative pour les riverains en sorte de sécuriser le carrefour. Nous la soumettons aux plaignants qui la balaient d'un revers de main.

Pour la Police de deux choses l'une : ou les riverains s'accommodent de ce SUL ou on le supprime, mais cela ne peut s'envisager qu'à condition d'abroger également l'emplacement PMR. Soit un retour à la case départ pour la personne concernée.

Face à cette alternative, l'intéressée se montre hésitante, car, nous confie-t-elle, elle l'utilise quand même de temps à autre cet emplacement en dépit des inconvénients. Et surtout, elle éprouverait une gêne certaine à demander à la Ville de le supprimer après l'avoir sollicité.

Or, le service Etude-Mobilité conditionne l'abrogation de celui-ci à une demande expresse de la part de l'intéressée et exempte de toute pression exercée par voisinage,.

Nous questionnons alors le service quant à savoir si l'autorité publique ne peut décider d'initiative d'abroger un emplacement PMR sans que cela soit explicitement sollicité par son bénéficiaire mais au motif qu'il a été constaté qu'il n'était que très peu utilisé par celle-ci (et par d'autres personnes en situation de handicap dûment habilitées).

Nous n'aurons jamais de retour et l'échevine de Mobilité que nous sensibilisons à ce dossier non plus. Un article dans la presse suscité par les pétitionnaires (à notre insu) n'y changera rien.

COMMENTAIRE ET RECOMMANDATION :

Juridiquement et administrativement, l'emplacement PMR ne relève pas de la propriété de sa bénéficiaire. C'est une mesure de police administrative prise par l'autorité publique dans l'intérêt de la sécurité, de la mobilité, et de l'accessibilité.

Il nous paraît que si l'autorité constate objectivement que l'emplacement est peu ou pas utilisé, parce qu'il ne répond pas réellement aux besoins de la personne en situation de handicap et est source d'inconvénients pour le quartier elle pourrait parfaitement réévaluer d'initiative la pertinence du dispositif sans en reporter la responsabilité sur la bénéficiaire.



ÉVALUATION RECOMMANDATION 2024

LE DROIT À L'ERREUR

Dans notre rapport annuel 2024, nous plaidions en faveur de l'ouverture d'un débat au sein du Collège et du Conseil sur l'opportunité pour la Ville d'intégrer ce droit à l'erreur à son approche de la relation avec le citoyen et, partant, sur la manière de le faire.

« Face à la complexité des législations et la numérisation galopante, un citoyen ou un usager peut, par ignorance de la réglementation, une mauvaise compréhension, une interprétation erronée, une manipulation informatique inadéquate, commettre une erreur de bonne foi en effectuant une démarche administrative ou laisser passer un délai. Qu'il s'agisse de solliciter une prime, un permis, une autorisation, de remplir une déclaration, un questionnaire, etc. », écrivions-nous

Notre recommandation n'a semble-t-il pas retenu l'attention alors que ce droit à l'erreur commence à faire son chemin dans les administrations tous pouvoirs confondus.

Ainsi le nouveau gouvernement bruxellois l'a-t-il inscrit dans sa déclaration de politique régionale du 17 février 2026 et l'administration fiscale fédérale l'a déjà intégré dans sa pratique.

Au niveau communal, nous avons identifié plusieurs applications possibles du droit à l'erreur sous réserve d'un recensement plus exhaustif qui nécessiterait de passer au peigne fin chacune des nombreuses matières relevant de ce niveau de pouvoir.

État civil/ Population :

- Dépôt tardif ou document manquant dans une demande dont la recevabilité répond à des délais.
- Oubli d'un document annexe lors d'une demande de carte d'identité ou de passeport.

Permis d'urbanisme, d'environnement, unique :

- Erreur vénielle dans le plan de construction déposé (mauvais format, document incomplet)
- Déclaration initiale imprécise qui peut être corrigée sans enfreindre la loi.

Taxes et redevances communales :

- Déclaration ou paiement tardif d'une taxe, oubli de signaler un motif d'exonération.

Voirie et occupation du domaine public :

- Oubli de demander une autorisation pour un petit chantier, déménagement ou échafaudage.
- Erreur dans les dates demandées pour une occupation privative de voirie.

Logement :

Documents manquants dans une demande de permis de location.



RECOMMANDATION GÉNÉRALE 2025

1. PROPOSITION DE RÉVISION DU RÈGLEMENT COMMUNAL DU MÉDIATEUR A L'AUNE DES PRINCIPES DE VENISE

Adoptés en 2019, les 25 « Principes de Venise » émanent de la Commission de Venise (de son vrai nom, la *Commission européenne pour la démocratie par le droit*), un organe consultatif du Conseil de l'Europe composé d'experts indépendants en droit constitutionnel. Ces principes visent à protéger et renforcer l'institution du médiateur (Ombudsman). Ils garantissent l'indépendance, l'impartialité et l'efficacité des médiateurs pour promouvoir la démocratie, la prééminence du droit et les droits de l'homme.

A la lumière d'une étude universitaire réalisée par la KU Leuven, notre rapport 2024, a mis en exergue les lacunes du règlement communal actuel au regard de ces standards européens pour susciter la réflexion sur le devenir de notre fonction en perspective de la désignation d'un(e) nouveau/nouvelle titulaire dont la décision incombera, dans un avenir proche, à l'autorité communale.

Faisant le pari d'une reconduction du poste, nous plaidons en faveur d'une révision en profondeur du règlement communal organique de novembre 1992 afin qu'il réponde aux exigences de la Commission de Venise.

Avec le concours de l'intelligence artificielle, nous avons élaboré un règlement inspiré des Principes de Venise en tant que tels mais surtout des enseignements que nous avons pu tirer dans notre rapport 2024 de l'étude universitaire citée plus haut.

Ce qui va suivre n'est pas à prendre, loin s'en faut, comme un texte abouti prêt à être soumis au vote mais comme une humble ébauche de ce que pourrait être, au moins dans l'esprit, un nouveau règlement compatible avec le modèle prôné par la Commission de Venise. A notre demande - et cela a motivé partiellement notre recours, inédit, à cette ressource - l'intelligence artificielle s'est nourrie des textes organiques régissant d'autres institutions et services de médiation en Belgique. Nous avons bien sûr parachevé le produit en conservant ce qui pouvait l'être du règlement en vigueur et en y rajoutant des éléments issus de notre pratique et de nos observations.

En dessous de chaque article qui le justifie est repris le Principe de Venise auquel il se rapporte et notre commentaire.

TITRE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Objet

Le présent règlement a pour objet de définir le statut, les missions, les compétences, les moyens et les modalités de fonctionnement du Médiateur communal de la Ville de Charleroi.

Article 2 – Missions

§1^{er}. Le médiateur communal est chargé de recevoir, d'examiner et de traiter les réclamations relatives au fonctionnement des services et entités autonomes relevant de la Ville de Charleroi.

§2. Il favorise, dans la mesure du possible, le règlement amiable des différends entre l'administration et les administrés.

§3. Il formule des recommandations, tant individuelles que générales, visant à :

- améliorer le fonctionnement des services ;
- prévenir les dysfonctionnements ;
- promouvoir le respect des droits des administrés et des principes de bonne administration.

§4. Tout élu du Conseil communal 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.



12° principe – Les tâches du médiateur

« Le mandat du médiateur porte sur la prévention et la correction des cas de mauvaise administration, ainsi que sur la protection et la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales. »

La formulation du contenu de notre mission telle que proposée dans cet article 2 nous paraît de loin préférable à celle du règlement de 1992 (qu'on peut relire en pages 58).

Article 3 – Principes d'action

Le médiateur exerce ses missions dans le respect des principes suivants :

- indépendance à l'égard des autorités administratives et politiques ;
- impartialité et neutralité ;
- confidentialité des informations recueillies ;
- accessibilité ;
- gratuité du service ;
- diligence dans le traitement des dossiers.



15° principe – Droit de porter plainte

« Toute personne physique ou morale, y compris les ONG, a le droit d'accéder librement, sans entrave et gratuitement au médiateur et de déposer une plainte. »

L'article 3 consacre l'accessibilité et la gratuité du service ainsi que l'ouverture du droit de réclamation à toute personne physique ou morale justifiant d'un intérêt.

TITRE II – INDÉPENDANCE, STATUT ET MOYENS

Article 4 – Indépendance fonctionnelle

§1^{er}. Dans l'exercice de ses missions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

§2. Aucune autorité ne peut intervenir dans le traitement d'un dossier individuel ni orienter le sens des recommandations.

Article 5 – Protection du médiateur

§1^{er}. Le médiateur ne peut faire l'objet d'aucune sanction, pression ou mesure défavorable en raison des actes accomplis dans l'exercice de ses fonctions.

§2. Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant leur terme que dans les cas et selon les modalités prévues par le présent règlement.

Article 6 – Moyens et autonomie

§1^{er}. La Ville met à disposition du médiateur les moyens humains, matériels et budgétaires nécessaires à l'exercice effectif de ses missions.

§2. Le médiateur dispose d'un personnel propre -dont au minimum un(e) secrétaire -placé sous son autorité fonctionnelle. Il est associé à la procédure de sélection de celui-ci.

§3. Il organise librement le fonctionnement interne de son service.

