



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2016

23^e

01/01 > 31/12/2016



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|------|
| NOTE INTRODUCTIVE | P 3 |
| ANALYSE DES DOSSIERS ET COMMENTAIRES | P 10 |
| ANNEXES | |
| Règlement relatif au Médiateur Communal | P 53 |



NOTE INTRODUCTIVE

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

L'exercice 2016 s'est achevé sur un nombre global de dossiers traités de 15 pc inférieur au volume de l'année 2015. Ainsi, en chiffres absolus, nous avons traité en 2016, 271 plaintes et demandes qui se répartissent comme suit : 243 Ville, 8 CPAS et 20 hors compétences.

Alors que la réduction des moyens humains mis à disposition du service et, partant, de son accessibilité, n'avait pas eu d'impact significatif sur sa fréquentation en 2015, il semble qu'elle se soit fait davantage sentir en 2016. Et pour cause, faute de collaboratrice/teur, nous avons été amené à renoncer aux permanences des mercredi et samedi mais aussi à « imposer » aux usagers (pour leur éviter la porte de bois) de prendre rendez-vous avant une visite en nos bureaux, ce qui a pu avoir un effet dissuasif. Comme l'était tout autant -avant le déménagement du service en ce mois de mars 2017 (lire ci-dessous) un répondeur téléphonique nasillard qui tenait lieu de secrétaire en notre absence.

Si l'année 2016 n'a pas amené de changement quant à notre staff, nous devons également regretter que l'engagement du Collège à se pencher sur le projet de protocole d'accord présenté une première fois dans notre rapport annuel de 2014 et rappelé dans celui de 2015 soit resté lettre morte. Nous y revenons en conclusion.

DÉMÉNAGEMENT AU CENTRE HÉLIOS

Faisant écho à notre rapport annuel de 2016 où nous nous interrogeons sur la pertinence économique de maintenir un service réduit à un agent dans un immeuble de quatre niveaux, l'autorité communale a enfin concrétisé sa volonté, affichée dans le plan de gestion, de le déménager afin de valoriser le bâtiment du n°37 de la rue de Marcinelle.

Si le lieu choisi pour transférer notre bureau – au deuxième étage du centre Hélios à la rue de Montigny- ne trahit pas la volonté affirmée dès sa création de localiser le service au cœur de la Ville, il rompt avec un autre principe de départ, considéré comme l'un des «marqueurs» d'indépendance du médiateur : celui de ne pas le faire cohabiter dans un même bâtiment avec d'autres services de la Ville, que ceux-ci relèvent de l'administration ou de l'autorité politique. Or, le centre Hélios accueille la direction et services de l'Animation urbaine ainsi que le cabinet de l'échevin des Sports et du Commerce. Il nous a paru toutefois que ces activités communales ne figurent pas -et n'ont jamais figuré- parmi celles qui génèrent le plus de réclamations en notre office. A défaut d'autre proposition de localisation au centre-ville, nous avons donc considéré -sans que cela ne suscite la moindre réaction- qu'une petite entorse au principe de l'«externalité physique» du médiateur valait mieux qu'un renoncement à une implantation « intra muros ».

Bien que nous l'ayons géré seul ^[1], le déménagement s'est effectué dans les meilleures conditions à la fin du mois de mars 2017 et nous tenons à en remercier au passage tous les services techniques qui sont intervenus avant, pendant et après ce transfert.

Nous bénéficions aujourd'hui d'un bureau adapté à nos besoins avec l'intégration du service au réseau téléphonique de la Ville (numérotation « 86 ») ce qui nous permet dès aujourd'hui de dévier la ligne 0800.10.203 sur notre smartphone en cas d'absence et d'activer une messagerie électronique performante fournie par l'opérateur Proximus. Nous avons donc pu dire adieu à l'archaïque répondeur évoqué plus haut.

D'aucuns souriront de notre enthousiasme face à cette avancée technologique somme toute assez modeste à l'heure des objets connectés mais c'est, pour nous, un réel progrès de nature à renforcer l'accessibilité du service mise à mal depuis 2015.

CHERCHE COLLABORATRICE/TEUR DÉSESPÉRÉMENT

Un déviateur de ligne, fut-il doublé d'une messagerie électronique, ne remplace hélas pas un(e) collaboratrice/teur. C'est pourquoi nous avons emmené dans nos bagages un second bureau prêt à accueillir un agent si, demain, l'appel pour un mi-temps en mobilité interne qui figure de longue date et passivement sur l'intranet de la Ville venait à porter ses fruits ^[2].

Bien qu'une candidature intéressante, qui n'a pu hélas se concrétiser, nous soit parvenue au mois d'août 2017 (la deuxième en...deux ans et demi), le temps qui passe ne nous rend pas optimiste. Nous formons toutefois le voeu qu'il plaira à l'autorité communale de mettre à profit l'économie engendrée par notre déménagement pour renforcer le service en moyens humains.

[1] Le bâtiment ayant abrité jusqu'à cinq agents, nous avons dû organiser le transfert du mobilier et du matériel de bureau que nous n'emportons pas à l'Hélios. Nous avons également veillé, avec l'active collaboration du service des archives de la Ville, à la mise en lieu sûr d'une partie de nos archives et de celles du défunt Bureau d'éthique et de déontologie (dossiers contenant des données à caractère personnel) dont nous avons également planifié le déménagement du mobilier.

[2] Signalons que nous avons suggéré au service Recrutement de relancer cet appel sur la messagerie interne (info@charleroi.be) à la faveur du changement de localisation du bureau -qui peut être un élément déclencheur de motivation- mais cette demande est restée sans suite.

STATISTIQUES

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

| | Plaintes 2016 | Demandes d'information/ intervention 2016 | Dossiers ouverts 2016 | Dossiers ouverts 2015 |
|--|------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|
| Dossiers Ville | 162 | 81 | 243 | 276 |
| Dossiers CPAS | 6 | 2 | 8 | 17 |
| Total des dossiers Ville + CPAS | 168 | 83 | 251 | 293 |
| Dossiers hors compétence | 0 | 20 | 20 | 27 |
| Total Ville+CPAS +Hors compétence | 168 | 103 | 271 | 320 |

| | | |
|---------------------------------------|---------------|--------------------|
| Total dossiers ouverts en 2016 | 271 | |
| Total dossiers Ville et CPAS | 251 | |
| | Unités | Pourcentage |
| Demandes / Interventions | 83 | 33 % |
| Plaintes | 168 | 67 % |
| Plaintes Non Recevables | 6 | 4 % |
| Plaintes Recevables | 162 | 96 % |
| Non clôturées | 2 | 1 % |
| Clôturées | 160 | 99 % |
| 1) Appréciation Réservee | 36 | 23 % |
| 2) Non Fondées | 53 | 33 % |
| 3) Fondées | 52 | 33 % |
| 4) Interrompues | 19 | 12 % |
| TOTAL 1) 2) 3) | 141 | 88 % |
| Satisfaites | 105 | 74 % |
| Non Satisfaites | 36 | 26 % |



| Divisions / Entités | Plaintes | Demandes d'information/ intervention | Total des dossiers ouverts 2016 | Total des dossiers ouverts 2015 |
|---|-----------------|---|--|--|
| Voirie | 21 | 12 | 33 | 57 |
| Permis d'Urbanisme/PE/Unique | 17 | 6 | 23 | 30 |
| Etat-Civil - Population | 30 | 1 | 31 | 22 |
| Ressources communales / contentieux-réclamations fiscales | 11 | 3 | 14 | 23 |
| Propreté | 7 | 3 | 10 | 13 |
| Médiation de quartier | | 30 | 30 | 14 |
| Régie communale autonome | 12 | 4 | 16 | |
| Ecologie urbaine | 6 | 4 | 10 | 10 |
| Bâtiments | 8 | 2 | 10 | |
| Zone de Police locale | 32 | 4 | 36 | 46 |

N.B. Ne sont reprises dans ce tableau que les divisions/entités totalisant 10 dossiers au moins

Ainsi que l'indique le premier tableau ci-avant, l'exercice 2016 s'est traduit par une baisse des dossiers de 15 pc par rapport à l'année 2015 d'un point de vue global (Ville, CPAS et Hors compétences). La comparaison entre 2016 et 2015 s'agissant des seuls dossiers concernant la Ville fait toutefois apparaître une diminution de 12 pc seulement. Comme déjà signalé, l'accessibilité réduite du service depuis fin 2014 peut expliquer partiellement cette baisse.

On épinglera aussi une autre cause possible à ce recul : l'arrêt depuis 2006 de toute publicité (folders, encarts, etc...) hormis quelques infos services dans le Charleroi Mag et notre page Facebook. Sans doute, devons-nous envisager d'y remédier en 2018.

Le deuxième tableau met en évidence un volume de dossiers clôturés qui atteint pratiquement les 100 pc. C'est un effet positif collatéral de la présentation, particulièrement tardive cette année, de ce rapport qui nous a ainsi permis de clôturer un nombre important de cas. C'est d'ailleurs dû par ce souci de baser notre rapport annuel sur des dossiers refermés que nous ne l'avons jamais présenté dans les toutes premières semaines de l'exercice suivant. Si nous étions plus précoce, nous en serions réduit à n'évoquer qu'une majorité de cas « en cours de traitement » en raison de la difficulté et la lenteur auxquelles nous sommes confronté pour obtenir des réponses définitives et circonstanciées.

Le pourcentage de plaintes jugées fondées à la clôture est égal à celui des plaintes non fondées (33 pc). Il convient cependant de les nuancer par le nombre un peu plus élevé cette année de dossiers faisant l'objet d'une appréciation réservée quant à leur caractère fondé ou non.

Pour ce qui est de la répartition des dossiers, on notera au troisième tableau que le CPAS n'y est pas repris, ayant totalisé moins de 10 dossiers (8) au cours de l'exercice 2016. Les optimistes ou adeptes de la méthode Coué y verront l'indice d'une grande satisfaction des usagers. Ne l'excluons pas (et cela vaut pour les services communaux aussi) mais comment ne pas y déceler dans le même temps un déficit de notoriété de

notre service qui trouve d'ailleurs une illustration au travers d'un cas développé page 49. Ceci étant dit, compte tenu de la « faiblesse » actuelle de nos effectifs, nous avons renoncé à essayer de convaincre les instances dirigeantes du CPAS de nous intégrer davantage dans son paysage, une éventuelle montée en puissance des demandes et plaintes en provenance des usagers de l'institution nous mettrait en effet en délicate posture.

Le nombre élevé de dossiers que nous a amené la Médiation de quartier au cours de l'exercice écoulé mérite une explication. Il n'échappera pas aux lecteurs attentifs qu'il s'agit exclusivement de demandes d'information/intervention et pas de plaintes. Ces demandes ont cependant doublé par rapport à l'an dernier.

Dans tous les cas recensés, nous avons été contactés par des citoyens pour des litiges de voisinage qui nous sont apparus comme tel d'emblée où se sont révélés l'être à l'examen. Nous les avons donc fait suivre vers la Cellule Médiation de quartier.

Nous devons toutefois attirer l'attention sur le fait que les personnes qui se sont adressées à notre office y avaient été le plus souvent orientées par le central téléphonique, un service communal X ou Y ou encore un Poste de police.

A partir de ce constat, deux hypothèses peuvent être avancées. Soit l'information correcte a été donnée au citoyen mais ce dernier a confondu Médiateur communal et Médiation de quartier au moment de rechercher les coordonnées du service à contacter, soit il a été aiguillé vers nous par erreur.

S'agissant de la première hypothèse, le constat objectif peut être posé que notre service est plus rapidement identifiable sur le site www.charleroi.be que la Médiation de quartier. Nous bénéficions également, en raison de notre présence sur Facebook notamment, d'un meilleur référencement (tout étant relatif) sur les moteurs de recherche. Quant à la source même de la confusion, elle est à chercher dans l'usage des termes « médiation/médiateur » mais nous ne rouvrirons pas ici le vieux débat sur la suppression du vocable « ombudsman » qui avait accompagné les premiers pas de la fonction.

La seconde hypothèse traduit une méconnaissance en interne de la spécificité des deux services, voire de l'existence même de deux services distincts. Méconnaissance qui, si elle est avérée, ne manquerait pas d'étonner dans le cas des Postes de police lesquels orientent désormais systématiquement vers nos collègues de la Médiation de quartier toute plainte au parfum de conflit de voisinage.

Quelle que soit la bonne hypothèse, nous soulignerons l'heureuse initiative de la Direction Prévention et Sécurité de faire imprimer et diffuser un dépliant reprenant les coordonnées et les missions de la Médiation de quartier et du Médiateur communal.

L'examen des autres divisions fait apparaître une nette diminution, en 2016, des plaintes et demandes enregistrées en Voirie tandis que la division Urbanisme a généré moins de 30 dossiers, conséquence plus que probable de la réorganisation du service et du renforcement de ses effectifs.

Avec un nombre de dossiers inférieur à 10 unités, le Logement n'apparaît plus au tableau cette année, tandis que la division Bâtiments (4 en 2015) et la Régie communale autonome (6 en 2015) y sont de retour.

La Propreté, 10 dossiers en 2016 contre 13 au cours de l'exercice précédent, poursuit sa courbe descendante.

CONCLUSION

Nous aurions franchement aimé conclure ce rapport par un premier bilan de la mise en application d'un protocole de collaboration entre le Médiateur communal et le comité de direction dont nous avons suggéré l'adoption à deux reprises dans nos rapports de 2014 et 2015. Il n'en sera hélas rien.

Et pourtant, nous y avons presque cru. Si la première tentative était complètement passée inaperçue, la seconde avait failli être évoquée au Conseil communal du 24 octobre 2016. On se souviendra que le conseiller communal Ecolo Luc Parmentier avait demandé l'inscription d'un point complémentaire à l'ordre du jour intitulé «Protocole de collaboration entre le Comité de direction et le Médiateur communal».

Dès que la parole lui fut donnée, l'élu fit connaître sa décision de retirer le point prise lors de la réunion des chefs de groupe et cela « pour laisser le temps au temps et permettre au Collège, à la Direction générale et au Médiateur communal de prendre langue afin qu'ils décident d'un modus vivendi pour améliorer leurs relations ».

Que le point ne soit pas développé en séance ne constituait nullement une déception pour nous, considérant, non sans naïveté sans doute, que son simple rajout à l'ordre du jour à l'initiative d'un élu de la minorité suffirait à convaincre l'autorité communale de s'intéresser un tant soit peu à ce projet de protocole.

Le conseiller Parmentier ne croyait sans doute pas si bien dire quand il prescrivait sagement de laisser du temps au temps...

A l'heure où nous bouclons ce rapport, nous attendons toujours qu'une initiative soit prise par l'autorité communale...Après deux invitations explicites formulées dans le rapport annuel et cette interpellation avortée au Conseil, il nous paraît en effet que la balle est dans son camp.

Outre des réponses plus rapides, l'article 6 du projet de protocole dont nous voudrions débattre avec cette dernière recommande au comité de direction de « veiller à informer pro-activement le Médiateur communal de toute nouvelle mesure normative ou organisationnelle susceptible d'impacter le service aux citoyens ».

A cet égard, il faut bien dire que le passage en mars dernier à l'application « iA-délibérations » -auquel l'accès ne nous est pas autorisé pour des raisons de sécurité des données et de confidentialité- nous prive d'une source d'informations, à savoir les PV de Collège ainsi que l'ordre du jour du Conseil communal (en ce compris les points complémentaires).

Le directeur général ff nous a indiqué que ce refus d'accès n'entamait nullement notre droit, consacré par le règlement communal de 1992, de lui demander et de recevoir de sa part toute information en rapport avec les dossiers que nous traitons. Nous n'avons aucune inquiétude à cet égard mais nous ferons remarquer que les PV de collège renferment des informations utiles à l'exercice de notre fonction⁽³⁾ dont nous ne pouvons précisément découvrir l'existence qu'à la lecture des dits PV ou de leur ordre du jour. En d'autres termes, nous pouvons difficilement solliciter spontanément une information sur un objet dont nous ignorons qu'il a été évoqué au Collège. Pour prendre un autre exemple, il nous arrivait de guetter une décision du Collège (permis d'urbanisme, de location, réclamation fiscale) pour en informer le citoyen concerné

(3) Certes en proportion marginale par rapport à la masse d'objets ne nous concernant ni de près, ni de loin.