§4. Il est consulté pour avis lors de l'élaboration et avant modification substantielle de son budget.



21^e et 22^e principe – Des ressources budgétaires et humaines suffisantes

« Des ressources budgétaires suffisantes et indépendantes doivent être assurées à l'institution du médiateur. La loi doit prévoir que l'allocation budgétaire de fonds à l'institution du médiateur doit être adaptée à la nécessité d'assurer l'exercice complet, indépendant et efficace de ses responsabilités et de ses fonctions. Le médiateur est consulté et invité à présenter un projet de budget pour l'exercice à venir. Le budget adopté pour l'institution ne peut être réduit en cours d'exercice, sauf si cette réduction s'applique généralement à d'autres institutions de l'État. L'audit financier indépendant du budget du médiateur ne prend en compte que la légalité des procédures financières et non le choix des priorités dans l'exécution du mandat ».

« L'institution du médiateur dispose d'un personnel suffisant et d'une souplesse structurelle appropriée. L'institution peut comprendre un ou plusieurs adjoints, nommés par le médiateur. Le médiateur doit être en mesure de recruter son personnel ».

Dans l'esprit du 21^e principe, l'article 6 prévoit l'octroi de moyens matériels, humains et financiers suffisants au médiateur. Le §4 l'associe, de manière strictement consultative, à l'élaboration et à toute modification substantielle de son budget. En écho au 22^e principe, le même article 6 répond à la nécessité pour le médiateur de disposer d'un personnel qui lui est entièrement dédié et, au minimum, d'une personne chargée de son secrétariat.

TITRE II bis — DÉSIGNATION, STATUT ET RÉMUNÉRATION

Article 6/1 — Procédure de désignation

§1^{er}. Le médiateur communal est désigné à la majorité qualifiée par le Conseil communal sur proposition du Collège communal.

§2. La désignation intervient à l'issue d'une procédure garantissant :

- la publicité de la vacance de fonction ;
- un appel public à candidatures ;
- une épreuve de sélection préalablement validée et supervisée par un jury composé notamment de personnes externes à la Ville disposant d'une expertise reconnue en la matière.

§3. La décision du Conseil communal est motivée.



6° et 7° principes — Une procédure de nomination précisée dans le Règlement

« Le médiateur est élu ou nommé selon des procédures qui renforcent au maximum l'autorité, l'impartialité, l'indépendance et la légitimité de l'institution. Le médiateur est de préférence élu par le Parlement à une majorité qualifiée appropriée ».

« La procédure de sélection des candidats passe par un appel public. Elle est publique, transparente, fondée sur le mérite, objective et prévue par la loi. »

L'article 6/1 organise la désignation par le Conseil communal. Il répond à l'objectif de légitimité institutionnelle par l'exigence d'un appel public, d'une procédure objective et, c'est un ajout de notre part par rapport à ces deux principes, garantie par un jury indépendant et autorisé. Notre désignation en 1999 cochant toutes ces cases si ce n'est que le jury chargé de la sélection finale au sein de la « short list » de trois candidats était composé du Bourgmestre, du Président du CPAS et de représentants (tous partis confondus) de la Commission Participation citoyenne du Conseil communal.

Article 6/2 — Conditions d'accès

Peut être désignée comme médiateur toute personne qui :

- jouit de ses droits civils et politiques ;
- présente des garanties d'indépendance, d'impartialité et d'intégrité ;
- dispose d'une expertise pertinente dans les domaines juridique, administratif ou social ;
- est titulaire d'un diplôme de niveau master universitaire ou d'un titre reconnu équivalent.

Deux options s'agissant du statut

Article 6/3 — Option 1 : Mandat à durée déterminée

§1^{er}. Le médiateur est nommé pour un mandat de cinq ans, renouvelable une fois.

§2. Il ne peut être mis fin au mandat avant son terme que pour :

- démission;
- incapacité physique ou mentale définitive ou de longue durée;
- faute grave au sens de la loi, constatée par le Conseil communal après audition du médiateur ;
- exercice d'une fonction incompatible avec la fonction de médiateur ;
- abandon par l'Autorité communale de la fonction par la Ville ;
- départ à la retraite légale.

Article 6/3 bis — Option 2 : Contrat à durée indéterminée

§1er. Le médiateur est recruté dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée.

§2. Il fait l'objet d'une évaluation périodique et indépendante organisée tous les 5 ans.

§3. L'évaluation porte notamment sur :

- la qualité des interventions et la pertinence des recommandations ;
- le respect des principes d'indépendance et d'impartialité ;
- la gestion du service.

§4. Les modalités d'évaluation garantissent :

- l'objectivité ;
- la transparence ;
- le recours, au moins partiellement, à des évaluateurs externes à la Ville.

§5. Il ne peut être mis fin au contrat à durée indéterminée avant son terme que pour :

- démission;
- incapacité physique ou mentale définitive ou de longue durée;
- faute grave au sens de la loi, constatée par le Conseil communal après audition du médiateur ;
- exercice d'une fonction incompatible avec la fonction de médiateur ;
- abandon par l'Autorité communale de la fonction ;
- départ à la retraite légale
- évaluation négative constatée par le Conseil communal après audition du médiateur.



10° principe — Un mandat limité dans le temps

« La durée du mandat du médiateur doit être supérieure à celle du mandat de l'organe de nomination. Le mandat est de préférence limité à une seule période, sans possibilité de réélection ; en tout état de cause, le mandat du médiateur n'est renouvelable qu'une seule fois. Il est préférable que le mandat unique ne soit pas inférieur à sept ans ».

La proposition de règlement prévoit deux options. La première, le mandat de 5 ans renouvelable une seule fois est conforme au dixième principe même si ce n'est pas celle qu'il privilégie, la seconde, le contrat à durée indéterminée s'en éloigne totalement mais introduit une évaluation périodique indépendante qui réduit fortement le risque d'enracinement d'un titulaire qui ne répondrait plus aux exigences de la fonction. Pour rappel, nous sommes en poste depuis août 1999. Après avoir effectué quatre mandats de trois ans sous contrat à durée déterminée, nous sommes passé sous contrat à durée indéterminée en 2011 en vertu d'une modification de notre règlement. Depuis cette date, nous n'avons été soumis à aucune évaluation en dehors de la présentation annuelle du rapport devant le Conseil communal.

11° principe — Démission / destitution

« Le médiateur ne peut être démis de ses fonctions que sur la base d'une liste exhaustive de conditions claires et raisonnables établies par la loi. Celles-ci ne concernent que les critères essentiels d'« incapacité » ou d'« inaptitude à exercer les fonctions », de « mauvais comportement » ou de « faute », qui doivent être interprétés de manière restrictive. La majorité parlementaire requise pour la destitution – par le Parlement lui-même ou par un tribunal à la demande du Parlement – est égale, et de préférence supérieure, à celle requise pour l'élection. La procédure de destitution est publique, transparente et prévue par la loi ».

Les articles 5 et l'article 6/3 §2 et 6/3 §5 (option 2) rejoignent les 10ème et 11ème principes en ce qu'ils protègent le médiateur contre toute atteinte à son indépendance en limitant strictement les hypothèses de cessation anticipée de son mandat ou contrat. Ils lui offrent un « bouclier » dans l'exercice de sa fonction. Protection absente du règlement en vigueur actuellement.

Article 6/4 – Incompatibilités

§1^{er}. La fonction de médiateur est incompatible avec :

- l'exercice d'un mandat public, électif ou non, gratuit ou rémunéré ;
- l'exercice de fonctions militaires ou ecclésiastiques ;
- l'exercice de toute autre activité rétribuée par la Ville ou par un service ou entité autonome relevant de la Ville de Charleroi ;
- toute fonction ou activité susceptible de porter atteinte à l'indépendance ou à l'impartialité de la fonction.

§2. Le médiateur veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.

Article 6/5 – Rémunération

§1^{er}. La rémunération du médiateur est fixée par le Conseil communal sur proposition du Collège communal.

§2. Elle est déterminée par référence aux échelles de traitement applicables aux fonctions de direction de l'administration communale, en tenant compte :

- du niveau de responsabilité ;
- des exigences de qualification ;
- de l'autonomie fonctionnelle.



3^e principe – Rémunération et retraite

« L'institution du médiateur se voit attribuer un rang élevé approprié, qui se reflète également dans la rémunération du médiateur et dans l'indemnité de départ à la retraite. »

L'article 6/5 permet de concilier l'exigence d'« un rang élevé approprié » -synonyme de rémunération importante -requis par le troisième principe, avec l'abandon préconisé dans notre rapport 2024 de la liaison du traitement du médiateur à celui du Directeur général qui nous semble inappropriée. Comme nous l'indiquions aussi dans ce rapport, quel que soit le mode de fixation du traitement retenu, il est essentiel de prendre en compte les nécessaires moyens à mettre à disposition du service (voir article 6) et de ne pas les sacrifier à la seule fin de garantir une rémunération élevée de la fonction.

TITRE III – COMPÉTENCES

Article 7 – Champ d'intervention

§1^{er}. Le médiateur est compétent pour connaître des réclamations relatives :

- aux services placés sous l'autorité du Collège communal ;
- aux organismes ou entités autonomes dépendant de la Ville, dans les limites fixées par la loi et dans le respect d'un règlement d'ordre intérieur adopté bilatéralement.

Article 8 – Recevabilité des réclamations

§1^{er}. Le médiateur examine les réclamations introduites par toute personne physique ou morale justifiant d'un intérêt.

§2. Il ne peut recevoir une réclamation notamment lorsque :

- elle n'a été précédée d'aucune démarche préalable auprès du service, de l'organisme ou de l'entité autonome visé(e) ;
- elle met en cause sur le fond les règlements communaux ou les orientations politiques prises par le Collège ou le Conseil communal ;
- elle ne vise ni un service placé sous l'autorité du Collège communal, ni un organisme ou une entité autonome dépendant de la Ville ;
- un recours judiciaire ou administratif est en cours sur le même objet ;
- Une décision judiciaire ou administrative définitive a été rendue sur le même objet ;
- elle porte sur des faits qui se sont produits depuis plus de 6 mois sauf si ces faits entraînent des dommages continus pour leurs victimes.

Article 8 bis – Pouvoir d'initiative

§1^{er}. Le médiateur peut se saisir d'initiative de toute situation relevant de sa compétence telle que définie au titre III du présent règlement.

§2. Ce pouvoir s'exerce notamment lorsque :

- un dysfonctionnement administratif présente un caractère structurel ;
- une situation est susceptible de porter atteinte aux droits d'un nombre significatif d'administrés ;
- un enjeu d'intérêt général est identifié.

§3. Dans ce cadre, le médiateur peut :

- ouvrir une enquête ;
- formuler des recommandations ;
- adresser un rapport aux autorités compétentes.

TITRE IV – POUVOIRS D’ENQUÊTE

Article 9 – Accès à l’information

Le médiateur a accès à tous les documents et informations nécessaires à l’exercice de ses missions, dans le respect des législations en vigueur et notamment du RGPD.

Article 10 – Obligation de collaboration

§1^{er}. Les services visés à l’article 7§1 ont tenus de collaborer pleinement avec le médiateur.

§2. Ils doivent notamment :

- répondre aux demandes d’information ;
- transmettre les documents sollicités ;
- désigner un interlocuteur attitré ou ponctuel.

Article 11 – Délais

§1^{er}. Les services visés à l’article 7§1 répondent aux demandes du médiateur dans un délai de 30 jours sauf circonstances exceptionnelles.



16° principe – Le pouvoir d’enquête et d’initiative

« Le médiateur dispose d’un pouvoir discrétionnaire, de sa propre initiative ou à la suite d’une plainte, pour enquêter sur des affaires en tenant dûment compte des recours administratifs disponibles. Le médiateur est habilité à demander la coopération de toute personne ou organisation susceptible de l’aider dans ses enquêtes. Le médiateur dispose d’un droit juridiquement exécutoire d’accès illimité à tous les documents, bases de données et matériels pertinents, y compris ceux qui pourraient être juridiquement privilégiés ou confidentiels. Cela inclut le droit d’accéder sans entrave aux bâtiments, aux institutions et aux personnes, y compris celles qui sont privées de leur liberté.

Le médiateur a le pouvoir d’interroger les fonctionnaires et les autorités ou de leur demander des explications écrites et, en outre, d’accorder une attention et une protection particulières aux lanceurs d’alerte au sein du secteur public ».

Les articles de 8 à 11 asseyent les pouvoirs d’enquête, l’accès à l’information, l’obligation de collaboration et le délai de réponse reconnus au médiateur. Fait son entrée le pouvoir d’initiative dont nous avons déjà souligné l’importance et l’intérêt dans nos précédents rapports.

TITRE V — RECOMMANDATIONS

Article 12 — Pouvoir de recommandation

Le médiateur peut adresser des recommandations :

- au Conseil communal ;
- au Collège communal ;
- aux services visés à l'article 7§1.

Article 13 — Obligation de réponse

§1^{er}. Toute recommandation fait l'objet d'une réponse écrite et motivée dans un délai de 60 jours.

§2. Cette réponse indique :

- les suites données ;
- ou les motifs du refus de mise en œuvre.

Article 14 — Publicité

§1^{er}. Le médiateur peut rendre publiques ses recommandations et les réponses reçues entre deux rapports annuels si l'urgence le justifie.

§2. La possibilité de saisir le médiateur communal figure sur les courriers notifiant décision adressé par les services visés à l'article 7§1er à leurs usagers.



15° principe — Droit de porter plainte

« Toute personne physique ou morale, y compris les ONG, a le droit d'accéder librement, sans entrave et gratuitement au médiateur et de déposer une plainte. »

L'article 14 en son § 2 rencontre la nécessité d'informer le public de l'existence du service. Rappelons à cet égard que notre recommandation de 2023 dont nous nous réjouissons de la prise en compte dans notre rapport 2024 n'a connu sa réelle concrétisation qu'au début de cette année 2026. Et ce dans une phase expérimentale qui ne concerne actuellement que les courriers émanant des services Etat civil/Population/Cimetière.

TITRE VI – RAPPORTS ET SUIVI

Article 15 – Rapport annuel

Le médiateur présente un rapport annuel au Conseil communal.

Ce rapport comprend notamment :

- une analyse qualitative et quantitative des réclamations ;
- les recommandations formulées ;
- l'état de leur mise en œuvre.

Article 16 – Rapports spéciaux

Le médiateur peut, à tout moment, adresser des rapports spécifiques au Conseil communal ou au Collège communal.

Article 17 – Suivi

Le médiateur assure le suivi des recommandations émises.

À cette fin, il peut :

- solliciter des informations complémentaires ;
- actualiser l'état d'exécution ;
- signaler les absences de réponse ou les refus non motivés.



17°, 18° et 20° principes – Des réponses aux recommandations et un rapport annuel pris en compte

« Le médiateur est habilité à adresser des recommandations individuelles à tout organe ou institution relevant de la compétence de l'institution. Le médiateur a le droit juridiquement exécutoire d'exiger que les fonctionnaires et les autorités répondent dans un délai raisonnable fixé par le médiateur ».

« Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre au niveau national des instruments internationaux ratifiés relatifs aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales et de l'harmonisation de la législation nationale avec ces instruments, le médiateur est habilité à présenter, en public, des recommandations au Parlement ou à l'exécutif, y compris en vue de modifier la législation ou d'en adopter une nouvelle ».

« Le médiateur fait rapport au Parlement sur les activités de l'institution au moins une fois par an. Dans ce rapport, le médiateur peut informer le Parlement des manquements de l'administration publique. Le médiateur fait également rapport sur des questions spécifiques, s'il le juge approprié. Les rapports du médiateur sont rendus publics. Ils sont dûment pris en compte par les autorités. Cette disposition s'applique également aux rapports que doit présenter le médiateur nommé par l'exécutif ».

Les articles repris sous les titres V et VI de cette ébauche de règlement revêtent une importance considérable car ils touchent à une mission essentielle du médiateur institutionnel : émettre au travers de son rapport annuel -ou d'autres rapports ponctuels- des recommandations qui peuvent être adressées à l'ensemble des composantes de l'institution communale. Non seulement au Conseil communal, mais aussi au Collège et à l'administration. Un pouvoir assorti d'une obligation corollaire de réponse motivée dans un délai déterminé dans le chef des destinataires de ces recommandations.

TITRE VII – DISPOSITIONS FINALES

Article 18 – Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur à la date fixée par le Conseil communal sur proposition du Collège communal et abroge le règlement communal du 16 novembre 1992.

Remarque :

- 1) Nous sommes parfaitement conscient que l'adoption de ce nouveau règlement n'aurait d'intérêt que s'il peut être mis en œuvre concrètement par la suite. Cela va dépendre de deux variables qui, elles, ne sont pas *réglementables*. La volonté politique de la majorité en place et la situation budgétaire de la Ville, la seconde, dont on connaît la fragilité, déterminant en grande partie la première. Nous pensons cependant qu'il est toujours possible de s'adapter aux moyens disponibles tout en sanctuarisant un socle minimal garantissant un fonctionnement efficace du service dans le respect des principes de Venise les plus substantiels.
- 2) A la lecture de ce qui précède, d'aucuns pourraient s'étonner de cette préoccupation affichée et assumée du médiateur de renforcer l'indépendance de sa fonction au travers d'un règlement nouveau alors qu'il s'est accommodé de l'ancien plus de 25 ans durant. Au questionnement qui pourrait en découler quant à l'effectivité de notre indépendance au cours des années qui ont précédé, nous répondrons d'abord que notre propos à cet égard ne date pas de ce rapport : nous avons évoqué la faiblesse du règlement plusieurs fois dans ceux qui l'ont précédé. Mais nous leur dirons surtout que la perception de l'indépendance avec laquelle le titulaire exerce ou a exercé sa fonction ne suffit pas, fut-elle irréprochable (ce n'est certainement pas à nous d'en juger en dernier ressort).

L'indépendance du médiateur ne peut pas reposer uniquement sur la manière dont il agit, elle doit aussi pouvoir se présumer à la lecture du règlement organique qui régit la fonction. Cela nous renvoie à cet adage du droit anglo-saxon : « *Justice must not only be done; it must also be seen to be done* ». Traduction: *La Justice ne doit pas seulement être rendue, Il faut qu'on puisse voir qu'elle est rendue.*

La fonction de médiateur doit être indépendante mais également revêtir l'apparence d'indépendance. C'est à cette exigence que tend à répondre ce projet que nous soumettons à réflexion.