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

avant la notification officielle qui arrive généralement quelques semaines plus tard (une attention appréciée par les intéressés). Sans aller jusqu'à prétendre que cette solution est impraticable, questionner systématiquement le Directeur général ff ou le service gestionnaire pour savoir si tel ou tel point est passé à la séance hebdomadaire du Collège nous paraît un brin fastidieux et chronophage pour tout le monde.

Nous ne prêterions à ce fait qu'une importance relative s'il ne s'inscrivait pas dans un contexte de désinvestissement doublé d'un désintérêt manifeste de l'autorité communale à l'égard de notre service.

A force de restreindre sa capacité de fonctionnement en le justifiant notamment par le faible volume de dossiers traités, la médiation communale finira par ne plus fonctionner. On imagine la suite de ce scénario aux allures de prophétie auto-réalisatrice.

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

ANALYSE DES DOSSIERS

DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES

VOIRIE

2016.01.016 – Ouvert le 21 janvier 2016
LA SIGNALISATION NE RISQUE PAS L'EXCÈS DE VITESSE

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

Plainte:

Le comité de quartier de Marcinelle-Centre nous interpelle à propos de la rue du Tombois. Une voirie à sens unique qu'empruntent à vive allure les automobilistes en dépit de l'étroitesse de cette rue, pratiquement dépourvue de trottoir, et de la visibilité qui y est réduite. En cause, selon le comité, la disparition de longue date d'un panneau complémentaire en réservant l'accès à la circulation locale. Il multiplie en vain les démarches pour que soit restaurée cette signalisation éventuellement renforcée par un signal limitant la vitesse. Le comité a également sollicité l'intervention d'un élu de la minorité via le bulletin des questions du conseil communal.

Suivi:

Le service Etude-mobilité de la zone de Police nous confirme que ce panneau complémentaire (C3 + additionnel « excepté circulation locale ») fait actuellement défaut et qu'il est impératif de pallier cette absence, estimant en revanche l'ajout d'une limitation de vitesse provisoirement superflu (position à revoir ultérieurement, le cas échéant) dès lors que celle-ci ne peut excéder 50 km/h en agglomération. En ce début d'année, le responsable du service a d'ailleurs remis une fiche de travail à la division Voirie qui a repris la signalisation verticale, jusqu'alors confiée à la zone de Police locale, au 1er janvier 2016. La concrétisation prendra un certain temps, c'est un euphémisme. De passage dans la rue à la mi-février 2017 (seul moyen pour nous de vérifier si le travail a été effectué à défaut d'en être informé par le service), nous constatons que la signalisation ad hoc est en place. **Clôturé.**

2016.05.001 – Ouvert le 1^{er} février 2016
LA SAMBRIENNE ET LA VILLE, DEUX ENTITÉS DISTINCTES

Plainte :

Ce propriétaire de deux garages se plaint de la difficulté d'y accéder en raison de la présence de grosses ornières qui se transforment en mares par temps de pluie. Il dit avoir multiplié les demandes en vue d'une réparation du tarmac auprès de la Voirie comme de la société de logement public La Sambrienne, ses garages se situant dans une cité. Sans succès : chacun se renvoie la balle. Il s'en remet à nous étonné que des responsables d'une même « commune » ne puissent se mettre d'accord.

Suivi :

Nous contactons le secteur Voirie concerné qui, renseignements cadastraux à l'appui, nous indique que les allées longeant ces garages relèvent de la propriété de la Sambrienne. Nous répercutons l'information au plaignant en lui suggérant d'inviter les gestionnaires de la société à contacter la Ville pour s'entendre confirmer, preuves

cadastrales faisant foi, que l'entretien du passage lui incombe. C'est par la radio Bel RTL que nous entendrons parler, à nouveau, de notre homme. Il s'est en effet manifesté auprès de l'émission « La Vie est BEL » dans l'espoir d'être enfin entendu. Après avoir tenté de nous joindre en vain, l'animatrice obtient une réaction à chaud de l'échevin à l'antenne. Ce dernier promet d'examiner le dossier qui a priori lui est inconnu. L'intéressé est reçu le lendemain par l'échevin qui s'engage à adresser un courrier à la Sambrienne pour la sensibiliser.

COMMENTAIRE :

De tous temps, le Carolo lambda a peiné à faire la différence entre les décideurs des sociétés d'habitation sociale –qui ont aujourd'hui fusionné pour n'en former qu'une seule - et ceux de la Ville. Bien que la composition de ses organes de décision reflète un rapport de force politique issu des élections communales, la Sambrienne n'en constitue pas moins une entité économique et juridique distincte de la Ville mais aussi autonome par rapport à cette dernière. Si le plaignant nourrissait encore quelques doutes à cet égard, il pourra s'en convaincre en constatant que les voiries de l'une ne sont pas celles de l'autre et vice-versa. Ce n'est pas la première fois non plus qu'un citoyen se tourne vers un média pour avoir gain de cause. A cette occasion, nous avons déjà vécu des situations peu glorieuses où le mandataire confronté à la presse s'empressait de régler le problème comme par magie et sans égard aux éventuels obstacles à la satisfaction de la demande mis en avant par l'administration. Ce qui revenait à encourager le citoyen à user et abuser de ce moyen de pression. Dans le cas présent, nous saluons l'attitude cohérente de l'échevin. Clôturé.

2016.03.008 – Ouvert le 3 mars 2016 – NIDS DE POULE SUR LE HALAGE

Plainte:

Cette propriétaire est riveraine du chemin de halage. Avec d'autres habitants du périmètre, elle déplore de longue date le manque d'entretien du revêtement en tarmac de cette voie qui est empruntée matin et soir par des camions desservant des entreprises avoisinantes. Résultat, ledit chemin, qui est aussi un tronçon d'un itinéraire RAVel, est jonché de nids de poule que les poids lourds évitent difficilement provoquant vibrations et fissures dans les maisons situées en bordure du halage. Notre interlocutrice ne parvient pas à se faire entendre par la Ville.

Suivi:

Contacté immédiatement par nos soins début mars, le secteur Voirie nous répond fin avril que la Ville a exceptionnellement procédé à des réfections sommaires de ce tronçon du halage à l'occasion du passage de l'émission « Le Boléro de RAVel » mais qu'il dépend en réalité de la Région wallonne et relève plus particulièrement de la direction des Voies hydrauliques (DG 02) ce dont nous aurons confirmation par la division de l'Aménagement urbain. Cette dernière prend langue avec ladite direction qui s'engage à poser un diagnostic circonstancié. Selon l'importance des dégradations du revêtement, il sera décidé soit de reboucher les ornières, soit de procéder à une réfection en profondeur du tronçon.

COMMENTAIRE :

En espérant que cette analyse n'éluadera pas la question de savoir si cette portion de halage est adaptée à la circulation intensive de poids lourds.

2016.03.014 – Ouvert le 7 mars 2016 – TROTTOIR ENDOMMAGÉ PAR UN TIERS

Plainte:

Lors du déchargement de matériaux de construction chez un voisin, un transporteur a endommagé le trottoir du plaignant avec les vérins du camion. Dès que ce dernier en a fait le constat, il s'est rendu au Poste de Police où on l'a renvoyé vers le secteur Voirie. Là-bas, son interlocuteur lui a indiqué que l'article 24 du RGP le rendait responsable de son trottoir. La compagnie d'assurance du plaignant refuse toute prise en charge du dossier faisant valoir que le trottoir endommagé n'est pas sa propriété. Quant à la société de transport, si elle s'était montrée d'emblée ouverte à une indemnisation, elle ne donne plus signe de vie.

Suivi :

Consulté par nos soins, le service des Affaires juridiques se réfère à l'article 24 du RGP qui fait obligation au riverain d'entretenir son trottoir et de le maintenir en parfait état en dépit du fait qu'il soit propriété de la Ville. Cette dernière ayant la faculté d'y procéder d'office aux frais du premier. Selon la jurisprudence, l'existence d'un tel règlement transférant la responsabilité de la Ville vers le riverain, implique qu'en cas d'accident, comme la chute d'un piéton, le plaignant et la Ville pourraient être tenus responsables « *in solidum* ». Sur base de cet article, il appartient donc au plaignant de réclamer la réparation du trottoir par le tiers responsable et, s'il n'obtient pas gain de cause, c'est à la Ville de prendre le relais. Le plaignant décide d'envoyer un courrier de mise en demeure au transporteur. **Clôturé.**

2016.03.020 – Ouvert le 16 mars 2016 – MOBILITÉ RÉDUITE PAR UN PANNEAU PMR

Plainte:

Cette dame nous appelle dépitée. Des agents du service « Signalisation » viennent d'installer un panneau indiquant un emplacement de stationnement réservé aux personnes à mobilité réduite. Le fût du panneau a été planté sur le trottoir juste dans l'axe de passage des piétons et qui plus est, tout près des marches de son seuil de porte, si bien que sa présence constitue un obstacle à éviter quand elle sort son enfant dans son landau. Elle souhaiterait que le panneau soit déplacé à un endroit moins gênant pour la mobilité, d'autant qu'il ne tient actuellement qu'avec des cales en bois.

Suivi:

Une rapide visite sur les lieux nous convainc de la pertinence de la demande. Le poteau pourrait en effet être reculé d'environ 60 cm vers la façade du bâtiment à hauteur duquel il a été placé sans que cela ne compromette sa visibilité. Nous y sensibilisons la direction de la Voirie. La réaction du service Signalisation ne sera pas immédiate - nous devons même nous y reprendre à plusieurs fois- mais au bout du compte le panneau sera repositionné plus adéquatement. **Clôturé.**

2016.03.012 – Ouvert le 21 mars 2016 – QUERELLE D'ÉGOUTS

Plainte:

Ce propriétaire est en train de terminer un nouveau garage pour lequel il a obtenu du Collège la permission de se raccorder à l'égout communal. Il se heurte toutefois à l'impossibilité de ce faire, le raccordement d'attente qui a été placé lors de travaux d'égouttage et d'amélioration de la voirie où il se trouve s'avérant défectueux. Le plaignant et son architecte ont questionné le responsable du secteur Voirie concerné mais ce dernier dit attendre une réponse de l'intercommunale Igretec qui était chargée du suivi et de la surveillance de ce chantier. Les semaines passent et le blocage persiste.

Suivi:

Le responsable du secteur de la Voirie nous confirme que des démarches sont en cours vis-à-vis de l'intercommunale qui tarde, semble-t-il, à réagir. Au mois d'août, soit quatre mois après notre première intervention (suivie de rappels), il n'y a toujours pas de solution en vue. Il faudra attendre le mois de novembre pour que la Ville décide de réaliser les travaux de réparation de l'égouttage en mesures d'office aux frais d'Igretec.

Clôturé.

2016.08.009 – Ouvert le 16 août 2016 – SCLÉROSE EN PLAQUES...

Plainte:

Cette technicienne en prothèse dentaire nous contacte à propos du changement de nom consécutif à la décision de supprimer les doublons odonymiques dans l'entité. Adoptée par le conseil communal lors de sa séance du 7 septembre 2015, cette modification de nom s'est accompagnée d'une renumérotation de la rue. Si le numéro de police de la plaignante a bien été changé par les soins de la Ville, les plaques indiquant l'ancien nom de la rue sont, quant à elles, toujours bien en place près d'un an après la décision de modification. Qui plus est, notre interlocutrice constate que les GPS n'ont pas été actualisés. Résultat : un véritable casse-tête pour ses clients et fournisseurs (qui ne sont pas de la région) bien en peine de trouver le laboratoire de la plaignante, qui affiche un nouveau numéro de police en étant situé dans une rue officiellement rebaptisée mais dont les plaques renseignent toujours l'ancienne dénomination...

Suivi:

S'agissant de l'actualisation des GPS, le service Population nous assure que les modifications de nom de rue et de renumérotation sont transmises par la Ville aux opérateurs au fur et à mesure de leur adoption. Pour avoir fait le test avec une cartographie récente sur un GPS d'une marque connue, nous avons pu en effet constater que la rue de la plaignante était reprise sous sa nouvelle dénomination. En ce qui concerne les plaques de rue, nous questionnons la division Voirie. Cette dernière nous fait savoir que lesdites plaques ont été commandées à la mi-août à une firme spécialisée dans le cadre d'un marché public de fournitures. Dès réception de celles-ci, la Voirie procédera à leur placement. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Anticipant quelque peu sur notre prochain rapport, nous signalerons que la plaignante nous a ré-interpellé en ce mois de mars 2017 s'étonnant que les plaques dont nous lui avons annoncé l'arrivée en août 2016 faisaient toujours défaut... Nous avons questionné à nouveau la Voirie qui nous a indiqué que ces plaques faisaient l'objet d'un « arbitrage typologique » au sein de la cellule du Bouwmeester. Nous avons interrogé celle-ci non

sans avoir sondé dans le même temps le cabinet de l'échevine compétente en matière de changements odonymiques. Nous comprenons de la réponse du Bouwmeester que la fabrication par la firme spécialisée a été différée le temps d'affiner le contenant et le contenu des dites plaques. Elles seront finalement réceptionnées et installées en juin 2017.

2016.10.006 – Ouvert le 11 octobre 2016 – UNE VUE PANNEAU...RAMIQUE

Plainte:

Ce couple de séniors nous fait part du problème qui lui empoisonne la vie depuis maintenant deux mois: l'installation début octobre par une équipe de la Voirie d'un panneau de signalisation (interdiction de tourner à gauche) sur le trottoir, juste à la limite entre sa propriété et celle du voisin. Si cette localisation mitoyenne, comme le veut l'usage, veille à ne défavoriser aucun riverain, force est de constater que la présence dudit panneau est très pénalisante pour les intéressés tant ce dernier est visible de leur salon, leur façade se situant en retrait par rapport à l'alignement. Lorsqu'ils se trouvent assis dans cette pièce, ne s'offre plus aux plaignants que cette vision obsédante. Ce maçon retraité qui a consacré toute sa vie à l'embellissement de la demeure familiale construite de ses mains se désole en plus de voir brusquement sa coquette façade aux briques soignées et aux jardinières bien garnies, gâchée par ce panneau, situé au milieu de la largeur du trottoir alors que les autres poteaux de la rue ont été placés à plus grande proximité de l'alignement. Présent lors du placement, il a bien tenté de convaincre les agents du service Signalisation de planter le panneau ailleurs mais ceux-ci se sont retranchés derrière les consignes reçues.

Suivi:

Lorsque nous nous rendons sur les lieux pour mieux nous rendre compte de la situation, le plaignant attire notre attention sur deux possibilités de localisation mitoyenne pour cette signalisation qui auraient l'une et l'autre le mérite d'éloigner le panneau de sa façade sans occasionner de désagréments visuel et esthétique identiques aux occupants des maisons concernées. Nous décidons de défendre ces deux options auprès du service Etude-Mobilité de la Police et de la division Voirie en y ajoutant une troisième consistant à placer le panneau non plus sur un fût dans le trottoir mais « en ferrures » à même une façade comme cela se rencontre, du reste, ailleurs dans cette voirie. A la plus grande satisfaction des intéressés, nous sommes entendu : le panneau est déplacé de quelques mètres. **Clôturé.**

2016.10.010 – Ouvert le 15 octobre 2016 – L'AVALOIR CURÉ GRÂCE AUX ZÈBRES

Plainte:

L'avaloir situé à quelques mètres de l'immeuble de la plaignante n'a plus été curé depuis longtemps. Quand il pleut beaucoup, il refoule. Elle dit l'avoir signalé à la Voirie en vain. Quant à la Police, elle l'a renvoyée vers le...Juge de paix.