De la même façon, certains jugeront étrangement tardive - ou opportunément proche de notre départ - notre invitation à revoir le statut de la fonction (contrat à durée indéterminée) ainsi que le mode de rémunération. Nous rappellerons que le règlement de 1992 a été modifié en 2011 à l'initiative du Collège pour nous faire passer du régime de mandat de trois ans assorti d'un contrat à durée déterminée à celui de contrat à durée indéterminée (sans plus de mandat). Même si cette décision ne nous était nullement préjudiciable, loin s'en faut, elle a été mise à l'ordre du jour du Conseil à notre total insu. C'était pourtant l'occasion de s'interroger sur la sédentarisation du titulaire de la fonction qu'allait entraîner ce passage sous CDI sans aucune limitation.

En 2013, quand le Parlement wallon a voté la réforme des grades légaux qui prévoyait une revalorisation significative de leur traitement, il aurait été judicieux de s'interroger sur la pertinence de maintenir la liaison du traitement du médiateur communal à 95 pc de celui du secrétaire communal rebaptisé en directeur général sous l'effet de la réforme. Il n'en a rien été. Certes, notre traitement n'a pas suivi le mouvement à la hausse (et nous n'aurions pas souhaité qu'il en aille ainsi si nous avions eu voix au chapitre), mais on a encore raté une opportunité de corriger ce qui pouvait l'être. Même la dénomination « Secrétaire communal » n'a pas été remplacée à l'article 13 de notre règlement communal.

2. UNE COMPÉTENCE FORTE ET CRÉDIBLE DU MÉDIATEUR A L'ÉGARD DU CPAS

Prévue par l'article 2 du règlement du 16 novembre 1992 relatif au Médiateur communal, la possibilité pour un bénéficiaire ou candidat bénéficiaire du CPAS de Charleroi de saisir le médiateur communal a été consacrée le 7 décembre 1993 au travers d'une délibération du Conseil de l'aide sociale.

En vertu de cette délibération entrainé en vigueur un règlement régissant les relations entre le médiateur communal de la Ville de Charleroi et son CPAS dont l'article 5 que voici est au centre d'une divergence de vues.

Article 5 :

Le Médiateur communal n'est pas compétent dans les domaines suivants :

- les matières étrangères à la compétence du CPAS ;
- les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours ou celles dans lesquelles le plaignant a usé des voies de recours administratif qui lui sont offertes, notamment auprès des autorités de tutelle ;
- ***les affaires dans lesquelles le délai de recours devant une instance judiciaire ou administrative n'est pas encore écoulé et qui portent sur le fondement de la décision prise par le CPAS ou un de ses organes ;***
- les affaires qui ont fait l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée ;
- les affaires relatives à des faits qui se sont produits il y a plus de 6 mois sauf si ces faits entraînent des dommages continus pour leurs victimes.

Cet article énonce plusieurs cas dans lesquels le médiateur ne peut se saisir. Quand un recours est pendant devant le tribunal du travail ou quand cette juridiction a rendu une décision ayant force de chose jugée –jusqu'ici rien d'anormal– mais aussi –et c'est là que l'on touche au non-sens – quand le délai de trois mois pour saisir le tribunal n'est pas encore écoulé, ainsi qu'en dispose le passage souligné en gras italique.

Cette exclusion avait déjà été battue en brèche par notre prédécesseur, Francis Groff, alors que le CPAS l'avait 'associé à l'élaboration dudit règlement par le CPAS en tant que titulaire inaugurant la fonction en 1993.

Ci-dessous, l'extrait du courrier dans lequel notre devancier informait le Secrétaire f.f. du CPAS de l'époque des vives réserves que lui inspirait cet article du règlement (qui n'était encore alors qu'à l'état de projet) est assez éloquent :

(...) Néanmoins, ce nouveau projet suscite encore quelques remarques dont certaines me paraissent fondamentales : si nous conservons, telles quelles, les deux exclusions liées aux recours judiciaire ou administratif, je ne vois pas bien à quel moment nous pourrions encore dialoguer lorsqu'il y a conflit avec un demandeur qui s'estime pénalisé et s'adresse à nous. Dans le meilleur des cas, notre intervention consisterait simplement à lui signaler qu'il existe un recours. Ce qu'on lui aura, sans doute, déjà signalé au CPAS. D'accord donc en cas de recours entamé (judiciaire ou administratif). Pas d'accord, par contre en ce qui concerne « les affaires dans lesquelles le délai de recours devant une instance judiciaire ou administrative n'est pas encore écoulé et qui portent sur le fondement de la décision prise par le CPAS ou un de ses organes ». Je propose de supprimer ce paragraphe car il me semble que le rôle de la médiation est, précisément, de tenter d'éviter les recours (...)

On ne pouvait mieux dire ! Et pourtant, contre toute attente - et cela demeure pour nous un mystère que nos recherches n'ont pu percer - le projet de règlement n'a pas été modifié d'un iota et a été adopté tel quel par le Conseil d'aide sociale.

Plus surprenant encore, il est tout aussi avéré (les rapports annuels en attestent) que le premier ombudsman et son équipe se sont saisis de plaintes d'usagers du CPAS en matière de minimex (l'ancêtre du revenu d'intégration sociale) et d'aide sociale où le délai de recours devant le tribunal du travail n'avait pas encore expiré. Au mépris total du règlement donc.

Quand nous avons succédé à Francis Groff à la tête du service, en 1999 nous avons continué à instruire les dossiers CPAS « *tribunalisables* » sans nous soucier de l'article 5 tiret 3 du règlement et sans que cela n'émeuve davantage nos interlocuteurs du Boulevard Joseph II.

En 2013, alors que le service célébrait ses 20 années et que des services de médiation avaient vu le jour dans deux CPAS bruxellois, nous avons voulu initier une réflexion sur le peu de plaintes CPAS parvenant au service depuis sa création en 1993. Une situation qui a perduré jusqu'à aujourd'hui. La moyenne des dossiers CPAS traités par notre office depuis sa création en 1993 jusqu'en 2025 se monte à 33 unités par an seulement.

Pour accroître sa notoriété, dans un courrier aux gestionnaires de l'époque (Président et Directeur général ff), nous préconisons de faire modifier par le Conseil de l'aide sociale l'article 5 tiret 3 du règlement afin de le mettre en adéquation avec la pratique effective. A nos yeux, il s'agissait d'une étape nécessaire pour pouvoir envisager une plus grande publicité du service auprès des usagers (notamment via le site internet du CPAS). A quoi bon en effet promouvoir le recours au médiateur si ce dernier n'avait d'autre option que de renvoyer vers le tribunal du travail les bénéficiaires dont il serait parvenu à capter l'attention ?

Ce courrier aux instances est resté lettre morte (l'expression n'est ici pas surfaite : même pas un accusé de réception !) et le prolongement que nous avons y donné dans le rapport de l'exercice 2013 (www.charleroi.be) n'a suscité aucune réaction au sein du Conseil communal. Nous y sommes revenu dans le rapport 2021 mais sans plus de retour de nos mandants.

En 2019-2020, le CPAS nous a désigné une interlocutrice unique pour traiter des plaintes reçues en notre office. Cette centralisation dérogeait au règlement qui nous permet d'entrer en contact directement avec les agents mais, par souci de pragmatisme, nous l'avons validé car c'était le gage de réponses plus rapides et cela nous évitait de perdre parfois du temps à justifier notre intervention auprès de certain(e)s AS totalement ignorant(e)s de l'existence de la fonction.

Une plainte dont nous avons eu à connaître au printemps 2025 (voir page 27) nous a opposé à notre répondante unique, cette dernière refusant de nous communiquer des informations sur la situation du plaignant auxquelles nous estimions devoir et pouvoir accéder (à partir du moment, où l'on faisait abstraction de l'article 5 tiret 3 du règlement mais n'est-ce pas ce que l'on avait toujours fait d'un commun et tacite accord depuis 1993 ?).

Cette attitude à notre égard mais aussi, indirectement, à l'endroit du bénéficiaire était d'autant plus aberrante que ce dernier s'était tourné vers nous précisément dans une volonté de clarification et pour éviter un recours judiciaire qui lui avait été suggéré par le service juridique du SPF Intégration.

Notre désaccord nous a poussé à en référer au Président et au Directeur général du CPAS et à faire allusion précisément à cet article du règlement suggérant que l'obstructionnisme dont faisait preuve cette responsable à notre endroit revenait de facto à le mettre en application.

Mal nous en prit !

Quelle ne fut pas notre surprise en effet de lire sous la plume du service juridique chargé de répondre à notre interpellation à l'autorité que nous devions dorénavant nous conformer à la lettre au règlement en ce compris son article 5 tiret 3 ! Il ne manquait que l'interjection « Na ! » à la fin du mail pour achever de nous convaincre que cette réponse « épidermique » était davantage dictée par l'agacement suscité par notre démarche que par un examen approfondi et surtout réfléchi de la question.

L'autorité du CPAS étant demeurée sourde à notre invitation à en débattre avec elle, nous voilà donc contraint depuis juin 2025 à décliner purement et simplement notre compétence lorsque nous est soumise une plainte contre une décision du CPAS relevant du revenu d'intégration ou de l'aide sociale qui a fait l'objet d'une décision du tribunal du travail, qui est en cours de procédure devant ce tribunal mais aussi **qui peut faire l'objet d'un recours devant cette juridiction.**

Indiquer la possibilité de saisir le tribunal à un plaignant déjà informé de la chose, voilà à quoi se réduit désormais notre rôle qui, dans la catégorie des métiers surréalistes, peut sans peine rivaliser avec celui du responsable de la navigation sur les voies non-navigables que nous évoquions ironiquement dans notre note introductive.

Alors que s'annonçait une prise d'assaut des CPAS du pays suite à la réforme du chômage et qu'il était à craindre qu'une augmentation des demandes à traiter par les antennes sociales induise mécaniquement une hausse du nombre de sollicitations de notre office, nous avons alerté le Bourgmestre et le Directeur général de la Ville de cette situation en août 2025 à la veille de la présentation de notre rapport annuel 2024. Mais sans réel retour.

Début janvier, quand la réforme du chômage a commencé à s'insinuer dans les boîtes aux lettres, nous avons pris l'initiative de communiquer via la presse et le site internet communal à titre anticipatif. Notre unique préoccupation : éviter aux candidats bénéficiaires qui se verraient refuser le bénéfice du revenu d'intégration après avoir encaissé leur exclusion du chômage de venir frapper à notre porte pour en reparti bredouille...direction le tribunal du travail...

RECOMMANDATION :

- a) Si l'autorité du CPAS souhaite poursuivre la collaboration avec le médiateur communal, il est impératif de remettre le règlement litigieux sur le métier afin de lui donner les coudées franches pour instruire les dossiers dans le respect des Principes de Venise que nous venons d'évoquer ci-dessus. Pour information, l'ombudsman de la Région bruxelloise a reçu la compétence de traiter les plaintes émanant des usagers des communes et des CPAS bruxellois qui sont dépourvus de médiateur propre. S'agissant des CPAS, notre consoeur a un accès direct et inconditionnel aux rapports établis par les assistants sociaux. Situation identique dans la commune d'Ixelles qui a sa propre médiatrice. Une fois acquis le principe d'un nouveau règlement actant la légitimité d'une large saisine du médiateur et garantissant sa liberté d'action, la question des moyens humains se posera inévitablement. Depuis le départ à la retraite, voici plus de dix ans, de la dernière des deux agent(e)s qu'il avait mis(els) à disposition du service dès 1993, le CPAS ne contribue plus au fonctionnement du service (aucune demande de remplacement ne lui ayant été formulée depuis dix ans, on se gardera, par honnêteté intellectuelle, d'évoquer un refus de sa part à cet égard). Outre le renfort numérique, la complexité et la mouvance de la législation sur le revenu d'intégration et l'aide sociale commandent que le médiateur -qui se veut « généraliste » - soit accompagné d'une personne spécialisée dans le domaine.
- b) Le CPAS entend maintenir le cadre réglementaire actuel sans qu'il puisse y être dérogé comme par le passé (ce qui resterait un pis-aller). Dans une telle hypothèse, nous recommandons qu'il soit mis un terme à la collaboration du médiateur communal avec le CPAS, ce qui est, de facto, déjà le cas aujourd'hui, dès lors que le médiateur ne peut pas se saisir de la plupart des plaintes ayant trait à ce qui constitue le cœur de métier de l'institution. Pour la Ville, en l'absence de convention passée avec le CPAS établissant cette collaboration, il devrait suffire de soustraire cette compétence du règlement communal actuel (ou à venir) sur le médiateur communal, d'en informer le CPAS et d'adapter ensuite la communication institutionnelle sur le service à destination du public.

CONCLUSION : UNE FONCTION UTILE À CONSOLIDER

A l'heure de refermer ce 32^e rapport, notre conviction demeure forte : la fonction que nous nous apprêtons à quitter, après l'avoir exercée plus d'un quart de siècle, conserve toute sa pertinence. Pas « en dépit » des contraintes budgétaires auxquelles la Ville est confrontée mais plutôt, écrivions-nous de manière un peu contre-intuitive, en raison précisément de cette situation. Si nous mesurons quotidiennement l'engagement du personnel communal et du CPAS, aux prises avec des situations parfois humainement éprouvantes et juridiquement complexes, le constat est là : la nécessité « de faire plus avec moins » quand les attentes citoyennes ne fléchissent pas, loin s'en faut, risque d'entraîner dans la durée une surcharge de l'administration. Qu'il s'agisse de la Ville ou du CPAS, des services sous pression peuvent faire naître mécontentement et frustration chez les usagers.

Si nous avons parfois à connaître de doléances empreintes de l'individualisme le plus détestable, émanant d'usagers en quête d'un traitement de faveur, la majorité des plaignants sont simplement des citoyens/usagers qui attendent une réponse, une explication et surtout de l'écoute. Ce que des agents surchargés ne sont pas ou plus toujours en mesure de leur offrir.

La digitalisation croissante de l'administration, la fracture numérique, son revers, viennent encore renforcer ce besoin d'interaction humaine. Et l'arrivée en force de l'intelligence artificielle dans les smartphones se profile comme une arme à double tranchant : providentiel sinon miraculeux pour qui peine à exprimer une requête ou une plainte, l'omniscient ChatGPT peut aussi fourvoyer son utilisateur quand il lui fait une confiance aveugle. Armé d'arguments juridiques dont il ne mesure pas toujours lui-même la portée ni parfois l'inadéquation à l'objet de sa plainte, le citoyen se croit en position de force vis-à-vis de l'administration quand il ne fait rien d'autre que se tirer une balle dans le pied en « plombant » le dialogue avant qu'il n'ait commencé.

Mais la médiation institutionnelle ne sert pas qu'à mettre de l'huile dans les rouages de la communication, elle se veut aussi un outil d'amélioration du service au public au départ des plaintes traitées en identifiant les dysfonctionnements récurrents, en formulant des recommandations ou encore en mettant parfois en lumière des « angles morts » dans la réglementation.

Difficilement objectivable mais observé là où elle s'est installée dans la durée (chez nos voisins flamands notamment), l'existence même de la médiation institutionnelle agit sur l'administration comme un incitant à soigner la qualité du service à la population.

La fonction n'est utile que si elle recueille l'adhésion du citoyen mais aussi de l'administration par sa légitimité et qu'elle peut démontrer son efficacité au travers de l'action menée.

La réflexion à laquelle nous invitons le Collège et le Conseil sur une refonte du règlement communal relatif au médiateur revêt dès lors une importance particulière. Plus de trente ans après sa création, le service gagnerait à voir son cadre juridique et opérationnel clarifié et renforcé à l'aune des « Principes de Venise » du Conseil de l'Europe qui mettent en exergue l'importance de l'indépendance, de l'accessibilité et de l'effectivité des institutions de médiation.

La divergence de vues qui nous oppose au CPAS quant à l'étendue et aux modalités de notre saisine nous donne l'occasion de rappeler ici que le succès de cette entreprise repose avant tout sur une volonté de collaboration, de transparence et de confiance mutuelle entre le titulaire de la fonction et l'institution qui le mandate. Privé d'accès à l'info, il est cantonné à un rôle purement passif de légitimation des décisions de l'autorité : le médiateur institutionnel n'en a alors plus que le nom.

Nous l'avons maintes fois souligné, mettre à disposition de ses citoyens, usagers, bénéficiaires un service de médiation institutionnelle n'est pas faire aveu d'une faiblesse de fonctionnement pour une institution. C'est admettre qu'elle n'est pas infaillible.



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

ANNEXES

ANNEXE I

• 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
PAT	Patrimoine
PDC	Participation du citoyen
PEU	Permis environnement / permis unique
PER	Gestion du personnel
PNV	Propreté - Nature en Ville
POA	Police administrative
POA/FS	Police administrative / Fonctionnaire sanctionnateur
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 I

• LISTE DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2024 (VILLE ET ASSIMILÉS / CPAS)