Suivi :

Ce dernier contact infructueux ayant été pris verbalement, il nous est impossible de vérifier son authenticité. Nous questionnons le secteur Voirie qui, avec un certain délai, nous répond que de nombreux avaloirs échappent aux campagnes de curage programmées périodiquement en raison de véhicules stationnés au-dessus des grilles. L'avaloir en question est situé dans une voirie comprise dans le périmètre d'interdiction de stationner mis en place lors des rencontres à domicile du Sporting.

Un match est justement programmé sous quinzaine un jour de semaine en soirée. Dès que la signalisation ad hoc aura été déployée, le secteur Voirie en profitera pour faire le nécessaire. **Clôturé**

2016.10.029 – Ouvert le 28 octobre 2016 – QUEL DAMAGE !

Plainte:

Après plusieurs mois (et mails à l'échevin), le plaignant est toujours dans l'attente d'un rebouchage du nid de poule face à sa façade qu'il vient de rénover avec la pose de nouveaux châssis en PVC. Ces derniers risquent d'être abîmés par les gravillons d'asphalte qui sont projetés au passage des voitures dans l'ornière.

Suivi:

Compte tenu de l'ancienneté de sa plainte, attestée par des mails et clichés, nous conseillons à l'intéressé d'introduire une demande d'indemnisation auprès du service Assurance s'il devait constater des dégâts à sa menuiserie en PVC imputables à ce nid de poule. Parallèlement, nous questionnons le Secteur concerné ainsi que la direction de la Voirie quant au suivi de cette demande qui se fait attendre. Le travail sera finalement effectué fin novembre mais il est jugé très insatisfaisant par le plaignant qui nous envoie une photo de l'excavation rebouchée. Nous ne revendiquons aucune expertise en la matière mais à en juger par le monticule d'asphalte qui recouvre le nid de poule, il nous paraît que le matériau n'a pas été damé, ce qui ne va arranger, loin s'en faut, le problème des gravillons mis en avant par notre interlocuteur. Nous le faisons remarquer à qui de droit. La réparation sera achevée par le service. **Clôturé.**

2016.11.003 – Ouvert le 2 novembre 2016 – LA RITOURNELLE DE L'ARTICLE 24

Plainte:

Cette habitante d'un logement social se plaint de ne plus pouvoir stationner sa voiture dans un parking commun à plusieurs immeubles à appartements dont celui qu'elle occupe. En cause : l'état « désastreux » du trottoir y donnant accès qui a déjà eu raison du carter de son véhicule. Elle a interpellé la *Sambrienne* mais cette dernière l'a renvoyée vers la Ville qui ne veut pas davantage intervenir. Elle a pourtant entendu parler de discussions entre la Ville et la société de logement public en vue de la reprise par la première des voiries appartenant à la seconde.

Suivi:

La division Voirie nous ayant confirmé qu'elle ne pouvait intervenir, nous questionnons l'échevin qui nous indique que le débat autour de l'incorporation au domaine public des voiries de la *Sambrienne* n'est pas en cause dans le cas d'espèce. Le trottoir abîmé relève bien du domaine public mais sa dégradation n'est pas le fait d'un usage public. Elle résulte d'une utilisation privative par les occupants des immeubles pour gagner le parking. Dans ce cas, c'est l'article 24 du RGP qui trouve à s'appliquer. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Comme nous l'avons déjà maintes fois souligné dans ce rapport, une chose est d'invoquer l'article 24 qui transfère la responsabilité de la Ville vers le riverain (cfr. aussi le dossier 2016.03.014), une autre est d'aller jusqu'au bout de la logique de cet article qui dispose que la Ville se substitue par mesures d'office au riverain défaillant. Si elle se dispense de le faire, ou à tout le moins de rappeler le citoyen à ses obligations par un courrier -ce qui est le cas en pratique- le trottoir en mauvais état est appelé à le rester.

Plainte:

Cette sexagénaire a fait procéder à la remise en état de son trottoir et a, dans ce cadre, sollicité le bénéfice de la « prime communale à la construction ou la rénovation des trottoirs situés dans le domaine public ». Alors que les travaux, dûment autorisés par le Collège, sont terminés depuis début novembre 2015, elle attend toujours que la Ville lui verse cette prime dont l'octroi n'a, à sa connaissance, jamais été contesté. Il s'agit tout de même d'un montant de 220 euros à récupérer sur une somme investie de 1980 euros.

Suivi:

Nous questionnons la direction de la Voirie ainsi que le secteur Voirie concerné : cette prime est reprise dans les crédits inscrits à la seconde modification budgétaire de l'exercice soumise à l'approbation de la tutelle. Une fois le feu vert obtenu, il sera procédé à l'engagement de la dépense en sorte que la plaignante devrait recevoir sa prime pour la fin de l'année. Nous sommes sur le point de lui communiquer la bonne nouvelle quand le référent financier (réfi) de la division Voirie nous informe qu'une erreur s'est glissée au niveau de l'article budgétaire affecté à cette prime. Il faudra hélas attendre la première modification budgétaire de 2017 pour inscrire à nouveau ce crédit.

COMMENTAIRE :

L'erreur est humaine... La dame fait contre mauvaise fortune bon cœur, d'autant que des excuses lui sont transmises par nos soins mais également pas le service lui-même, démarche que nous ne pouvons que saluer. C'est finalement au mois de septembre...2017 que le montant arrivera sur son compte.

PROPRETÉ

2016.01.024 – Ouvert le 29 janvier 2016 – LE « POUSSE-POUSSE » NE PASSE PAS

Plainte :

Cet habitant de Couillet se plaint de ne jamais voir passer d'agents de la Propreté chargés du ramassage des déchets (appelés familièrement « pousse-pousse ») dans sa rue alors qu'il « paye ses impôts » comme tout le monde.

Suivi :

Renseignements pris, la rue où habite le plaignant n'est pas comprise dans le circuit des « pousse-pousse » qui se limite aux voiries les plus importantes. S'agissant de l'ancienne commune de Couillet, il nous est signalé que le service n'est provisoirement plus dispensé du tout faute de local permettant aux agents de prendre leur repas, pause, douche. Mais il nous est assuré que l'autorité recherche une solution. Et de fait, un nouveau local sera mis à disposition du personnel. **Clôturé.**

BÂTIMENTS

2016.10.019 – 2016.10.021 – 2016.10.024 – 2016.10.025 -2016.10.026 –
2016.10.027 – 2016.10.028 – Ouverts le 28 octobre 2016
PANNE DE CHAUFFAGE, PANNE DE RÉPONSE

Plainte :

A la veille du congé de Toussaint, un professeur et six élèves de l'académie des Beaux-Arts se sont donné le mot pour nous avertir d'une panne de chauffage depuis la rentrée du mois de septembre. En cause : la chaudière principale est défectueuse. La pièce (un brûleur) est commandée de longue date et devait arriver début octobre mais se fait attendre. Tous nos interlocuteurs espèrent que la Ville va mettre à profit la semaine de vacances scolaires pour remédier à cette fâcheuse avarie d'autant que le gel s'annonce.

Suivi :

Nous questionnons dans un premier temps le cabinet de l'échevine de l'Education qui nous transmet un échange de mails dans lequel le directeur de l'établissement confirme la situation d'inconfort dans laquelle se déroulent les cours tant pour le corps professoral que pour les élèves dont certains ont déjà claqué la porte quand d'autres se plaignent d'avoir payé un minerval de 175 euros pour grelotter en classe. Il s'avère en outre que le problème de la chaudière est connu depuis trois ans et se traduit par des pannes chaque hiver. Afin de rassurer les plaignants sur l'imminence d'une réparation, nous nous tournons vers la division des Bâtiments. Nous n'aurons aucun retour. A la reprise des cours, nous nous inquiétons de la situation auprès du directeur qui nous avise de la remise en route de la chaudière et d'un retour progressif des locaux à une température acceptable. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

A noter que notre courrier électronique à la direction des Bâtiments pour nous enquérir du timing de réparation de la panne était adressé en copie au directeur général ff ainsi qu'aux cabinets des échevins de l'Education et des Bâtiments. Que personne ne prenne la peine ou ne juge utile d'y répondre reste source pour nous d'une indicible consternation en dépit de notre longue expérience de la chose.

ÉCOLOGIE URBAINE

2016.10.001 – Ouvert le 5 octobre 2016
L'ARBRE DANS LA MAISON DE DUTROUX : ÉPILOGUE

Plainte:

Six ans après nous avoir sollicité une première fois, cette octogénaire nous revient avec son même souci : un arbre pousse dans une annexe de la maison de Marc Dutroux dont elle est voisine et elle craint que les branches n'abîment sa toiture. Elle souhaite que la Ville, propriétaire du bâtiment, fasse le nécessaire.

Suivi:

Nous avons narré dans notre rapport annuel de 2010 cette rocambolesque affaire où des agents de la Ville avaient été mis en joue par des policiers qui croyaient à une tentative d'intrusion alors qu'ils examinaient seulement la possibilité de pénétrer dans la sinistre demeure pour y couper l'arbre. Finalement, les agents avaient décidé de ne pas ouvrir le bâtiment pour éviter d'importants travaux de re-sécurisation après et avaient sollicité l'autorisation de la dame de passer par son toit pour atteindre la plantation. Comme elle leur refusa cet accès, ils mirent un terme à l'intervention. Nous avons quant à nous essayé de raisonner notre interlocutrice. En vain.

Lorsqu'elle se manifeste à nouveau à nous en ce mois d'octobre 2016, nous ne manquons pas de lui rappeler cet épisode en lui faisant comprendre qu'elle devra cette fois y mettre du sien si elle veut être débarrassée de cet arbre.

Assuré de sa bonne volonté, nous relayons sa requête. Quand la division de l'Ecologie urbaine se présente chez elle avec la même demande d'emprunter sa toiture, elle se heurte à nouveau au refus de la plaignante !

Qu'à cela ne tienne, entre 2010 et 2016, la Ville a acquis une des maisons mitoyennes de celle de Dutroux par laquelle il est possible d'y accéder. Les agents de l'Ecologie urbaine se procurent la clé et peuvent enfin procéder à l'abattage de l'arbre. **Clôturé.**

DIRECTION DE L'AMÉNAGEMENT URBAIN

URBANISME

2016.04.004 - Ouvert le 22 mai 2016 – DÉLAIS DÉPASSÉS

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

Plainte:

Cette dame nous contacte à propos de sa demande de permis d'urbanisme pour la transformation et l'agrandissement de sa maison introduite le 20 janvier 2016. Alors que le délai de délivrance théorique est de 75 jours, elle attend toujours la décision du Collège. Elle a contacté le service du Fonctionnaire délégué, dont l'avis préalable était requis, qui lui a fait savoir qu'il avait retourné ledit avis, favorable, à l'Urbanisme. Elle vient de contacter ce dernier : on l'y aurait avisé que la procédure allait encore prendre deux mois. Elle désespère craignant qu'il faille recommencer celle-ci à zéro en raison du dépassement du délai.

Suivi:

La directrice de l'Urbanisme nous retrace la ligne du temps. Une fois le dossier jugé complet, un accusé de réception a été adressé le 4 février à la plaignante. Le 12 avril, il a été transmis au Fonctionnaire délégué qui a remis son avis favorable le 13 mai. Le dossier sera soumis au Collège pour accord dans la seconde quinzaine de juin pour délivrance du document début juillet. On n'a donc pas exagéré en annonçant à la plaignante un délai supplémentaire de deux mois. Au total, six mois au lieu des deux mois et demi théoriques auront été nécessaires. Mais cela ne signifie pas qu'il faille tout reprendre depuis le début, ainsi qu'elle le redoutait à tort. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

On soulignera non sans nous en réjouir que cette réclamation relative à un dépassement de délai est la seule que nous ayons enregistrée au cours de l'exercice 2016 alors que ce type de dossier était récurrent par le passé. Même si notre service ne centralise pas toutes les plaintes citoyennes, la diminution des dossiers en notre office est révélatrice d'une amélioration. Il faut assurément y voir le fruit des efforts de la Ville pour renforcer sa division de l'Urbanisme ce qui a permis de résorber l'arriéré tout en réduisant le délai de traitement des nouvelles demandes.

2016.09.017 - Ouvert le 20 septembre 2016 – AU PIED DU MUR

Plainte:

Cette famille de gitans sédentarisés fait à nouveau appel à nos services à propos d'une procédure infractionnelle lancée par la Ville à son encontre. A l'origine de cette affaire qui s'inscrit dans un contexte de litige de voisinage aigu, la construction en 2015 d'un mur de séparation élevé sur une hauteur de deux mètres alors que le permis délivré n'autorisait qu'une hauteur d'un mètre. Procès-verbal avait été dressé et une mise en demeure envoyée par l'Urbanisme enjoignant le propriétaire de rabaisser ce mur à un mètre sous peine de poursuites judiciaires. Alors qu'il s'est exécuté, il vient de recevoir un courrier de l'Urbanisme l'invitant à enlever un tapis vert en synthétique posé sur ledit mur. (voir dossier 2015.08.001 – « Un mur d'incompréhension ». Rapport annuel 2015)

Suivi:

Lors du précédent épisode, le propriétaire, par la voix de sa fille, avait plaidé la bonne foi après la construction du mur litigieux : l'avis d'urbanisme à afficher mentionnait un mur d'une hauteur de deux mètres ainsi d'ailleurs que le document à renvoyer pour signaler le début des travaux (une anomalie corrigée depuis). Des explications qui n'ont jamais convaincu l'Urbanisme, d'autant que le permis proprement dit, seule pièce à valeur réglementaire, stipulait que le mur en question ne dépasserait pas la hauteur d'un mètre. Les plaignants avaient finalement consenti à régulariser leur situation. Au terme d'une rencontre avec l'Urbanisme et le cabinet de l'échevine initiée par nos soins en novembre 2015, il avait été acté que le mur serait raccourci d'un mètre et rehaussé par un fil sur lequel serait accrochée de la végétation. Dispositif qui ne nécessite aucun permis.

La suite ne s'est hélas pas exactement déroulée comme convenu. Si le mur a bien été ramené à un mètre de hauteur, devenant de facto un muret, les intéressés ont pris quelques libertés avec la notion de « végétation ». En effet, ils ont prolongé ce muret d'un tapis vert en synthétique pour atteindre les deux mètres et ainsi accéder à l'intimité recherchée. La voisine qui guette la moindre incartade de son vis-à-vis s'est bien évidemment empressée de dénoncer cette nouvelle provocation.

Le courrier de l'Urbanisme qui est envoyé aux plaignants en ce mois de septembre 2016 relève que le tapis a été installé sans demande de permis préalable et les invite à opter pour la plantation d'une haie vive qui fait partie des dispenses de permis prévues par le CWATUP.

C'est la fille du propriétaire qui nous contacte pour s'insurger contre l'acharnement dont ferait preuve l'Urbanisme à l'endroit de sa famille. Elle ne comprend pas en quoi l'aménagement réalisé n'est pas conforme à ce qui avait été convenu lors de la réunion du mois de novembre 2015.

Nous sondons la directrice adjointe quant à l'interprétation précise à donner au dernier courrier qui met en évidence la violation de l'article 84 du CWATUP (nul ne peut sans un permis préalable, etc...) s'agissant du tapis vert. Faut-il entendre que moyennant demande de permis (de régularisation, dans ce cas), ce mur de végétation artificielle serait susceptible de recevoir l'assentiment de l'autorité ? Sans grande surprise, la réponse de la directrice est négative. La seule option est de l'enlever et de le remplacer par une haie vive. Et le plus tôt sera le mieux.

Contre toute attente, nous parvenons à convaincre la famille d'obtempérer et lui conseillons de soumettre à l'Urbanisme son projet de haie vive (type d'essences, choix du support, etc...) préalablement à son installation. **Clôturé.**

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

2016.09.024 - Ouvert le 7 septembre 2016 – UNE ENSEIGNE SURCHARGÉE

Plainte:

Dans le cadre des mesures prises par la Ville pour lutter contre la prolifération anarchique des enseignes lumineuses, cet exploitant d'une taverne a introduit une demande de permis de régularisation pour la devanture de son commerce à la suite de quoi une autorisation partielle et conditionnelle lui a été délivrée. Elle lui fait obligation d'enlever les néons qui éclairent la façade ainsi qu'une enseigne lumineuse qui symbolise le nom de cette ancienne brasserie. Il doit également repeindre une partie de la façade dans un ton plus neutre. Des impositions qui ne l'agrément pas et qui vont lui occasionner des dépenses dont il se passerait bien. Il fait remarquer que le quartier où il est installé ne se distingue pas par l'esthétique des façades et que sa devanture n'a rien à envier à celle des établissements HORECA voisins du sien.

Suivi:

Le plaignant a hélas laissé passer le délai légal pour introduire un recours au gouvernement wallon contre la décision du Collège communal octroyant le permis partiel et conditionnel. Il n'a donc plus comme alternative à ce stade que se conformer au prescrit dudit permis ou d'introduire une nouvelle demande amendée.

Dans cette dernière hypothèse, la nouvelle demande ne reproduira évidemment pas à l'identique la précédente au risque de connaître le même sort. Il convient plutôt qu'elle intègre au mieux les préoccupations esthétiques exprimées dans la décision du Collège qui se fondent sur le règlement communal relatif aux terrasses et aux enseignes du secteur HORECA lequel se réfère à la Charte relative aux terrasses du secteur HORECA.

S'il décide de s'inscrire dans cette démarche, nous suggérons au plaignant de rencontrer préalablement la division Urbanisme afin qu'il soit vérifié si son établissement est situé dans « un périmètre ciblé par des investissements structurants (fonds FEDER, Rénovation urbaine, revitalisation urbaine) » (cfr. règlement communal terrasses et enseignes chapitre V - Dispositions transitoires, page 13) et, s'il s'avère qu'il n'est pas compris dans un tel périmètre, d'envisager avec ses interlocuteurs de l'Urbanisme, l'éventualité que le Collège consente à assouplir -et de quelle manière- les conditions d'octroi du permis de régularisation dans le cadre d'une nouvelle demande qu'il devra introduire. **Clôturé.**

2016.10.011 - Ouvert le 11 octobre 2016 – IL SE TROMPE DE MÉDIATEUR

Plainte:

Le plaignant soupçonne son voisin d'avoir effectué des travaux en violation d'une servitude sans demande de permis préalable. Il s'en est ouvert à l'Urbanisme en septembre qui lui a confirmé la chose verbalement. A la suite de quoi, il a envoyé un courrier officiel à la division début octobre pour dénoncer cette infraction. Il sollicite notre intervention.

Suivi:

Nous ne pouvons que l'inviter à laisser le temps à l'Urbanisme de réagir à son courrier qu'il vient d'envoyer. Nous convenons avec lui de refaire le point un mois plus tard. Le moment venu, il nous recontacte nous signalant qu'il n'a pas encore eu de retour de la Ville à sa lettre.

Nous nous tournons alors vers la directrice adjointe qui nous informe qu'un dossier a bien été ouvert dès que le plaignant s'est manifesté verbalement en septembre. Le propriétaire qui a réalisé les travaux litigieux est venu s'expliquer et a fait part de son



intention d'introduire une demande de régularisation (qui a peu de chance d'aboutir). Parallèlement, l'Urbanisme a invité la Police locale à dresser procès-verbal. La directrice attire notre attention sur le fait que l'anonymat que réclamait notre plaignant dans son courrier, soucieux de maintenir une bonne relation de voisinage, n'est jamais garanti dans ce type de démarche. Nous revenons vers ce dernier pour l'informer de ce qui précède et l'aviser des prochaines étapes de la procédure ainsi enclenchée lui expliquant que la balle est désormais dans le camp du Parquet ou du Fonctionnaire délégué.

Un peu plus tard, il nous recontacte, mécontent de la tournure prise par les événements. En s'adressant à l'Urbanisme et à notre service, il n'avait pas à l'esprit d'entamer une longue procédure juridico-administrative qui lui échappe mais de nouer un dialogue constructif avec le voisin pour solutionner le différend. Il nous reproche de ne pas avoir privilégié la médiation.

Nous lui rappelons que c'est lui qui a pris l'initiative d'avertir l'Urbanisme d'une possible infraction et que c'est à sa demande expresse que nous avons interpellé la division pour nous enquêter de ses intentions. Que cette dernière ait lancé une procédure de sanction n'est que la conséquence logique et obligatoire d'un constat d'infraction.

S'il souhaitait un règlement amiable sans y impliquer l'autorité publique, le plaignant aurait dû solliciter la Médiation de quartier et s'abstenir provisoirement de dénoncer les faits à l'Urbanisme. Quant à nous, une fois saisi du dossier, nous avons agi conformément à notre mission, ni plus, ni moins, en questionnant l'Urbanisme quant au traitement réservé à celui-ci. Peut-être, le plaignant a-t-il confondu médiateur communal et médiateur de quartier ? Il ne serait ni le premier, ni le dernier.

2016.11.005 - Ouvert le 9 novembre 2016 **AMENDES TRANSACTIONNELLES À PAYER...OU PAS**

Plainte:

Le plaignant se voit réclamer deux amendes transactionnelles pour un montant global de 14.424,38 euros par le Fonctionnaire délégué de la Région wallonne à la suite d'infractions urbanistiques constatées en mars 2009 par la Police locale. Il fait valoir qu'il n'était pas propriétaire des constructions illicites au moment où la Police a verbalisé mais seulement locataire, celles-ci appartenant à son père. Ce n'est qu'à l'été 2015 qu'il en est devenu le propriétaire ainsi qu'en atteste un document du notaire. Dans l'intervalle, en vertu d'un arrangement pris avec son père, le plaignant admet avoir réalisé lui-même les travaux litigieux en échange d'un loyer réduit.

S'il était donc bien le maître d'œuvre des travaux lorsque les infractions ont été constatées, le plaignant refuse d'en endosser la maîtrise d'ouvrage. Selon lui, il doit y avoir eu à la base une confusion avec son père liée au patronyme commun.

Le plaignant nous remet copie d'un courrier adressé au Directeur financier -chargé de récupérer les amendes transactionnelles - pour l'informer d'une possible méprise. Dans sa réponse, ce dernier l'avise qu'il questionne le Fonctionnaire délégué de la Région wallonne (FD) lequel a été également averti de cette situation par un courrier du plaignant.

A en croire celui-ci, il est poursuivi devant le tribunal correctionnel à l'initiative du FD, une première audience s'étant tenue en juillet à l'issue de laquelle le président a mis l'affaire en continuation. Il aurait signalé au prévenu qu'il allait solliciter des éclaircissements quant à la réelle propriété du bien en infraction. Désarmé, le plaignant sollicite notre aide.



Suivi:

Questionné par nos soins, le Directeur financier nous éclaire précisément sur la question par la plume du Directeur adjoint ff. Il ressort qu'en 2009 un procès-verbal d'infraction urbanistique et un procès-verbal subséquent ont été dressés à l'encontre du plaignant par la Police locale visant la construction d'une annexe et d'un hangar. Le Parquet renonçant à poursuivre, le Fonctionnaire délégué de la Région wallonne (FD) a invité le contrevenant à payer une amende transactionnelle d'un montant total de 14.424,38 €. Une fois cette amende notifiée au Collège communal par le FD, les services financiers ont adressé un avis de paiement à l'intéressé fin novembre 2015. Ce dernier a sollicité et obtenu un plan de paiement qu'il n'a finalement pas respecté. Une mise en demeure lui a alors été envoyée en mars 2016. Suite à celle-ci, le plaignant a écrit à deux reprises au Directeur financier pour invoquer différents éléments, notamment le fait qu'il n'était pas propriétaire du bâtiment lorsque les PV ont été dressés. Dans sa correspondance, il fait également mention d'une audience devant une juridiction inconnue laissant penser que la procédure a dépassé le stade de la transaction. Le Directeur financier a donc interrogé le FD en juillet et octobre 2016 sur l'état de la procédure, afin de s'assurer que l'amende transactionnelle réclamée restait due. A quoi le FD répondra que « *Monsieur XXX reste redevable d'une somme de 14.424,38 €* » et que « *ces amendes transactionnelles sont étroitement liées à des infractions urbanistiques frappant des biens immeubles peu importe la personne du propriétaire* ».

Lorsqu'il se tourne vers nous en novembre 2016, rappelons-le, le plaignant invoque toujours le fait que le bâtiment ne lui appartenait pas au moment des faits mais bien à son père et qu'il est poursuivi devant le tribunal correctionnel à l'initiative du Fonctionnaire délégué, l'affaire étant mise en continuation, le temps pour le juge d'éclaircir la question relative à la propriété réelle du bâtiment où des infractions ont été commises (NB : nous n'avons pas été en mesure de vérifier cette information).

Dans sa réponse à notre courrier l'interrogeant sur ce dossier, la Directrice adjointe de l'Urbanisme confirme ce qui a déjà été écrit par le FD au Directeur financier « *l'infraction est liée à l'immeuble et que s'il y a amende transactionnelle c'est un accord avec le propriétaire du moment, libre à lui d'entamer une action envers le propriétaire précédent si celui-là en est l'auteur et ce quel que soit le lien de parenté entre les personnes* ».

Le Directeur financier adjoint ff nous fait part de son analyse à cet égard :

«La circulaire ministérielle du 5 juillet 2007 relative aux infractions et aux sanctions en matière d'urbanisme vise, au titre de contrevenants, le maître d'ouvrage, mais également, le cas échéant : l'entrepreneur, l'architecte, le propriétaire du terrain qui a consenti ou toléré (par exemple, en cas d'utilisation d'un terrain pour le placement d'installations fixes ou mobiles), le notaire. Par conséquent, la circonstance que M.XXX n'était pas propriétaire au moment des faits n'intervient pas en l'espèce, dès lors qu'il reconnaît avoir réalisé les travaux lui-même, tant dans sa lettre du 30 mai 2016 qu'auprès du Médiateur communal. »

Pour le Directeur financier adjoint ff, il est en revanche une question plus importante à éclaircir : le plaignant est-il réellement, comme il le prétend, poursuivi devant le tribunal correctionnel par le FD ? Si tel est le cas, cela signifierait que l'intéressé ait marqué son désaccord sur la proposition de transaction ou plus vraisemblablement que le fait qu'il n'ait pas payé l'amende ait été assimilée par le FD à un refus de la transaction dans le chef du plaignant. Le Fonctionnaire délégué en aurait alors avisé le Procureur du roi qui a entamé les poursuites pénales devant le tribunal, conformément à l'article 155 §6 du CWATUP. Par définition, en effet, transaction et poursuites pénales ne peuvent coexister dès lors que la première est une alternative aux secondes.

Si ce scénario s'avère, la Ville n'a plus à recouvrer l'amende transactionnelle auprès du plaignant puisqu'il répond des infractions qui lui sont imputées devant une juridiction pénale.

Mais de ces éventuelles poursuites pénales découlant d'un refus de transaction dans le chef du plaignant, le FD ne dit mot dans sa réponse du mois d'octobre au Directeur financier.

Se ralliant à l'analyse du Directeur financier adjoint, la Directrice adjointe de l'Urbanisme annonce qu'elle va questionner le FD à cet égard. Nous sommes fin décembre. Sans nouvelles en mai 2017, nous nous enquérons de la réponse de ce dernier. La Directrice adjointe de l'Urbanisme nous indique qu'elle n'a toujours pas eu de retour. Et d'ajouter que le futur CoDT, dont l'entrée en vigueur est imminente, mobilise toutes les énergies chez le FD et a priorité sur les vieux contentieux.

Les services financiers nous confirmant de leur côté que la procédure de recouvrement de l'amende transactionnelle est gelée le temps que la clarté soit faite, nous décidons de mettre le dossier en « stand-by ».

COMMENTAIRE :

14.424, 38 euros d'amende transactionnelle : l'importance du montant est, on veut le croire, à la mesure de l'importance de la gravité des faits. Et l'intérêt de la Ville est moins de voir cette coquette somme atterrir dans ses caisses –bien qu'une rentrée financière soit toujours bonne à prendre –que cette sanction joue pleinement son rôle dissuasif et agisse comme un signal aux candidats à l' « aventure » urbanistique. L'intérêt de la Ville disions-nous, mais aussi celui de la Wallonie, dont on rappellera qu'elle édicte les règles qui ont ici été enfreintes.

Certes, une procédure infractionnelle a été enclenchée qui a abouti à une proposition de transaction comme le prescrit le CWATUP. Mais à l'évidence, le contrevenant refuse de payer. De cela la Ville en a la certitude mais elle ignore ce qu'a fait le FD de ce non-paiement et ce dernier n'a manifestement pas le temps de l'informer à cet égard. Que fait-on ? On attend. Tôt ou tard –la digestion du CoDT peut hélas prendre du temps- le vieux contentieux momentanément relégué finira par revenir sur le bureau du Fonctionnaire délégué. Peut-être la Ville apprendra-t-elle qu'il a passé la main au Parquet et au Tribunal ? Peut-être la Ville se verra-t-elle invitée à poursuivre le recouvrement de l'amende transactionnelle ? Peut-être qu'il ne se sera rien passé du tout : pas d'amende, pas de poursuites, pas de décision de justice : juste des infractions constatées en...2009 et un auteur qui s'en défend toujours sept ans plus tard.

RÉGIE COMMUNALE AUTONOME

2016.02.016 – Ouvert le 10 février 2016 – RINDEZ LES LIARDS !

Plainte :

Cette dame a, par erreur, versé sa cotisation de mutuelle sur le compte bancaire de la Régie communale autonome (RCA) qui se trouvait dans la liste de ses bénéficiaires sur son PC banking. Alors qu'elle a adressé un mail le 19 janvier pour solliciter le remboursement du montant -27,75 euros-, elle n'a toujours rien reçu si ce n'est un accusé de réception l'avisant que l'on traite son dossier. Faisant état de difficultés à nouer les deux bouts, elle souhaite que nous intervenions pour qu'elle récupère ce montant au plus vite.

Suivi :

Elle nous transmet une copie d'extrait de compte qui mentionne bien un mouvement de 27,75 euros de son compte vers celui de la RCA avec la communication « RCA voleurs ! ». Bien que nous l'ayons deviné, elle nous expliquera que ce commentaire peu amène a été mémorisé par son logiciel bancaire à l'occasion d'un précédent paiement d'une redevance « parking » de 25 euros qui était cette fois adressé au bon destinataire. Mais la plaignante ne retire rien à cette amabilité, la Régie mérite bien d'être traitée de la sorte, qui « séquestre » (sic) de l'argent indûment arrivé sur son compte.

Nous contactons la responsable du secteur parking qui confirme la réception de ce montant de 27,75 euros et l'intention de la RCA de le rembourser à la plaignante à la fin du mois de février (à l'instar de tous les paiements) comme cela lui a été expliqué par téléphone.

L'intéressée crie au mensonge, niant avoir été contactée par téléphone et affirmant n'avoir reçu qu'un accusé de réception « type ». Elle trouve en outre anormal d'avoir à attendre la fin février pour que lui soit restituée une somme versée au mois de janvier. Aveuglée par sa hargne contre le gestionnaire de parking, elle en oublie que c'est bien de son fait (involontaire certes) que la Régie s'est retrouvée créditée d'un montant qui ne lui était pas dû. Le remboursement sera effectué dans les premiers jours du mois de mars. **Clôturé.**

2016.09.023 - 2016.10.005 - Ouverts les 29 septembre et 3 octobre 2016
STATIONNEMENT PAYANT ET PMR

Plainte:

Ces deux personnes handicapées nous contactent à quelques jours d'intervalle. Toutes deux s'interrogent à la lecture d'articles parus dans la presse à propos du nouveau règlement –redevance sur le stationnement payant qui entrera en vigueur le 1er janvier 2017. Elles y ont appris que les personnes à mobilité réduite titulaires de la carte spéciale devront s'enregistrer préalablement auprès de la RCA pour pouvoir stationner gratuitement sur les emplacements payants. Est-ce à dire, nous questionnent nos interlocuteurs, que le système de la « double carte » (la carte fédérale devant être légitimisée par une carte communale) qui avait été opportunément abandonné va être restauré ?