RAPPORT ANNUEL
2025

32°

01/01 > 31/12/25

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
Inspection générale Vie citoyenne				
P	2025.04.031	ANU	Ascenseur du musée des Beaux-arts en panne	EC
P	2025.09.040	ANU	Nuisances sonores liées aux activités organisées dans le parc Nelson Mandela	R
D	2025.02.009	CIM	Demande d'informations sur l'acquisition d'une concession dans 1 cimetière communal	
D	2025.02.018	CIM	Accessibilité difficile à un cimetière communal	
P	2025.02.020	CIM	Manque de respect à la famille lors d'une cérémonie d'inhumation	R
P	2025.02.022	CIM	Absence de mention de la filiation paternelle sur 1 acte de naissance	R
P	2025.02.033	CIM	Délai de traitement déraisonnable d'une déclaration d'acquisition de la nationalité	NF
P	2025.03.015	CIM	Refus de document contesté dans le cadre de demande de nationalité	F + S
P	2025.04.009	CIM	Coupure d'eau dans un cimetière	F + S
P	2025.04.021	CIM	Délai de traitement déraisonnable pour l'établissement d'1 filiation maternelle	F + S
P	2025.07.025	CIM	Difficultés pour faire transcrire un mariage dans la BAEC	R
P	2025.09.035	CIM	Demande de données généalogiques restée sans réponse	R
P	2025.09.041	CIM	Nuisances sonores liées aux mariages célébrés au château de Monceau	F
D	2025.09.044	CIM	Demande d'informations sur l'organisation de noces d'or	
D	2025.10.002	CIM	Demande d'informations sur 1 procédure judiciaire de rectification d'1 acte de naissance	
P	2025.10.020	CIM	Délai de traitement déraisonnable pour l'établissement d'1 filiation maternelle	F + S
P	2025.11.020	CIM	Difficultés d'accès au caveau d'attente d'1 cimetière communal pour recueillement	NF
P	2025.12.004	CIM	Délai de traitement déraisonnable pour reconnaissance mariage et filiation paternelle	F + S
P	2025.12.006	CIM	Refus de célébration de mariage de l'OEC pour discordance d'identités	NF
P	2025.09.005	EDU	Présence de ronces invasives dans 1 bâtiment de l'enseignement communal	R
P	2025.09.023	EDU	Attitude déplacée d'une gardienne ATL dans l'enseignement communal	I
P	2025.09.025	EDU	Décision de redoublement d'1 élève de l'enseignement fondamental communal	R
P	2025.09.046	EDU	Sanction disciplinaire contre 1 élève dans l'enseignement communal supérieur	R

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2025.11.009	EDU	Demande d'informations sur les cours dispensés en académie	
D	2025.03.025	MPC	Demande d'l riverain de déplacer l échoppe de maraîcher	
P	2025.07.010	MPC	Procédure par huissier à l'encontre d'l maraîchère pour abonnement impayé	I
P	2025.09.033	MPC	Localisation d'l maraîcher concurrent dans le nouveau tracé du marché	R
P	2025.11.001	MPC	Non-respect de la distance réglementaire d'une échoppe par rapport à l façade	F + S
P	2025.01.026	POP	Mise à jour des Registres tardive à la suite d'l demande de changement de domicile	F
P	2025.01.028	POP	Insuffisance d'informations sur les conséquences du non-retrait d'l passeport	NF
P	2025.03.001	POP	Problème distribution courrier lié à un doublon odonymique	I
P	2025.03.006	POP	Mise à jour des Registres tardive à la suite d'l demande de changement de domicile	R
P	2025.03.007	POP	Traitement inadéquat d'l demande de délivrance d'l passeport en urgence	F + S
P	2025.03.017	POP	Suspicion de falsification par l'administration d'l composition de ménage	NF
D	2025.03.032	POP	Demande d'informations sur la procédure de regroupement familial	
P	2025.03.047	POP	Radiation/perte droit de séjour	NF
P	2025.04.011	POP	Refus de validation d'une photo de carte d'identité du photomaton	R
P	2025.05.020	POP	Longue attente et mauvais accueil au service des Etrangers	R
P	2025.05.025	POP	Refus de délivrance d'l passeport à un tiers sans procuration	R
P	2025.06.004	POP	Refus d'envoi postal vers l'étranger d'l extrait de casier judiciaire	R
P	2025.06.017	POP	Mention de décès erronée au Registre national	NF
P	2025.06.031	POP	Mauvais accueil d'une agente au guichet	I
P	2025.06.032	POP	Absence de notification d'l modification dans l composition de ménage	NF
P	2025.07.019	POP	Difficultés pour obtenir l extrait de casier judiciaire	I
P	2025.08.015	POP	Tarif pour la délivrance d'une carte d'identité différent des infos sur www.charleroi.be	I
P	2025.08.020	POP	Demande de duplicata d'un permis de conduire refusée	NF
P	2025.08.023	POP	Données erronées au Registre national	NF
P	2025.09.003	POP	Demande de duplicata de permis de conduire refusée	I
P	2025.09.021	POP	Numéro d'appel d'l MC aboutissant un répondeur téléphonique en permanence	R
P	2025.09.042	POP	Demande de regroupement familial refusée par le service des Etrangers	R
D	2025.09.045	POP	Demande de rendez-vous pour permis de séjour provisoire pour médecins étrangers	
D	2025.10.001	POP	Demande d'informations sur la procédure de regroupement familial	
P	2025.10.016	POP	Longue attente dans le froid et mauvais accueil au service des Etrangers	F
P	2025.10.017	POP	Mauvaise information donnée par l agent du service des Etrangers	R
P	2025.10.030	POP	Radiation d'office d'un locataire tardive	NF
D	2025.11.023	POP	Demande d'information sur la procédure d'inscription d'office	
P	2025.11.026	POP	Préjudice dû à une erreur d'encodage au Registre national	NF
P	2025.12.008	POP	Refus arbitraire de validation d'une photo d'identité	R
P	2025.12.015	POP	Refus de délivrance d'un titre de séjour par le service des Etrangers	NF

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2025.12.016	POP	Mise à jour des Registres tardive à la suite d'1 demande de changement de domicile	F + S
D	2025.12.020	POP	Demande de rendez-vous pour 1 renouvellement du titre de séjour	
D	2025.01.027	SSC	Demande de contact avec service social communal	
Inspection générale Aménagement et Développement de la Ville				
D	2025.03.014	AIS	Demande de prise en charge d'1 sinistre locatif	
D	2025.10.019	AIS	Coordonnées pour joindre l' AIS	
P	2025.02.015	BAT	Trouble visuel lié au mur extérieur d'une construction scolaire	EC
P	2025.03.022	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.023	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.024	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.026	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.028	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.029	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.030	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.031	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.036	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.037	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.038	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.039	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.040	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.041	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.042	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.043	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.044	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.03.045	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.04.004	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.04.015	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.04.020	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.04.024	BAT	Chauffage en panne et vétusté aca Bx-Arts	F + S
P	2025.04.032	BAT	Ascenseur en panne à la Maison du tourisme	EC
P	2025.05.001	BAT	Mur communal effondré au fond d'une propriété privée	EC
P	2025.10.012	BAT	Locaux d'un conservatoire de musique en mauvais état	F + S
D	2025.10.031	BAT	Demande d'informations sur le chantier d'1 école communale	
P	2025.12.002	BAT	Fuite du toit et gouttière branlante dans 1 église	R
D	2025.11.006	LOG	Demande d'informations sur 1 enquête de salubrité	
P	2025.12.007	LOG	Délivrance d'1 permis de logement tardive	I
D	2025.12.018	LOG	Demande de rectification de l'assiette de la taxe sur les logements meublés	
D	2025.01.007	MOB	Demande d'infos sur l'emplacement d'1 arrêt de bus	
P	2025.01.014	MOB	Demande d'aménagement d'1 emplacement Magenta refusée	R
P	2025.02.014	MOB	Arrêt de bus mal situé	I
P	2025.02.017	MOB	Chantiers simultanés mal coordonnés	I