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

Suivi:

Le directeur-gérant de la RCA nous indique que le retour à la double carte n'est pas à l'ordre du jour mais que la personne handicapée titulaire de la carte fédérale qui prétend à l'exonération en qualité de conducteur ou de passager d'un parent au 1^{er} degré vivant sous le même toit devra faire préalablement enregistrer ladite carte. Cet enregistrement constituant une forme de dématérialisation de la carte communale complémentaire naguère exigée.

COMMENTAIRE :

Comme elle se posait déjà à l'époque de la double carte sans qu'il y fut vraiment répondu, la question demeure des usagers à mobilité réduite –belges ou européens- titulaires d'une carte spéciale qui viennent occasionnellement stationner à Charleroi ? La seule carte délivrée par l'autorité fédérale/nationale du pays est, en principe, insuffisante si l'on s'en tient au futur règlement-redevance? La redevance forfaitaire de 25 euros sera-t-elle d'application pour défaut de titre d'exonération ? Avec possibilité d'annulation moyennant production de justificatifs a posteriori comme c'était le cas à l'époque révolue de la double carte ?

Le directeur-gérant de la RCA nous indique pour toute réponse que le stationnement est gratuit pour tous les usagers à mobilité réduite sur les emplacements réservés à cet effet, précisant que la proportion de ceux-ci est de 1 pour 50.



DIRECTION DE LA CITOYENNETÉ ET DE LA COMMUNICATION

ETAT CIVIL - CIMETIÈRE

2016.01.017 - 2016.03.010 - 2016.03.011 - 2016.05.002 - 2016.06.011 -
2016.06.020 - 2016.07.003 - 2016.08.004

**Ouverts sur la période de janvier à août 2016
POUR UNE ADMINISTRATION SANS FIL(E)**

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

Plainte :

Les huit citoyen(ne)s qui nous ont saisi durant cette période se plaignaient des longues files d'attente dans les maisons communales annexes qu'il s'agisse de changements d'adresse, de cartes d'identité, de titres de séjour, de passeports ou encore de demandes à l'Etat civil (mariage). Certains plaignants se montraient critiques quant à la gestion de ces files au moyen d'un distributeur de tickets. D'autres pointaient la suppression des guichets uniques ou la frilosité apparente de la Ville à mettre en place une « e-administration » digne de ce nom. Ce mécontentement exprimé par une poignée d'usagers auprès de notre office a été largement évoqué par la presse, à la faveur notamment d'interpellations au Conseil communal.

Suivi :

Nous n'avons pu que relayer les explications de l'autorité communale auprès de chaque plaignant. Cette dernière évoquant la nécessaire réorganisation des guichets uniques qui a débouché sur la mise sur pied des cinq maisons citoyennes et qui devrait se prolonger à terme par l'implémentation d'un véritable guichet électronique.

L'arrivée d'une nouvelle échevine la tête des services Etat civil et Population s'est traduite, début septembre, par l'adoption de mesures qui ont eu pour effet de réduire considérablement les files dans les maisons citoyennes. **Clôturés.**

COMMENTAIRE :

Elargissement des plages d'ouverture et adaptation des heures de permanences (soit des guichets ouverts à raison de 90 heures supplémentaires), mise en place d'un guichet express pour l'enlèvement des documents commandés (ce qui évite de refaire une seconde fois la file), modification du système de tickets (un ticket numéroté par personne et plus par famille), traitement des dossiers « mariage » et des formulaires de prise en charge des étrangers par les services « ad hoc » pour alléger le travail des guichets, renforcement des effectifs par 7 équivalents temps plein...autant de mesures présentées par la nouvelle échevine devant le Conseil communal au début septembre 2016. Ces mesures qui ont manifestement porté leurs fruits ont fait l'objet d'une concertation entre la mandataire et les cadres de l'administration. Comment ce problème de files qu'on nous présentait comme une fatalité, un dommage collatéral à une indispensable restructuration des guichets uniques, a-t-il soudainement été résolu dans le pragmatisme et le consensus ? Sans méconnaître le pouvoir de persuasion dont l'échevine, réputée pour son franc-parler, peut faire preuve et la volonté de réformer qui accompagne généralement une entrée en fonction, on peut tout de même se demander pourquoi ces remèdes n'ont pu être mis en œuvre plus tôt ?

2016.01.012 - Ouvert le 15 janvier 2016 – JUSTE UNE PETITE SIGNATURE

Plainte :

La mère du plaignant étant entrée en maison de retraite, il a sollicité son changement d'adresse. Un inspecteur de police est venu vérifier sa présence au sein de l'institution mais la dame n'a pas été en mesure d'apposer sa signature sur le document ad hoc. Comme l'inspecteur de police lui a suggéré de le faire, le fils a demandé au médecin traitant de sa mère un certificat attestant de son incapacité de signer mais ce dernier refuse estimant que cela pourrait nuire aux intérêts de sa patiente.

Suivi :

Renseignements pris par nos soins auprès de la maison de retraite, il nous apparaît que la pensionnaire est apte à signer elle-même. Si elle n'a pu le faire lors du passage de l'inspecteur, c'est parce qu'elle était souffrante ce jour-là. Nous contactons dès lors le Service interne de Population -mises à jour qui demande immédiatement au service Population de l'ancienne commune concernée de faire le nécessaire auprès du Poste de police. Peu de temps après, un inspecteur retourne voir la dame et sa situation est régularisée. **Clôturé.**

2016.01.019 - Ouvert le 26 janvier 2016
IMMEUBLE SUBDIVISÉ, DÉLAI DE DOMICILIATION ALLONGÉ

Plainte :

Le plaignant a demandé son changement d'adresse le 28 octobre 2015. Un inspecteur est passé chez lui le 4 novembre et, selon lui, a jugé la situation « en ordre » mais il n'a toujours pas reçu son avis d'inscription. Il s'en étonne et s'en inquiète.

Suivi :

Contact avec le Service interne Population - mises à jour qui nous informe que la demande se trouve toujours entre les mains de la Police et va être, suite à notre intervention, réclamée d'urgence. Comme le plaignant réside dans un immeuble à appartements, le dossier a dû transiter par les divisions Logement (permis de location) et Urbanisme (permis) pour vérification avant de revenir à l'inspecteur. En l'espèce, il s'avère que le propriétaire n'a pas renouvelé son permis de location. Le plaignant sera donc inscrit à l'adresse à titre provisoire. La mise à jour sera effectuée en date du...15 février 2016. **Clôturé.** Voir dossier 2016.10.011 et commentaire ci-après.

2016.06.002 - Ouvert le 2 juin 2016 – TOUTE UNE HISTOIRE POUR UN HISTORIQUE

Plainte:

Ce propriétaire d'un immeuble de rapport désireux de vendre son bien souhaite se faire communiquer l'historique des domiciliations (pour attester de la conformité urbanistique des subdivisions opérées). Il a sollicité ces renseignements auprès du service Population de Marcinelle qui n'a pu les lui délivrer le renvoyant vers la division de l'Urbanisme où l'on n'a pu davantage accéder à sa requête : on l'y a invité à se rendre à Marcinelle. Il a l'impression de tourner en rond et les candidats à l'acquisition se font de plus en plus pressants.

Suite:

Nous prenons contact avec le service interne de Population - mises à jour qui n'a manifestement pas eu vent de la demande du plaignant. L'attestation demandée est délivrée qui reprend -anonymement s'entend- les différentes occupations depuis 1983. **Clôturé.**

2016.06.014 - Ouvert le 14 juin 2016 – SUSPENDU MAIS PAS BLOQUÉ

Plainte:

La plaignante nous est envoyée par le Médiateur fédéral. Elle a introduit une demande de nationalité via l'article 12 bis §1 3° du code de la nationalité belge le 15 janvier 2016 mais son dossier est bloqué alors qu'elle dit remplir toutes les conditions pour l'obtenir.

Suivi:

Nous questionnons le service des Nationalités. Il n'y a pas de blocage. Le dossier a été mis en suspens dans l'intérêt de la plaignante. Une erreur dans le calcul du nombre d'heures de formation/de travail a été commise lors de l'établissement de la demande. Par chance, le gestionnaire s'en est rendu compte à temps. Comme l'intéressée avait déjà signé la déclaration de demande d'acquisition de la nationalité belge et payé le montant de 185€ correspondant aux taxes fiscale et communale, il lui a été proposé de suspendre temporairement le dossier et d'attendre qu'elle ait obtenu son diplôme d'infirmière avant d'envoyer les documents au tribunal de première instance. Si le dossier avait été envoyé avant qu'elle n'obtienne ce diplôme, il aurait fait l'objet d'un refus du Procureur du Roi en raison du nombre insuffisant d'heures de formation/de travail effectuées et les 185€ versés l'auraient été en pure perte. Une fois son diplôme en main, elle répondra à la condition "intégration sociale" un des critères prévus par l'article 12 bis §1 3°. Nous invitons donc notre interlocutrice, qui n'avait manifestement pas compris ce qui lui avait été expliqué, à reprendre contact avec le service des Nationalités quand elle aura reçu son précieux sésame. **Clôturé.**



2016.07.007 - Ouvert le 6 juillet 2017 – CARTE D'IDENTITÉ À DOMICILE

Plainte:

La plaignante nous contacte en colère. Elle a emmené sa mère au service Population en vue du renouvellement de la carte d'identité de cette dernière. Elles ont dû attendre deux heures et demie (cfr. dossier « pour une administration sans fil(e) » ci-avant) leur tour au guichet. Elle appréhende le jour où elle devra accomplir la même démarche pour son père qui souffre de la maladie de Parkinson. Alors que nous lui avons indiqué d'emblée qu'il était possible de solliciter le passage d'un agent à domicile moyennant présentation préalable d'un certificat médical, elle nous rappelle quelques jours plus tard pour nous faire remarquer que les agents du service Population semblent ignorer cette procédure.

Suivi:

La responsable du service nous confirme pourtant que cette procédure est bien prévue. Il convient toutefois qu'un proche de la personne se rende préalablement dans une maison citoyenne munie de la convocation, d'une photo et du montant à payer ainsi que d'un certificat médical attestant de l'incapacité de l'intéressé de se déplacer. Nous en informons la plaignante non sans l'inviter à nous revenir en cas de difficultés. **Clôturé.**

2016.07.015 - Ouvert le 1er août 2016 – IDENTITÉ INCERTAINE MAIS BELGE

Plainte:

Cette ressortissante mauritanienne naturalisée belge en juin 2014 par la Chambre des représentants ne parvient pas à obtenir son passeport et sa carte d'identité. La Ville exige au préalable la présentation d'un passeport du pays d'origine. Or, l'ambassade de Mauritanie en Belgique n'en délivre pas et même dans l'hypothèse (improbable) d'un retour de la plaignante au pays, il lui faudrait plus d'un an et, à ses dires, le versement d'importants pots de vin pour l'obtenir. C'est le Médiateur fédéral qui l'a orientée vers notre service.

Suivi:

La difficulté réside dans l'identité de l'intéressée. Au Registre national comme dans son titre de séjour apparaît la mention «nom déclaré », ce qui n'est pas concevable pour un citoyen belge. Pour confirmer l'identité et biffer cette mention, la présentation d'un passeport national valable et l'accord de l'Office des étrangers sont nécessaires. Toutefois entre l'ouverture du dossier en notre office et le moment où nous établissons le contact avec le service des nationalités, la naturalisation de la plaignante est devenue effective au Registre national. Ce qui signifie qu'elle va pouvoir recevoir ses documents d'identité en dépit de cette mention «nom déclaré», un problème qui aurait dû être réglé en amont de sa naturalisation par la présentation d'un rapport. **Clôturé.**

Plainte:

Ce riverain nous fait part de difficultés à recevoir son courrier en raison de la numérotation de sa rue. Son habitation, une nouvelle construction, est numérotée 23 i car comprise dans une rangée de maisons portant le numéro 23 de b à j. Au Registre national, le 23 i a été transformé en 23000i, ce qui amène les facteurs occasionnels à déposer sa correspondance au numéro 23, un immeuble à appartements où existe un numéro interne 230001. Qui plus est, ce numéro 23 est suivi dans la rue par le numéro...21 avant d'arriver au 23 a et au 23 de b à j. Il dit s'être déjà plaint verbalement auprès de l'administration de cet imbroglio -qui lui a même valu des amendes pour paiement en retard de factures qu'il n'avait pas reçues -mais en vain. Il fait dès lors appel à nous dans l'espoir d'un changement de numérotation dans sa rue.

Suivi:

Après visite sur place et contacts avec la direction de la citoyenneté, il se confirme que la numérotation dans la rue du plaignant est effectivement incohérente dans la mesure où un 21 vient s'intercaler entre le 23 et le 23 a. Mais cette situation est un héritage du passé qui pourrait être corrigée assez rapidement s'il était décidé de renommer la rue dans le cadre de la suppression des doublons odonymiques qui est en cours depuis 3 ans. La nouvelle dénomination entraînerait de facto une renumérotation de la voirie. Il y a toutefois un obstacle : de toutes les rues de l'entité portant le même nom, celle qui nous occupe est l'une des plus peuplées, ce qui, pour l'heure, l'exclut du lot des voiries à rebaptiser.

L'avis de la commission chargée de plancher sur ces modifications de noms de rue (COC) va toutefois être sollicité quant à l'opportunité de modifier quand même le nom de la rue du plaignant (en l'intervertissant avec une rue du même nom d'une autre ancienne commune), étant entendu que le dernier mot reviendra à l'autorité communale. A défaut d'accord de cette dernière, une renumérotation pourrait toujours intervenir «hors changement odonymique » mais prendrait beaucoup plus de temps.

Début janvier 2017, nous apprendrons que la COC a émis un avis favorable et qu'un dossier a été soumis au Collège pour décision, laquelle devra ensuite, le cas échéant, recevoir l'approbation du Conseil communal.

En attendant, le numéro de police du plaignant au Registre national demeure le 23000i. Tous les organismes publics qui lui écrivent, étant informatiquement reliés au Registre national ne peuvent utiliser que ce numéro sur les courriers qu'ils lui adressent.

Nous suggérons à notre interlocuteur d'inviter les expéditeurs privés (exemple: abonnement à une revue) qui encodent manuellement les coordonnées à mentionner le 23i sur leurs envois. **Clôturé.**

Plainte:

La plaignante s'est présentée au guichet Population d'une maison citoyenne vers 11h45. Un agent (qu'elle identifie dans sa réclamation) l'a sèchement interpellée lui reprochant de l'avoir « prise en otage » en arrivant juste avant la pause de midi. Après avoir traité la demande de documents administratifs de la plaignante (nouvelle carte d'identité, carnet de mariage, duplicata de diplôme), l'agent a suivi cette dernière dans le hall d'entrée et s'est mise à l'agresser verbalement. Et de lui conseiller vertement de ne plus arriver juste avant la fermeture du guichet la prochaine fois. Selon la plaignante, l'employée l'aurait même traitée de « baraque » devant son fils qui était au photomaton.

Suivi:

Nous nous trouvons à l'étranger lorsque nous recevons cette plainte sur notre boîte « mails ». Nous la faisons suivre à la directrice de la Citoyenneté et de la Communication qui répond directement à l'intéressée en ces termes.

« J'ai pris connaissance de votre plainte adressée à Monsieur Labbé, médiateur de la Ville de Charleroi et je ne peux que regretter l'accueil qui vous a été réservé lors de votre visite à la Maison Citoyenne le 3 août dernier. Je souhaite néanmoins attirer votre attention sur le fait que si le personnel communal est évidemment au service du citoyen et doit essayer de répondre à ses demandes de la manière la plus efficace et cordiale possible, il mérite également de pouvoir prendre une pause durant le temps de midi. La plupart des agents essaient autant que possible de satisfaire au mieux les attentes des citoyens et débordent régulièrement sur leur horaire mais il faut également être conscient que ces dépassements ne peuvent être récupérés. Or, il est vrai que certaines démarches administratives prennent plus de temps que d'autres et lorsqu'elles sont entreprises peu avant midi, elles empiètent forcément sur cette période de repos. Je vous prie également d'accepter toutes nos excuses pour les propos qui auraient été échangés durant cette entrevue. Suite à cet incident, les consignes de bases en matière d'accueil et de politesse ont été rappelées dans le service concerné mais je peux vous assurer que si certains agents ne remplissent pas toujours leurs missions correctement, d'autres font un travail remarquable au quotidien, dans des conditions souvent très difficiles. »

COMMENTAIRE :

On notera que cet incident s'est produit durant la période « critique » pour les maisons citoyennes (cfr. dossier « Pour une administration sans fil(e) » ci-avant). Il n'en reste pas moins que les propos tenus s'ils sont avérés –et l'établir n'est évidemment pas la moindre difficulté pour un responsable de service, d'où l'usage du conditionnel –sont inadmissibles quand bien même le comportement de la partie plaignante n'aurait pas été parfaitement exemplaire non plus. Ce que nous n'excluons pas.

2016.08.025 - Ouvert le 31 août 2016 – EQUIVOQUE SUR LES CONVOCS

Plainte:

Nous sommes contacté par la responsable d'un organisme dépendant du Grand Hôpital de Charleroi, qui assure des soins psychiatriques à domicile dans des appartements privés. Elle s'étonne que les six patients résidant dans lesdits logements mais aussi leur propriétaire n'aient pas reçu une information officielle les avertissant du changement de numérotation de leur domicile. C'est en effet à l'occasion d'un renouvellement de carte d'identité dans le courant du mois d'août qu'ils l'ont appris. Pour exemple, l'appartement 32/011 est devenu le 32/013...

Cette situation crée de la confusion (et de la tension) pour la réception des courriers destinés à ces personnes qui souffrent de troubles psychiatriques graves (psychose, paranoïa). Et elle risque de se reproduire prochainement dans un autre immeuble juste à côté où résident quatre autres patients.

Notre interlocutrice demande que cette décision de changement de numérotation soit officiellement portée à la connaissance de chacune des personnes concernées.

Suivi:

Il nous est expliqué dans un premier temps que le changement de numérotation résulte d'une initiative de l'inspecteur de quartier en vue de la mise en conformité de cette numérotation avec les directives préconisées en la matière par le Registre national (SPF Intérieur). Cette procédure est appliquée au cas par cas. En principe, l'inspecteur dépose un avis dans la boîte aux lettres avisant les occupants de ce changement. Comme il ne s'agit pas ici d'un changement de numérotation décidé par l'autorité communale pour tout ou partie d'une rue mais d'un changement de la numérotation interne d'un ou de plusieurs immeuble(s), l'administration n'est pas tenue d'en avertir les organismes. C'est au citoyen qu'il appartient de faire ces démarches et également de demander la mise à jour de sa carte d'identité.

Nous décidons de contacter l'inspecteur de quartier pour nous assurer qu'il avait bien déposé un avis pour prévenir les occupants du changement de numérotation opéré par ses soins.

Surprise, il nous dit avoir adressé un courrier au service Population le 16 mars dernier pour signaler la chose mais ne pas avoir laissé d'avis aux locataires. Pour lui, c'est le service Population qui doit convoquer les personnes pour la mise à jour de leur carte d'identité et, de ce fait même, les informer du changement. Ce qui, dans le cas présent, n'a, semble-t-il, pas été fait. L'inspecteur nous signale au passage que la Police utilisait par le passé un formulaire-type pour aviser les personnes d'un changement de numérotation mais elle a, dit-il, été invitée à ne plus pratiquer de la sorte car ce formulaire était source d'erreurs. Dont acte.

Nous nous tournons à nouveau vers le Service interne Population-Mise à jour qui nous fournit de plus amples explications. En 2010, la division Population, la Police, l'Urbanisme et le logement ont effectivement décidé d'un commun accord que l'inspecteur de quartier déposerait une convocation suite aux renumérotations qui devaient être menées à large échelle et ont élaboré pour ce faire un modèle-type.

En perspective des élections de 2012 d'abord, et suite au surcroît de travail dans les services ensuite, l'opération de renumérotation décidée en 2010 a été suspendue.

A la reprise de celle-ci, non seulement le modèle-type de convocation était devenu obsolète (horaires, signatures officielles) mais, en outre, la hiérarchie de la Police a fait savoir qu'elle ne souhaitait plus que les inspecteurs se chargent des convocations.

Pour sortir du flou généré par cette situation, un nouveau système « vient » d'être mis en place (en fait, le dispositif est lancé le jour même où nous ré-interpellons le service) :

dès qu'une renumérotation sera encodée par le service Population - Mise à jour, une convocation sera éditée directement et envoyée au citoyen par ce service. Un nouveau modèle de convocation vient d'être finalisé à cet effet.

Pour en revenir à notre plaignante, les locataires dont elle s'occupe recevront prochainement une convocation « nouvelle mouture » pour venir mettre à jour leur carte d'identité. Toutefois, il leur incombera toujours d'avertir par eux-mêmes ceux de leurs correspondants postaux habituels qui ne font pas partie des organismes publics connectés au Registre national. **Clôturé.**

2016.09.015 - Ouvert le 14 septembre 2016 IMMEUBLE SUBDIVISÉ, DÉLAI DE DOMICILIATION ALLONGÉ (BIS)

Plainte:

Le plaignant ne pouvant s'exprimer en français c'est l'assistant social (AS) du CPAS qui traite son dossier qui nous contacte. Il souhaite être inscrit à la nouvelle adresse où il vient de s'établir mais on lui a signalé au guichet Population que ce n'était pas possible tant que le rapport de police relatif à une précédente demande de changement d'adresse (dans une autre ancienne commune) datant de la...mi-avril n'était pas revenu à l'administration. L'AS a contacté l'inspecteur de police voici deux semaines qui lui a promis de renvoyer le rapport au service des Etrangers. Renseignements pris auprès de ce dernier, le rapport ne lui est toujours pas parvenu. Le travailleur social s'en remet à nous.

Suivi:

Quand nous contactons le service des Etrangers, le rapport de police vient juste de lui parvenir. Le plaignant peut donc introduire sa nouvelle demande de changement d'adresse. Nous apprendrons que le logement où le plaignant avait voulu établir son domicile en avril dernier a été déclaré inhabitable. On devine donc que sa demande d'inscription a transité par le Logement et l'Urbanisme avant de revenir à l'inspecteur de quartier ce qui explique le délai, d'avril à septembre, soit 5 mois, pour la transmission du rapport au service des Etrangers. **Clôturé.** Voir dossier 2016.10.011 et commentaire ci-dessous.

2016.10.011 - Ouvert le 17 octobre 2016 IMMEUBLE SUBDIVISÉ, DÉLAI DE DOMICILIATION ALLONGÉ (TER)

Plainte:

Notre interlocuteur a effectué les démarches en vue de son inscription à sa nouvelle adresse, le 23 mars 2016 et a reçu la visite de l'Inspecteur de quartier peu de temps après. Sans nouvelles à la fin du mois, il s'est rendu au Poste de Police où on lui a indiqué que sa demande était entre les mains de la division de l'Urbanisme et qu'il devait compter sur un délai de six à huit mois avant d'avoir des nouvelles de sa domiciliation. Même son de cloche auprès du service Population. Nous sommes à la mi-octobre et le plaignant attend toujours que son changement d'adresse soit effectif, avec les désagréments administratifs qui en découlent.

Suivi:

De fait, le service interne Population-Mise à jour n'a reçu le rapport de police que le 14 octobre 2016 soit trois jours avant que le plaignant ne se manifeste à nous. Une convocation à venir modifier sa carte d'identité est sur le point de partir. Ce délai de plus de six mois est dû au transit de la demande par les divisions Logement et Urbanisme

mais aussi, dans le cas qui nous occupe, au fait que le service Population travaille en effectif réduit et a accumulé du retard. Nous rappelons à notre plaignant qu'il existe une procédure d'urgence que tout citoyen peut solliciter moyennant certaines circonstances (mutuelle, séjour à l'étranger, etc). Il en ignorait l'existence. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Cinq à plus six mois se sont écoulés entre la visite du policier et l'inscription effective dans ces deux derniers cas et il en aura fallu trois et demi dans celui qui les précédait (cfr. Dossier 2016.01.019 ci-avant). Cela ne date pas d'aujourd'hui. Pour nécessaire et salubre qu'elle soit, l'instauration d'un contrôle de la conformité des immeubles ayant fait l'objet d'une subdivision ne doit pas pénaliser le demandeur d'une domiciliation par un délai de traitement anormalement long dès le moment où la résidence effective de ce dernier a été constatée par la Police. Certes, lorsqu'il est informé de la chose, et moyennant le feu vert de l'inspecteur, le service Mise à jour peut hâter l'inscription sans attendre que la demande ait terminé son parcours administratif mais encore faut-il qu'il en soit avisé par les acteurs de première ligne (guichet, Police, etc...).

2016.11.006 - Ouvert le 9 novembre 2016
UNE RADIATION POUR L'ÉTRANGER NÉBULEUSE

Plainte:

Ce ressortissant turc naturalisé belge nous expose le problème de son épouse, de nationalité turque, qui a fait l'objet, à son insu et de manière injustifiée, d'une radiation « pour la Turquie » du 14 novembre 2013 au 8 août 2016. Il explique que lors d'un départ en vacances en Tunisie, son épouse a égaré sa carte de séjour C à l'aéroport de Zaventem, carte C qui a été retrouvée par la Police de l'aéroport laquelle a dressé un PV indiquant que la titulaire de ladite carte C avait pris l'avion pour la Turquie. Ce qui a conduit à sa radiation pour l'étranger en date du 14 novembre 2013, la carte C ayant expiré dans l'intervalle. En vue de sa réinscription sous carte C, l'épouse du plaignant a dû convaincre l'Office des Etrangers, preuves à l'appui et avec l'aide du Médiateur fédéral qu'elle n'avait pas quitté la Belgique pour la Turquie mais était juste partie en Tunisie en vacances (où elle a d'ailleurs dû demander un visa à l'ambassade belge pour regagner la Belgique vu qu'elle avait égaré sa carte C). L'Office des Etrangers a finalement reconnu qu'elle était bien présente sur le territoire pendant la période d'absence présumée et elle a pu être réinscrite à son adresse le 8 août 2016. L'intéressée ne s'est cependant pas rendu compte immédiatement qu'elle était reprise au registre national comme radiée pour l'étranger de 2013 à 2016. C'est le comptable de son mari, commerçant de son état, qui a attiré son attention sur le fait que sa société avait rémunéré pendant trois ans sa conjointe alors que celle-ci était censée être en Turquie. Cette situation risquant de lui occasionner des ennuis sur le plan fiscal. Il a alors fait à nouveau appel au Médiateur fédéral qui lui conseille aujourd'hui d'introduire une réclamation auprès du SPF Intérieur contre cette radiation. Il sollicite parallèlement notre intervention en vue d'une annulation de celle-ci par le Collège communal.

Suivi:

Nous questionnons le service des Etrangers qui nous indique avoir mis en application les directives de l'Office des étrangers sur base du procès-verbal de la police fédérale de Zaventem qui mentionnait un retour définitif pour la Turquie dans le chef de l'intéressée. La carte C n'ayant pas été égarée par son épouse comme l'affirme le plaignant mais reprise par la Police (fait qu'il conteste avec force et qui l'a amené à déposer une plainte auprès du Comité P).



Quoi qu'il en soit, on n'est pas ici face à une radiation d'office relevant d'une décision du Collège.

Nous décidons de prendre langue avec l'office du Médiateur fédéral, saisi conjointement de cette réclamation, pour analyser avec lui l'opportunité d'introduire une réclamation auprès du SPF Intérieur ainsi qu'il a recommandé de le faire au plaignant.

Notre confrère nous avise qu'il a consulté l'Office des Etrangers à cet égard. Il ressort que la radiation avec mention « départ pour la Turquie » dont a fait l'objet l'épouse du plaignant en date du 14 novembre 2013 n'est ni une radiation d'office (décidée par le Collège sur la base d'un rapport de police) ni une radiation pour perte du droit de séjour (sur décision de l'Office des Etrangers) mais une décision de l'administration communale sur la base de déclarations qui, si l'on en croit la version du plaignant, n'émanent ni de lui, ni de son épouse mais de la Police de Zaventem.

De notre échange avec le Médiateur fédéral, il ressort que l'intéressée devrait introduire une "demande de rectification des informations contenues au Registre national" auprès du Collège communal. Une demande qu'elle devra évidemment étayer par des preuves que la déclaration de son départ est contraire à sa volonté et ne correspond pas à la réalité.

Nous convenons encore avec notre alter ego fédéral d'attendre que cette demande de rectification soit effectivement introduite. Le moment venu, et si besoin, nos deux services mèneront des investigations complémentaires, chacun dans leur sphère d'intervention, pour éclaircir certains points nébuleux. **Dossier en suspens.**

2016.11.013 - Ouvert le 29 novembre 2016 – ULTIME CONCESSION

Plainte:

Son père décédé, le plaignant a effectué les démarches en vue de l'inhumation dans une nouvelle concession. Conformément aux dernières volontés du défunt, il a demandé que cette concession soit située à côté de celle de ses parents. Il vient d'apprendre par le fossoyeur qu'il n'était pas possible de satisfaire à cette demande, les nouvelles concessions doivent impérativement prendre place dans des parcelles qui leur sont spécialement dédiées. Comme une mauvaise nouvelle ne vient jamais seule, il a appris dans la foulée que cette concession lui coûterait le double du prix étant donné que le défunt n'était plus domicilié dans l'entité et ne l'avait pas été durant les 2/3 de sa vie au moins.

Suivi:

Pour ce qui est du tarif doublé, nous ne pouvons que renvoyer le plaignant à l'article 2 du règlement communal régissant la matière. En ce qui concerne la localisation de la concession, nous contactons le responsable des fossoyeurs qui dans un premier temps confirme l'impossibilité d'accéder à ce souhait. Mais après visite des lieux, il se ravise. Il semble que le fossoyeur ait mal évalué la situation et que l'inhumation à l'endroit voulu sera possible et autorisée. **Clôturé.**

DIRECTION DES SERVICES FINANCIERS

RESSOURCES COMMUNALES-RECouvreMENT/ CONTENTIEUX-RÉCLAMATIONS FISCALES

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

2016.05.020 – Ouvert le 27 mai 2016 – TAXE « DÉCHETS » INJUSTEMENT RÉCLAMÉE ?

Plainte :

Notre interlocuteur réside dans une co-propriété de 112 appartements. Pour l'enlèvement des déchets ménagers, le syndic de l'immeuble fait de longue date appel à la société privée SITA qui facture annuellement le service comprenant la collecte et le traitement des immondices. Le montant total acquitté par la co-propriété avoisine les 21.000 euros annuellement et est répercuté sur les locataires selon des quotités. Dont coût : 250 à 300 euros par an pour le ménage du plaignant (deux personnes). En dépit de cette contribution annuelle, la Ville lui réclame la taxe sur la collecte et le traitement des déchets ménagers. Il trouve cela parfaitement injuste dans la mesure où il n'a aucunement recours aux services de l'ICDI tant pour le ramassage des sacs poubelles que pour l'accès aux parcs à conteneurs où il n'a plus besoin de se rendre non plus. Il ajoute que le chèque-sac ne lui est d'aucune utilité vu ce qui précède. Et d'y aller de cette comparaison : « c'est comme si l'Etat me réclamait une taxe de circulation alors que je n'ai pas de voiture ». Il a introduit des réclamations fiscales en 2013 et 2014 mais elles ont été rejetées. Motifs avancés par le Collège : le règlement-taxe stipule que celle-ci est due « *indépendamment de l'utilisation de tout ou partie des services d'enlèvement et de traitement des déchets* ». Le Collège rappelle pour le surplus qu'une taxe communale est « *un impôt dont le paiement est réclamé d'office par l'administration communale pour couvrir les dépenses publiques générales et que, par conséquent, il n'existe pas de notion de service rendu* ». Une argumentation que le plaignant continue à contester radicalement et n'est d'ailleurs pas le seul de son immeuble puisqu'au total, pas moins de 40 autres résidents ont déposé une réclamation fiscale pour l'exercice 2015.