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2025.03.016	MOB	Installation d'1 abribus sans concertation préalable	
P	2025.05.006	MOB	Nuisances liées au chantier du ring vélo	R
P	2025.05.024	MOB	Aménagements en voirie insécurisants pour les riverains	EC
D	2025.09.027	MOB	Demande de suppression d'1 stationnement alternatif	
D	2025.12.027	MOB	Demande d'information sur la fermeture périodique de la contre allée du Bld Tirou	
P	2025.01.003	NEV	Demande d'égavage d'arbre restée sans suite	F + S
P	2025.01.012	NEV	Demande d'égavage de sapins restée sans suite	R
P	2025.02.001	NEV	Demande d'égavage/abattage d'arbres jugés menaçants	NF
D	2025.02.016	NEV	Demande égavage d'arbres	
P	2025.02.021	NEV	Demande d'égavage d'arbres dans un cimetière restée sans suite	NF
P	2025.04.017	NEV	Promesse de plantations arbres toujours reportée	EC
D	2025.05.005	NEV	Demande entretien des abords d'un sentier du RAVEL	
D	2025.05.008	NEV	Nuisances sonores et dérangements liés à une aire de jeux	
D	2025.05.010	NEV	Demande d'information sur autorisation d'abattage arbre	
P	2025.05.011	NEV	Nuisances liées à un immeuble abandonné	R
D	2025.06.002	NEV	Entretien de la végétation d'un terrain communal	
D	2025.06.003	NEV	Entretien des fossés d'évacuation le long d'une voirie	
P	2025.06.013	NEV	Demande d'égavage d'arbres sans suite	NF
P	2025.07.015	NEV	Demande égavage des arbres bordant le stade de l'Olympic sans suite	R
P	2025.09.001	NEV	Nuisances sonores liées à l'entretien du parc Nelson Mandela	EC
P	2025.09.010	NEV	Manque d'entretien d'1 espace vert	I
P	2025.09.018	NEV	Nuisances dues à la présence de pigeons	R
D	2025.10.006	NEV	Sortie de garage impossible aux abords du parc Nelson Mandela	
D	2025.10.029	NEV	Présence de déchets sur le parcours de la Boucle Noire	
P	2025.12.003	NEV	Promesse entretien Ravel non tenue	NF
P	2025.05.019	PAT	Réponse insuffisante sur 1 offre de vente d'1 bien à la Ville	NF
D	2025.08.016	PAT	Demande d'information sur occupation illicite d'un terrain communal	
D	2025.09.048	PAT	Demande d'informations sur bâtiment communal	
P	2025.12.024	PAT	Falsification actes authentiques par un huissier	NR
D	2025.03.011	PRO/TIBI	Signalement d'un dépôt sauvage	
D	2025.05.003	PRO/TIBI	Signalement d'un dépôt sauvage	
D	2025.03.003	URB	Demande d'informations sur un projet immobilier	
D	2025.03.004	URB	Suspicion d'infraction urbanistique	EC
D	2025.03.021	URB	Demande d'informations sur une enquête publique liée à 1 demande de permis	
P	2025.04.018	URB	Démarrage d'une activité soumise à permis d'urbanisme avant sa délivrance	R
D	2025.07.006	URB	Recherche d'un permis d'urbanisme en vue d'1vente immobilière	
P	2025.07.016	URB	Propos menaçants et injurieux dans le chef d'1 agente du service	I
P	2025.07.022	URB	Transformation d'1 rez de chaussée commercial en logement	R
P	2025.08.019	URB	Absence d'enquête publique sur une demande de permis d'urbanisme	NF
P	2025.10.018	URB	Délivrance tardive d'une attestation de conformité urbanistique	I
D	2025.10.021	URB	Pétition contre la délivrance d'un permis d'urbanisme	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2025.12.025	URB	Traitement discriminatoire d'une demande de permis d'urbanisme	NR
D	2025.01.001	VOI	Nid de poule	
P	2025.01.008	VOI	Demande d'informations sur 1 sinistre sans suite	I
P	2025.01.009	VOI	Plainte à la suite d'un chantier effectué par 1 impétrant	NF
D	2025.01.017	VOI	Avaloir obstrué	
P	2025.01.019	VOI	Signalement nid de poule sans suite	F + S
D	2025.02.003	VOI	Demande indemnisation pour des dégâts imputés à un nid de poule	
D	2025.02.004	VOI	Signalement nid de poule	
D	2025.02.019	VOI	Demande de rafraîchissement de passages pour piéton	
D	2025.02.026	VOI	Demande indemnisation pour des dégâts imputés à un nid de poule	
D	2025.02.027	VOI	Demande indemnisation pour des dégâts imputés à un avaloir	
P	2025.02.034	VOI	Egouttage privé endommagé lors d'1 chantier SPW	NF
D	2025.03.020	VOI	Apparition d'eau dans 1 cave	
D	2025.03.035	VOI	Signalement d'1 trottoir en mauvais état	
D	2025.04.013	VOI	Fissures maisons dues à passage de poids lourds	
P	2025.04.025	VOI	Inondations imputées à un teruil communal	I
D	2025.04.030	VOI	Avaloirs sans taque	
D	2025.04.034	VOI	Remise en état d'1 voirie après le chantier d'1 impétrant	
P	2025.05.014	VOI	Demande de pose d'une entrave au stationnement devant garage sans suite	F + S
P	2025.05.021	VOI	Refus d'autorisation de voirie pour raccordement au gaz	NF
D	2025.06.016	VOI	Demande de vérification du fonctionnement de l'égouttage communal	
D	2025.06.018	VOI	Demande de clôture d'un terrain communal	
D	2025.06.030	VOI	Signalement de nids de poule	
D	2025.07.020	VOI	Signalement d'1 nid de poule	
P	2025.07.024	VOI	Inaction et mauvais accueil d'agents à la suite du signalement d'1 inondation de cave	F + S
D	2025.08.005	VOI	Demande d'information sur la réfection d'une voirie effondrée	
P	2025.08.006	VOI	Véhicule éclaboussé et attitude déplacée d'agents lors d'une intervention en voirie	F + S
D	2025.08.011	VOI	Signalement de nids de poules	
D	2025.08.019	VOI	Panneau de sens interdit décroché	
P	2025.09.002	VOI	Suspicion de discrimination dans le cadre du dossier 2025.05.021	NF+S
P	2025.09.007	VOI	Mauvaise remise en état voirie après intervention d'1 impétrant	I
P	2025.09.015	VOI	Difficulté de circuler liées au chantier d'1 impétrant	R
P	2025.09.016	VOI	Panneau de sens interdit enlevé	F + S
P	2025.09.017	VOI	Nuisances sonores liées à des coussins berlinois	EC
P	2025.09.019	VOI	Pertuis à ciel ouvert de longue date	F+S
P	2025.09.020	VOI	Promesse de réfection d'1 trottoir non tenue	I
P	2025.09.030	VOI	Panneau signalant 1 emplacement PMR mal placé	NF
P	2025.10.022	VOI	Avaloir malodorant dû à une manipulation non autorisée d'un riverain	R
D	2025.10.024	VOI	Pierres descellées sur un boulevard	
D	2025.11.014	VOI	Mauvaise remise en état de la voirie par 1 impétrant	
D	2025.12.001	VOI	Signalement de nids de poule	
P	2025.12.013	VOI	Eclairage public défectueux de longue date	NF