Suivi :

D'emblée, nous avisons le plaignant que la seule voie légale pour obtenir une exonération ou un dégrèvement de cette taxe pour l'exercice 2016 reste d'introduire une nouvelle réclamation auprès du Collège. C'est bien ce qu'il s'apprête à faire mais en comptant cette fois sur notre soutien.

Il nous paraît intéressant de savoir si le recours à la société SITA par la co-propriété relève d'un choix des locataires fédérés au sein du syndic ou résulte d'une impossibilité technique ou de toute autre nature pour l'immeuble d'être desservi chaque semaine par les camions de collecte de l'ICDI. Dans pareille hypothèse, en effet, la question de l'équité de cette taxation pour les locataires concernés pourrait être posée nonobstant le règlement qui précise que la taxe est due « *indépendamment de l'utilisation de tout ou partie des services d'enlèvement et de traitement des déchets* ».

Nous questionnons le directeur général de l'intercommunale à cet égard. La réponse est non.

La résidence pourrait être ajoutée à la tournée pour autant que le syndic y autorise l'accès via un badge. Ce service serait bien sûr gratuit ou plutôt n'engendrerait pas de coût supplémentaire au paiement de la taxe annuelle et à l'achat de sacs poubelle.

Le plaignant juge pour sa part cette solution impraticable pour des raisons essentiellement hygiéniques. Avec le système SITA, les conteneurs sont situés dans les caves ce qui permet aux occupants d'y descendre des petits sacs au lieu de « stocker » des sacs ICDI sur leur balcon ou terrasse. De plus, le ramassage des sacs étant hebdomadaire, il évoque l'incivisme de certains locataires qui ne descendront pas leur sac au bon moment avec le risque de voir fleurir des dépôts clandestins dans l'enceinte de l'immeuble. Bref, pour lui, le recours aux conteneurs est la solution la plus hygiénique. Et d'ajouter que l'ICDI offre bien un service « conteneurs », payant, mais cela ne dispense pas les locataires de s'acquitter de la taxe.

On le voit : le recours à une société privée pour l'enlèvement des déchets ménagers résulte bien d'un choix de la co-propriété, certes défendable sur le plan hygiénique, mais d'un choix tout de même.

En conséquence, nous ne pouvons suivre le plaignant dans son raisonnement et nous rallions à l'argumentation du Collège. **Clôturé.**

2016.07.012 - Ouvert le 26 juillet 2016 **TAXE « DÉCHETS » : QUID DES FAMILLES RECOMPOSÉES ?**

Plainte:

Divorcé, ce contribuable est aujourd'hui personne de référence d'une « famille recomposée ». Ainsi font partie de son ménage, sa nouvelle compagne (en cohabitation légale), un enfant né du premier mariage de cette dernière et les deux enfants qu'a eus le plaignant avec son ex-épouse. Tous trois en garde alternée. Deux autres enfants, également en garde alternée, étant domiciliés chez les autres parents. En vertu du règlement-taxe, notre interlocuteur est à la tête d'un ménage composé de « cinq personnes et plus ». Ce sont donc 207 euros qui lui sont réclamés annuellement pour la taxe sur la collecte et l'enlèvement des déchets. Il ne trouve pas équitable d'appartenir à la catégorie des ménages de « cinq personnes et plus » alors qu'une semaine sur deux sa famille recomposée est réduite à deux personnes, tous les enfants se trouvant chez les autres conjoints.

Il fait valoir que l'administration fiscale fédérale tient compte de la particularité des familles recomposées s'agissant des réductions d'impôt pour enfants à charge lesquelles sont partagées entre conjoints séparés lorsqu'il y a hébergement égalitaire.

Pourquoi la Ville, s'interroge-t-il, ne prendrait-elle pas exemple sur le fédéral en considérant que son ménage n'est pas constitué de cinq personnes 365/365 jours mais la moitié de l'année seulement. Une réduction d'impôt non pas pour enfants à charge mais plutôt pour enfants à...décharge puisque le taux de la taxe augmente au prorata du nombre de personnes qui composent le ménage.

COMMENTAIRE :

Le plaignant estime être surtaxé la moitié de l'année par rapport au nombre réel de personnes qui composent son ménage, on fera observer qu'une semaine sur deux ce même ménage compte sept personnes. Il bénéficie donc en quelque sorte du plafonnement de la taxe à un maximum de 5 personnes.

On notera par ailleurs que l'établissement de la taxe s'effectuant sur base de la composition de ménage renseignée par le Registre national, il est impossible pour le

fisc communal de faire la distinction en amont de l'enrôlement entre un enfant vivant exclusivement chez son père ou sa mère et un enfant hébergé en alternance par l'un des deux. Cette discrimination « positive » devrait s'opérer en aval de l'avertissement-extrait de rôle via une procédure de dégrèvement sur présentation de justificatifs légaux.

Enfin, dans un souci d'équité fiscale mais aussi de juste perception de l'impôt, il conviendrait que les villes et communes wallonnes accordent leurs violons selon le principe des vases communicants. En cela, la réflexion sur une possible prise en compte de la notion de « famille recomposée » au niveau de la taxe « déchets » devrait être initiée au niveau du pouvoir de tutelle, le gouvernement wallon.

DIRECTION DES SERVICES GÉNÉRAUX

GESTION RESSOURCES HUMAINES

2016.10.018- Ouvert le 21 octobre 2016 – PENSION DE SURVIE

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01>31/12/16

Plainte :

La belle-fille de ce pompier décédé en mai alors qu'il venait d'accéder à la pension nous sollicite. Cela fait cinq mois qu'elle est en contact avec le service de gestion des ressources humaines pour obtenir des renseignements sur la carrière de son beau-père. C'est le SFP Pensions qui réclame ces données à sa veuve pour calculer le montant de la pension de survie à laquelle elle a droit. L'organisme aurait déjà contacté la Ville à cette fin mais en vain. La plaignante dit assister à une partie de ping-pong entre les agents du service qui se renvoient la balle.

Suivi :

Nous nous tournons vers la Directrice ff des Services généraux qui promet de nous revenir « après recherche et vérification ». La plaignante insistant sur la situation financièrement inconfortable de sa belle-mère, nous recontactons la Directrice trois semaines plus tard qui nous renvoie vers la Zone de secours Hainaut-est (qui a remplacé le Service Régional d'Incendie).

Nous sommes en effet contacté par un agent affecté aux ressources humaines de ladite zone. Il évoque un litige juridique entre Ethias, organisme gestionnaire des pensions des agents statutaires de la Ville (auxquels appartenait le défunt retraité du Service régional d'incendie) et le SPF Intérieur dont relève la Zone de secours, quant à la prise en charge de la pension de survie.

Début décembre, la plaignante nous interpelle à nouveau : elle vient d'apprendre que son interlocutrice à la Zone de secours Hainaut-est ne s'estimait plus concernée par ce dossier alors que sa belle-mère ne perçoit toujours pas de pension.

Nous décidons de nous tourner à nouveau vers les Ressources humaines de la Ville.

Sans réponse à la veille de Noël, nous interpellons également le Directeur général ff qui nous répond qu'une solution est sur le point d'être trouvée avec le SPF Intérieur et que des contacts sont pris avec le CPAS de Charleroi (auquel émarge la veuve depuis le 1er octobre) en vue d'une aide financière. Nous demanderons à être tenu au courant de l'évolution de ce dossier par le service mais ne le serons pas. Il faudra que nous menions nos propres investigations pour apprendre que le Directeur financier a marqué son accord en vue d'une prise en charge par la Ville d'une avance sur pension récupérable par la suite.

Clôturé.



ZONE DE POLICE LOCALE – POLICE ADMINISTRATIVE – BOURGEMESTRE – MOBILITÉ

2016.01.006 – Ouvert le 13 janvier 2017
UN COURRIER TOUTES-BOÎTES TROP ANONYME

RAPPORT ANNUEL
2016

23°

01/01 > 31/12/16

Plainte :

A l'instar de tous les habitants du périmètre des quais de Sambre où a eu lieu l'évènement « Smoke on the water » en septembre 2015, ce riverain de la rue de Marcinelle a reçu un courrier toutes-boîtes dans les semaines qui l'ont précédé pour l'informer des perturbations engendrées par cette manifestation, s'agissant notamment de l'impossibilité temporaire d'accéder à certaines voiries et des alternatives de stationnement.

L'anonymat de ce courrier qui émanait pourtant de l'autorité communale a étonné le plaignant. Arborant juste le logo de la Ville, ce courrier n'était revêtu d'aucun sceau, ou signature officiels et, comme tout courrier toutes-boîtes il est vrai, n'était pas nominatif. Qui plus est, il n'y était pas fait mention d'une personne/service à contacter en cas de problème.

Notre homme s'est rendu à l'Hôtel de ville pour s'en ouvrir mais dit n'avoir pu trouver une oreille attentive ou concernée. Comme la manifestation s'est finalement déroulée sans heurts, il n'a pas insisté et a remis cela à plus tard.

Les attentats du 13 novembre 2015 à Paris et les mesures de sécurité dans les lieux publics qui en ont découlé dans tout le pays l'ont pourtant amené à exhumer de son tiroir cette lettre d'information aux riverains.

Et d'attirer notre attention sur le fait que ledit document faisait office de laissez-passer pour les riverains désireux de regagner leur habitation située dans la zone de l'évènement. Il en conclut qu'un individu mal intentionné aurait pu se procurer ce courrier anonyme ou le reproduire et le présenter aux gardes pour s'introduire dans le périmètre de cette manifestation qui a rassemblé de nombreux spectateurs.

Suivi :

Pour avoir assisté à la préparation de l'évènement (en tant que riverain « professionnel ») et à la représentation, nous avons pu nous rendre compte qu'un dispositif de surveillance et de maintien d'ordre adapté à l'ampleur de l'évènement avait été déployé. Il nous paraît néanmoins que ce courrier toutes-boîtes aurait pu être davantage « incarné » par une mention de l'autorité délivrante, de l'organisateur de l'évènement ainsi que d'une personne physique à contacter.

Le chef de corps de la Zone de Police que nous questionnons à cet égard partage cet avis mais, quant au risque d'utilisation malveillante du courrier tenant lieu de laissez-passer, précise néanmoins que l'accès à une zone dite « fermée » s'accompagne systématiquement du contrôle par des policiers habilités de l'identité des personnes et du moyen de transport utilisé.

La Direction générale que nous avons également interrogée préconise que les références d'une personne de contact soient à l'avenir mentionnées sur ce type de courrier. **Clôturé.**

2016.02.019 – Ouvert le 02 février 2016
REDEVANCE TROP ÉLEVÉE POUR UN ÉLÉVATEUR

Plainte :

Cette dame nous contacte à propos d'une redevance sur l'occupation privative temporaire de la voie publique qui lui est réclamée à la suite du placement d'un élévateur pour son déménagement qui a eu lieu en juillet 2015. Elle ne s'explique pas pourquoi le montant de 40 euros lui est aujourd'hui réclamé alors qu'au moment de sa demande du 23 juin 2016, une somme de 20 euros lui avait été annoncée ainsi qu'en atteste le document qu'elle nous remet. Ce dernier est intitulé " occupation privative temporaire de la voie publique. Prescriptions et avis techniques du service Voirie ". Il est délivré par le Secteur Voirie compétent et mentionne bien un montant de 20 euros. L'unique adresse de placement de l'élévateur est celle où la plaignante a emménagé.

Suivi:

La police administrative nous indique que ce montant de 40 euros résulte de l'usage de l'élévateur en deux endroits (lieux de départ et d'arrivée). Soit, en vertu du règlement-redevance, 20 euros pour chaque emplacement ce qui fait un total de 40 euros.

Et de nous faire parvenir copie d'un formulaire intitulé « autorisation de placement d'une signalisation » délivré par le service Etude-Mobilité de la Police qui précise que l'élévateur sera installé en deux endroits. Une annotation manuscrite indique que le montant à payer est de 40 euros.

Nous décidons de questionner les services financiers quant à savoir quel document – celui délivré par le secteur Voirie ou le formulaire remis par la Police – a servi de base à l'établissement de la redevance qui est réclamée à la plaignante.

Il nous paraît en effet assez étonnant que ce document libellé « autorisation de placement de signalisation " qui ne fait nullement référence au règlement-redevance sur l'occupation privative temporaire de la voie publique et ne précise pas davantage le montant dû fasse foi...plutôt que celui où ces données sont reprises.

Le Directeur financier adjoint nous fait savoir que le document délivré par la police locale dans le cadre des demandes d'occupation de la voie publique comprend, outre le recto qui mentionne clairement les deux adresses, un verso faisant explicitement référence au règlement-redevance. Elle nous confirme que la redevance a bien été établie pour la même surface – et donc pour le même montant de 20 € – tant pour l'adresse de déménagement que pour l'adresse d'emménagement, conformément aux informations reprises sur la demande d'autorisation signée par la plaignante.

Notre interlocutrice en conclut que le montant de 40 € réclamé au titre de redevance pour occupation privative du domaine public est bien dû par l'intéressée.

Nous convenons qu'en vertu du règlement-redevance, la plaignante doit s'acquitter de 40 euros (2 X 20 euros) dès lors que l'élévateur de déménagement a été utilisé à l'adresse de départ et à celle d'arrivée. Mais, d'une part, elle affirme n'avoir pas reçu copie de ce règlement qui devait figurer au verso de l'autorisation délivrée par la Police qu'elle a signée; d'autre part, lorsqu'elle s'est rendue au secteur Voirie, elle déclare sur l'honneur n'avoir reçu et signé qu'un seul document mentionnant la somme de 20 euros pour le placement de l'élévateur à l'adresse d'arrivée, et pas le même document pour l'adresse de départ.

Mensonge de la redevable, oubli du service? Quoi qu'il en soit, la seule mention manuscrite sur l'autorisation de la Police qu'elle devra s'acquitter de 40 euros nous paraît courte en terme d'opposabilité....



Nous suggérons donc que le double de tous les documents signés par la plaignante nous soit transmis. On saura ainsi si l'intéressée a signé ou pas un document pour chaque adresse de placement de l'élévateur.

Alors que nous sommes sur ce dossier depuis plus de trois mois et que la redevable a reçu dans l'intervalle une mise en demeure de s'acquitter de la redevance, la Police administrative nous livre un élément d'information complémentaire. Lorsqu'elle s'est rendue au service Etude-Mobilité de la Police en juin 2015, l'attention de la plaignante a été attirée sur le fait qu'il lui manquait un document de réservation d'emplacement pour l'élévateur à l'adresse de départ du déménagement. Elle a été invitée à retourner au secteur Voirie pour faire le nécessaire mais s'en est abstenue.

La dame nous assure, de son côté, n'avoir aucun souvenir de cette invitation et se demande pourquoi on ne lui a pas fait remplir le même document pour les deux adresses quand elle s'est rendue au secteur Voirie pour la première fois, alors qu'elle avait décliné avec précision les deux étapes de son déménagement.

Ce en quoi on ne peut lui donner tort. En s'étonnant au passage que l'autorisation de placement d'une signalisation lui ait été donnée par la Police pour deux lieux en dépit du fait qu'un seul emplacement n'avait/n'aurait fait l'objet d'une réservation préalable auprès du Secteur Voirie.

Sans attendre la conclusion de nos démarches, l'intéressée prend la décision de régler le montant pour éviter les frais supplémentaires qu'engendrerait l'intervention d'un huissier puisque c'est bien de cela qu'on la menace si elle ne s'exécute pas. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Si la bonne foi de la plaignante doit être mise en doute (ce dont nous ne sommes pas convaincu du tout), elle aura alors tenté de tirer parti d'une procédure de double autorisation délivrée par deux services différents au moyen de deux documents distincts, avec, pour ajouter encore au doute, une annotation manuscrite peu compatible avec une gestion administrative juridiquement inattaquable et des échanges verbaux dont nul ne pourra jamais attester.