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2025.12.017	VOI	Demande de passage du camion d'épandage pendant épisode neigeux	
D	2025.12.021	VOI	Signalement de nids de poule	
Inspection générale Ressources internes				
D	2025.01.020	ASS	Demande d'informations sur procédure d'indemnisation de dégâts liés à un nid de poule	
D	2025.02.012	ASS	Demande d'informations sur procédure d'indemnisation de dégâts liés à un nid de poule	
D	2025.03.034	ASS	Demande d'informations sur procédure d'indemnisation de dégâts liés à 1 chute trottoir	
D	2025.08.026	ASS	Demande d'informations sur procédure d'indemnisation de dégâts liés à un arbre	
P	2025.01.004	BEA	Enlèvement tardif d'un cadavre de chat	R
D	2025.01.016	BEA	Signalement d'1 cadavre de chat	
D	2025.04.008	BEA	Signalement de la présence de rats	
P	2025.11.027	BEA	Litige avec une bénévoles affectée à la stérilisation des chats errants	EC
D	2025.12.019	BEA	Signalement d'1 cadavre de sanglier	
P	2025.02.008	CON	Manque de suivi d'un signalement d'incivilité	R
D	2025.08.009	CON	Nuisances liées à 1 immeuble à l'abandon	
D	2025.08.012	CON	Signalement de dépôts sauvages sur un parking	
D	2025.09.031	CON	Nuisances liées à 1 immeuble à l'abandon	
P	2025.10.014	CON	Nuisances liées à 1 immeuble à l'abandon	EC
P	2025.11.021	CON	Signalement de dépôts sauvages dans un jardin	NF
D	2025.01.006	MED	Litige de voisinage	
D	2025.01.023	MED	Litige propriétaire-locataire	
D	2025.01.029	MED	Litige de voisinage	
D	2025.01.030	MED	Litige de voisinage	
D	2025.02.032	MED	Litige de voisinage	
D	2025.03.005	MED	Litige de voisinage	
D	2025.03.010	MED	Litige de voisinage	
D	2025.04.007	MED	Litige de voisinage	
D	2025.04.027	MED	Litige de voisinage	
D	2025.05.022	MED	Litige de voisinage	
D	2025.06.006	MED	Litige de voisinage	
D	2025.06.025	MED	Litige de voisinage	
D	2025.06.027	MED	Litige de voisinage	
D	2025.07.028	MED	Litige de voisinage	
D	2025.08.004	MED	Litige de voisinage	
D	2025.09.008	MED	Litige de voisinage	
D	2025.09.029	MED	Litige de voisinage	
D	2025.10.009	MED	Litige avec propriétaire-locataire	
D	2025.11.011	MED	Litige de voisinage	
D	2025.11.013	MED	Litige de voisinage	
D	2025.12.005	MED	Demande d'informations sur la cellule	
D	2025.12.010	MED	Litige de voisinage	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2025.01.013	SGE	Demande de règlement amiable d'un sinistre	
D	2025.04.033	SGE	Cfr.2025.01.013 ci-dessus - Demande sans retour	
P	2025.10.013	SGE	Demande d'interpellation du Conseil communal par un citoyen sans retour	F + S
P	2025.12.023	SGE	Rétrogradation d'échelle barémique	NR
	2025.04.002	POA	Demande de copie d'un accord passé en médiation SAC	
P	2025.04.016	POA	Biens disparus à la suite d'un expulsion judiciaire	R
P	2025.04.019	POA	Demande de pose de potelets pour remplacer plots	I
D	2025.05.002	POA	Demande d'informations sur une signalisation	
D	2025.05.023	POA	Demande de pose de potelets pour éviter le stationnement sauvage	
P	2025.06.001	POA/FS	Contestation d'1 procédure par huissier pour recouvrement d'1 amende administrative	NF
	2025.06.008	POA/FS	Contestation d'une Infraction au règlement de police (SAC)	R
P	2025.07.017	POA/FS	Contestation d'1 procédure par huissier pour recouvrement d'1 amende administrative	EC
P	2025.07.021	POA/FS	Contestation d'1 procédure d'amende administrative pour dépôt sauvage	I
P	2025.07.027	POA/FS	Contestation d'1 procédure par huissier pour recouvrement d'1 amende administrative	R
P	2025.08.018	POA/FS	Contestation d'1 procédure par huissier pour recouvrement d'1 amende administrative	NF
P	2025.08.021	POA	Biens disparus à la suite d'une expulsion judiciaire- Courrier resté sans réponse	F
P	2025.08.025	POA/FS	Contestation d'1 procédure par huissier pour recouvrement d'1 amende administrative	NF
P	2025.09.011	POA/FS	Contestation d'1 procédure d'amende administrative pour stationnement gênant	I
P	2025.12.009	POA/FS	Contestation d'1 procédure par huissier pour recouvrement d'1 amende administrative	I
D	2025.12.012	POA	Demande d'aménagement d'1 passage pour piétons	
Bourgmestre, Collège communal & Direction générale				
P	2025.11.018	BOU	Nuisances liées aux activités Horeca place de la Digue	EC
D	2025.03.002	COL	Déviations liées au chantier du ring vélo	F + S
D	2025.03.008	COL	Nuisances liées au chantier du ring vélo	
P	2025.04.003	COL	Nuisances liées au chantier du ring vélo	R
D	2025.04.006	COL	Demande indemnisation de dégâts liés au chantier ring Vélo	
D	2025.05.018	COL	Nuisances liées au chantier du ring vélo	
D	2025.07.023	COL	Suivi de la plainte 2024.	
D	2025.09.009	COL	Demande d' information sur la procédure d'interpellation au conseil communal	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2025.09.013	COL	Contestation d'amendes administratives	NR
D	2025.09.039	COL	Trafic de drogue Ville Haute	
D	2025.10.007	COL	Pétition contre l'augmentation des frais de garderie	
D	2025.11.016	COL	Stationnement réservé aux riverains insuffisant au centre ville	
D	2025.11.017	COL	Travailleuses du sexe exposées à la vue des enfants dans les bars longeant la N5	
P	2025.11.019	COL	Insécurité de la conciergerie dans un bâtiment scolaire communal	NR
P	2025.11.025	COL	Minerval en hausse dans les académies	NR
Direction financière				
D	2025.08.002	COT	Demande de paiement échelonné pour la taxe "déchets"	
D	2025.05.004	COT	Demande d'informations sur procédure par huissier pour recouvrement taxe "déchets"	
P	2025.05.017	COT	Contestation procédure par huissier pour recouvrement taxe "déchets"	R
D	2025.05.024	COT	Demande d'informations procédure par huissier pour recouvrement taxe "déchets"	
P	2025.06.009	COT	Contestation procédure par huissier pour recouvrement taxe "déchets"	R
P	2025.08.008	COT	Contestation taux de la taxe déchets	NF
P	2025.08.017	COT	Contestation procédure par huissier pour recouvrement taxe "déchets"	R
P	2025.10.011	COT	Contestation procédure par huissier pour recouvrement taxe "déchets"	R
P	2025.10.025	COT	Impossibilité de contestation frais de mise en demeure par courrier électronique	R
P	2025.10.027	COT	Contestation frais rappel/mise en demeure pour la taxe "déchets"	NF
P	2025.10.028	COT	Contestation frais rappel/mise en demeure pour la taxe "déchets"	F + S
P	2025.07.002	FIN	Retard paiement d'une facture fournisseur	F + S
P	2025.09.004	FIN	Taxe déchets non fractionnable +TS inutile	NR
D	2025.11.004	FIN	Demande d'étalement taxe "déchets"	
D	2025.11.005	FIN	Demande d'étalement taxe "déchets"	
Régie Communale Autonome				
P	2025.01.011	RCA	Contestation d'1 redevance de stationnement	NF
P	2025.01.032	RCA	Contestation de jugements condamnant à payer redevances de stationnement	NR
P	2025.02.013	RCA	Contestation d'1 redevance de stationnement	R
P	2025.02.035	RCA	Contestation d'1 redevance stationnement	NF
P	2025.03.012	RCA	Notification d'1 redevance sans mention claire de l'immatriculation du véhicule	F + S
D	2025.04.005	RCA	Signalement d'1 horodateur en panne	
P	2025.04.028	RCA	Contestation d'1 citation justice de paix pour des redevances impayées	NR
D	2025.05.016	RCA	Contestation d'1 redevance stationnement	
P	2025.07.012	RCA	Contestation d'1 redevance stationnement	NF
P	2025.09.028	RCA	Contestation d'1 redevance stationnement	NF
P	2025.11.012	RCA	Contestation d'1 redevance stationnement	NF
P	2025.11.024	RCA	Contestation d'1 redevance stationnement	NF

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
CPAS				
P	2025.02.005	ASO	Refus de prise en charge par cellule éducative	NF
D	2025.02.006	ASO	Demande d' informations sur le droit à l'aide sociale	
D	2025.02.007	ASO	Demande informations sur l'accès aux logements d'urgence	
P	2025.02.011	ASO	Mauvaise gestion d'un dossier en médiation de dettes	R
P	2025.03.018	ASO	Demande de revenu d'intégration sociale introduite à l'insu du bénéficiaire	NF
P	2025.04.010	ASO	Contestation du taux appliqué pour l'octroi du revenu d'intégration sociale	R
P	2025.06.007	ASO	Suspension du paiement du revenu d'intégration sociale	NR*
D	2025.06.010	ASO	Demande d'informations sur la médiation de dettes	
P	2025.06.021	ASO	Comportement violent dans le chef d'1 éducateur de la cellule Prévention	R
D	2025.07.001	ASO	Demande de médiation de dettes	
P	2025.07.011	ASO	Suspension du revenu d'intégration sociale sans notification préalable	I
P	2025.07.026	ASO	Refus d'octroi d'1 aide sociale	NR*
P	2025.08.001	ASO	Demande injustifiée de remboursement du revenu d'intégration sociale	NF
Dea	2025.09.032	ASO	Demande de médiation de dettes	
D	2025.09.036	ASO	Mauvais accueil d'1 assistante sociale	
P	2025.09.047	ASO	Versement du revenu d'intégration sociale tardif	NR*
D	2025.10.003	ASO	Demande d'un logement d'urgence	
P	2025.10.008	ASO	Refus d'octroi du revenu d'intégration sociale	NR*
P	2025.10.032	ASO	Mauvaise communication sur décisions	I
Zone de Police locale				
P	2025.01.024	POL	Harcèlement policier dans le cadre d'un litige de voisinage	R
P	2025.04.029	POL	Impossibilité d'obtenir copie d'1 PV après 1 vol dans une habitation	F + S
P	2025.06.005	POL	Signalement de trafic de drogue et nuisances sur un parking sans suite	R
	2025.07.003	POL	Nuisances liées à la présence de personnes sans abri	I
D	2025.07.007	POL	Nuisances liées à la présence de personnes sans abri	
P	2025.07.008	POL	Contestation d'un PV pour stationnement interdit	I
P	2025.08.022	POL	Enlèvement d'1 véhicule mal stationné en raison d'1 signalisation confuse	NF
P	2025.10.004	POL	Appel 101 pour signalement d'1 stationnement gênant d'1 camion gênant	R
P	2025.11.010	POL	Saisie d'1 véhicule pour défaut assurance	NF
P	2025.01.015	POQ	Comportement insultant et agressif d'1 INP	NF
P	2025.01.022	POQ	Inaction de la police face à 1 immeuble à l'abandon	NF
D	2025.01.031	POQ	Signalement de stationnements irréguliers	
D	2025.02.028	POQ	Plainte contre le voisinage	
P	2025.03.009	POQ	Signalement de squattage d'1 logement de la Sambrienne sans suite	R
D	2025.04.001	POQ	Nuisances sonores en provenance d'1 voisin	
P	2025.04.023	POQ	Activités suspectes dans un parking sans réaction de la police	R
D	2025.05.012	POQ	Dépôt de mégots sur propriété privée	
D	2025.05.013	POQ	Véhicule abandonné sans plaque sur une propriété privée	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2025.06.011	POQ	Poids lourds stationnés sur des aires de stationnement	EC
D	2025.06.012	POQ	Poids lourds stationné sur des aires de stationnement	
D	2025.06.024	POQ	Signalement d'un poids lourd mal stationné sans réaction	F + S
D	2025.07.009	POQ	Nuisances sonores liées à 1 établissement Horeca	
D	2025.08.010	POQ	Véhicule à l'abandon	
D	2025.08.013	POQ	Carcasse de véhicule incendié sur 1 parking	
P	2025.08.027	POQ	Charroi de camions dérangeant aux abords d'un site d'activités	R
P	2025.09.022	POQ	Signalement de stationnement sauvage sans réaction	R
P	2025.09.026	POQ	Manque de réaction face à des incivilités	EC
D	2025.10.026	POQ	Stationnement devant portail	
P	2025.11.002	POQ	Carcasse de véhicule incendié dans un champ sans réaction	F + S
P	2025.11.008	POQ	Inaction face à nuisances sonores	I
D	2025.12.011	POQ	Atroupements bruyants devant une entrée de maison	
	2025.02.023	POT	Mise en SUL d'une voirie inopportune	EC

Médiateur communal

D	2025.02.002	OMB	Demande d'informations sur 1 dossier traité	
D	2025.02.025	OMB	Demande info sur 1 dossier traité	
D	2025.07.013	OMB	Demande de conseils pour un litige avec autre entité communale	

ANNEXE II

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.