On observera d'ailleurs que ces deux formulaires ont été réunis en un seul depuis lors (mais, toutefois, avant que nous soyons saisi de cette réclamation).

Mais ce qui doit être aussi mis en évidence au travers de cette réclamation c'est la difficulté pour nous d'accéder rapidement à tous les éléments nous permettant de prendre position dans ce dossier que nous aurons tenu ouvert de février à juillet 2016.

Qui plus est, si nous l'avons clôturé c'est par...abandon de la plaignante que la réception d'une mise en demeure la menaçant d'un recours à l'huissier a convaincue de s'exécuter immédiatement pour éviter des frais plus importants.

Même si nous avons obtenu le gel de la procédure de recouvrement une fois informé de cette mise en demeure, nous pensons qu'envoyer un tel courrier à un plaignant qui a saisi le médiateur et attend que celui-ci se positionne n'aide pas à la promotion de la médiation...

2016.02.003 - Ouvert le 3 février 2016 - INSENSÉ LE SENS UNIQUE ? LE TEST LE DIRA

Plainte:

Nous sommes contacté par un riverain à propos d'un courrier au Bourgmestre du 10 octobre 2015 toujours sans réponse en ce mois de février 2016. Dans sa correspondance, à laquelle étaient annexées une pétition réunissant plusieurs centaines de signatures de riverains et des photos, il mettait en évidence les difficultés de mobilité engendrées par la mise en sens unique de sa rue dans le cadre de la rénovation des voiries du quartier. Il s'étonne d'autant plus de l'absence de retour que ce pli avait été expédié par recommandé.

Suivi:

Contact avec le cabinet du Bourgmestre. Il n'y a manifestement pas trace de ce courrier mais on nous assure qu'il sera traité. Nous décidons de questionner le service Etude-Mobilité de la Police locale qui nous renvoie vers la cellule Mobilité de la Ville tout en nous signalant qu'il avait, en son temps, émis des réserves quant à la mise en sens unique de la voirie. Nous nous tournons dès lors vers ladite cellule Mobilité. Peu de temps après, elle nous avise qu'il a été décidé qu'un test de mise à double sens de la rue litigieuse serait programmé à partir de la moitié du mois d'août. Ce test devant se dérouler jusqu'à la fin de l'année afin de vérifier si la mobilité des riverains dans ce quartier, surtout aux heures d'entrée et sortie des écoles, s'en trouve améliorée. Si le test se révèle concluant, la rue sera mise définitivement à double sens. **Clôturé.**

2016.03.005 - Ouvert le 2 mars 2016 - UN EMPLACEMENT PMR N'EST PAS NOMINATIF

Plainte:

Titulaire de la carte spéciale pour personne handicapée, cette dame a obtenu en son temps l'aménagement d'un emplacement réservé pour personne à mobilité réduite devant sa maison. Depuis peu, une nouvelle voisine stationne son véhicule -de manière abusive selon elle- sur « son » emplacement au motif qu'elle dispose elle aussi de la carte fédérale. Elle trouve cela anormal.

Suivi:

S'il est vrai que c'est à la demande de la plaignante que cet emplacement a été octroyé par la Ville, il ne lui est pas, en vertu de la loi, exclusivement dédié. Tout automobiliste dûment habilité peut y stationner son véhicule à sa guise. Après vérification auprès du service Etude-Mobilité de la Police locale, nous informons notre interlocutrice que sa voisine pourrait introduire une demande auprès de la Ville en vue de l'extension de l'emplacement réservé et cela pour pouvoir y stationner un second véhicule. A défaut de ce faire, nous lui suggérons d'engager le dialogue avec la voisine afin de convenir avec elle d'un partage équitable de l'occupation de l'emplacement en fonction des contraintes et déplacements de chacun. La Médiation de quartier pourrait être sollicitée le cas échéant pour les y aider. **Clôturé.**

2016.03.029 - Ouvert le 15 mars 2016 - COMMERCES DE QUARTIER ENVAHISSANTS

Plainte:

Ce riverain se plaint des petits commerces de son quartier dont les étals débordent largement sur la voirie. Si une voie de passage est laissée aux piétons entre les échoppes et la façade des magasins, l'espace disponible pour les voitures et surtout les bus sur la partie carrossable de la rue s'en trouve considérablement réduit avec un risque évident d'accrochages quand des véhicules se croisent. Selon le plaignant, la Police ne réagit pas.

Suivi:

Contact avec l'ancienne inspectrice de quartier qui nous dit avoir rédigé par le passé plusieurs rapports et établi des compte-rendus administratifs en vue d'infliger une amende administrative aux contrevenants. Selon elle, ceux-ci s'en moquent préférant s'acquitter de l'amende que de renoncer à la visibilité que procure à leur commerce cet emplacement illicite. Pour l'inspectrice, il conviendrait de passer à la vitesse supérieure et d'envisager de saisir les marchandises exposées. Nous en référons à l'échevine-déléguée à la fonction de Bourgmestre qui nous informera qu'elle a transmis le dossier au Chef de corps de la zone de Police.

Sans nouvelles, nous contactons ce dernier. Il n'a toujours rien reçu en provenance de l'instance mayorale mais charge la police de quartier de faire le nécessaire. Dans l'intervalle, la responsable de la Police administrative que nous avons également questionnée nous confirme que les établissements visés par la plainte sont dans l'illégalité et se montrent imperméables aux amendes administratives.

La responsable préconise le recours aux mesures d'office après mise en demeure des exploitants. Des actions qui doivent être initiées par la Police administrative mais avec la collaboration de la Police locale. Vu l'apparente absence de suivi de cette dernière, notre interlocutrice nous indique qu'elle va relancer ces dossiers de mesures d'office.

2016.07.008 - Ouvert le 26 juillet 2016 - LES GENS DU VOYAGE AU CHÂTEAU D'EAU

Plainte:

Cette riveraine nous dit son ras-le-bol depuis l'arrivée de gens du voyage aux abords du château d'eau situé à proximité de sa maison. Sa fille a adressé un courrier électronique à une quinzaine d'acteurs de la Ville (cabinets et administration) énumérant les nombreuses nuisances que subissent les habitants du quartier. Elle n'a enregistré aucune réaction à ce mail et se demande si l'autorité communale et la Police se préoccupent réellement de la situation. De ce qu'elle a appris par la rumeur, le terrain où sont implantées les caravanes appartiendrait à la SWDE et une autorisation d'occupation temporaire aurait été donnée par la Ville.

Suivi:

Contact avec le cabinet qui a bien réceptionné le courrier électronique. Il nous est confirmé que le terrain est bien propriété de la SWDE mais, en revanche, la Ville n'a donné aucune autorisation aux gens du voyage de l'occuper, même temporairement. Elle n'aurait d'ailleurs pas été fondée à ce faire vu que le site ne lui appartient pas. Nous apprenons encore qu'une procédure d'expulsion via le juge des référés est sur le point d'être lancée par la société de distribution d'eau. Un huissier a été mandaté pour signifier le jugement.

Quant à la Police, elle n'interviendra que si la sécurité de celui-ci ou l'ordre public étaient menacés; en dehors de cette éventualité, elle ne peut agir davantage que la Ville dès lors qu'on se situe en domaine privé.

Les gens du voyage quitteront les lieux quelques jours plus tard à la satisfaction de la plaignante qui demeure mécontente de l'absence de retour à son appel à l'aide, hormis celui que lui a donné votre serviteur, et espère que le signal a été définitivement entendu par cette communauté itinérante. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Elle devra déchanter un mois et demi plus tard. Les gens du voyage sont de retour au même endroit. Les lourdes bornes de béton placées devant le château d'eau pour empêcher l'accès ont été déplacées par les impétrants. A nouveau, la plaignante nous fait part de son ras-le-bol et de sa consternation face au discours sur l'impossibilité d'agir dans le chef de la Ville et de la Police (juridiquement explicable mais plutôt inaudible pour le citoyen lambda). Un élément neuf est toutefois intervenu entre les deux épisodes gitans : la Ville a embauché une référente « gens du voyage » chargée de nouer le dialogue avec les communautés nomades dès qu'elles foulent le sol carolo.

2016.07.013 - Ouvert le 27 juillet 2016
VÉHICULE ENLEVÉ, RIVERAIN DÉMONTÉ, LA VILLE SE TAIT

Plainte:

Le plaignant nous relate la mésaventure de sa fille. A la suite du vol de ses clés de voiture à son domicile, elle a jugé prudent de ne plus stationner provisoirement son véhicule devant chez elle. L'adresse des parents étant aussi susceptible d'être aisément retrouvée, elle a préféré le parquer dans une rue située à proximité de chez eux.

Elle s'est donc stationnée à l'avenue Mascaux à Marcinelle du jeudi 21 au samedi 23 juillet 2016. Hélas, cette année la course cycliste « le Tour de la Région Wallonne » (TRW) empruntait cette voirie qui était pour l'occasion interdite au stationnement le samedi 23 juillet. Le véhicule de la fille du plaignant a donc été enlevé par une dépanneuse sur ordre de la Police. Il a dû déboursier 161 euros pour le récupérer. L'intéressée et son père sont formels : le jour où cette dernière a stationné sa voiture -le jeudi 21 juillet- il n'y avait aucun panneau signalant une interdiction de stationner.

Ce n'est que ledit samedi que, se rendant à l'avenue Mascaux vers midi pour regarder passer la course, le plaignant a constaté la « disparition » du véhicule de sa fille. Des riverains de l'avenue lui diront n'avoir été informés de l'interdiction de stationner que le samedi matin, des policiers faisant fonctionner leur sirène et sonnant aux portes pour faire dégager les véhicules gênants. Un habitant des lieux lui a même indiqué avoir vu les agents communaux installer les panneaux d'interdiction le samedi vers 9 h du matin alors que ladite interdiction était censée débiter à cette heure précise.

Après le passage de la course, le plaignant a immédiatement interpellé une policière qui se trouvait être celle qui avait ordonné l'enlèvement du véhicule. Celle-ci l'a «consolé» en l'informant qu'elle n'avait pas dressé PV.

En colère, le plaignant dénonce un manque de communication autour de cette manifestation et des dispositions prises en matière de mobilité mais pointe aussi l'installation tardive des panneaux d'interdiction. En conséquence de quoi, il sollicite, par notre intermédiaire, un remboursement des frais exposés pour la récupération du véhicule de sa fille.

Suivi:

Il ressort de nos investigations que la course cycliste et son passage à Marcinelle avaient été annoncés dans les medias et dans le Charleroi Mag mais que cette manifestation et les perturbations consécutives à celle-ci n'ont pas fait l'objet d'un courrier « toutes-boîtes » aux riverains des voiries empruntées.

S'agissant des panneaux d'interdiction, le directeur adjoint du Service Logistique Travaux (SLT) nous indique que ses équipes les ont installés 24 heures avant la tenue de l'événement conformément aux dispositions légales, soit le vendredi 22 juillet à 9 h du matin.

Ces informations n'apaisent pas le courroux du plaignant et ce d'autant moins qu'il vient d'apprendre en relevant sa boîte aux lettres que contrairement à ce que lui avait déclaré la policière le jour de l'enlèvement du véhicule de sa fille, un procès-verbal a bien été dressé.

Ne désarmant pas, il nous livre des témoignages de riverains de l'Avenue Mascaux recueillis sur Facebook qui indiquent que les panneaux d'interdiction ont été installés le samedi matin ou le vendredi après-midi mais pas le vendredi matin comme nous en avons reçu l'information par le SLT.

Nous nous tournons à nouveau vers le responsable du service logistique qui nous invite à venir constater de visu que c'est bien le cas. Depuis que la Ville s'est équipée d'un logiciel de géolocalisation, tous les véhicules communaux sont tracés lors de leur déplacement et les camions transportant les panneaux d'interdiction de stationner n'échappent pas à la règle.

Après une vérification approfondie, notre interlocuteur du SLT nous indique, non sans une certaine perplexité, qu'un camion est localisé le vendredi à 9h35 à l'avenue Mascaux. Le temps de déposer les panneaux, la signalisation a bien été effective avant la mi-journée du vendredi. Mais, d'un point de vue strictement formel, elle ne l'était pas 24 h minimum avant l'entrée en vigueur de l'interdiction, soit le samedi 23 juillet à 9h. Ce retard était-il de nature à compromettre une diffusion efficiente de l'information aux riverains ? On peut en douter. Même placés à l'heure idoine, ces panneaux auraient-ils été aperçus à temps par les intéressés qui, rappelons-le, se trouvaient dans une rue voisine de celle visée par l'interdiction ?

Quoi qu'il en soit, l'objectivité nous commande de faire part de cette dernière précision au plaignant qui y voit quant à lui l'argument imparable pour convaincre le Parquet de classer sans suite son PV et l'autorité communale de le rembourser des frais de dépannage.

Nous lui suggérons d'envoyer son argumentaire conjointement au Procureur du roi et à l'échevine déléguée à la fonction de Bourgmestre.

Cette dernière transmet le courrier du plaignant à la responsable de la Police administrative.

Dans sa réponse, celle-ci fait remarquer au plaignant qu'il ne renseigne pas l'heure à laquelle le véhicule de sa fille était stationné le jeudi 21 juillet, or, précise-t-elle, le service logistique des travaux de la Ville de Charleroi (SLT) a placé la signalisation ad hoc (signal E1) à l'Avenue Mascaux à partir du 21 juillet 2016 indiquant que le stationnement y sera interdit le 23 juillet 2016 à partir de 9h. Et de préciser : « *La bienséance appliquée est le placement de la signalisation au minimum 24 heures avant tout événement et ceci afin d'attirer l'attention des riverains suffisamment tôt sur le fait qu'une interdiction de stationnement sera en vigueur à cet endroit(...). Sauf erreur, les riverains ainsi que les personnes empruntant cette voirie ont inmanquablement aperçu ces panneaux.* »

La responsable de la Police administrative signale encore que de nombreux véhicules se trouvaient en infraction à l'Avenue Eugène Mascaux le 23 juillet et que la procédure en vigueur au sein de la zone de police prévoit systématiquement de tenter de joindre



le propriétaire du véhicule par téléphone via le centre de communication ou bien de se rendre à son domicile lorsqu'il se trouve à proximité.

Dans le cas d'espèce, l'agent de Police et l'Inspecteur ont tenté de joindre la fille du plaignant par téléphone pour l'avertir que son véhicule était en infraction mais n'ont pu l'atteindre.

Dans l'impossibilité de joindre un proche et compte tenu de l'éloignement géographique de son domicile (l'intéressée habite en fait dans une ancienne commune voisine et la Police ne pouvait évidemment pas deviner qu'elle se trouvait chez ses parents à 300 mètres), l'enlèvement du véhicule a dû être requis.

En conclusion, la Police administrative renvoie le plaignant et sa fille vers le Procureur du roi s'agissant du procès-verbal dressé à son encontre et dégage tant la Ville de Charleroi que la zone de Police de toute responsabilité dans cette mésaventure.

Sans surprise, le plaignant nous revient, très remonté.

Il s'étrangle en effet de lire sous la plume de la responsable de la Police administrative que la signalisation d'interdiction de stationner a été placée à partir du jeudi 21 juillet alors que nous lui avons écrit noir sur blanc -après vérification des données de géolocalisation auprès du SLT- que c'est le vendredi 22 juillet à 9h35 que l'installation des panneaux a débuté. Il n'avait d'ailleurs pas manqué de mettre en évidence cet élément dans son courrier initial à l'échevine-déléguée

Manifestement la responsable de la Police administrative n'en a pas tenu compte dans sa réponse. Nous lui ferons remarquer à deux reprises, après en avoir demandé confirmation au directeur adjoint du SLT mais en vain.

Le plaignant adressera encore quelques courriers à l'autorité communale pour protester mais se heurtera à son silence le plus total.

COMMENTAIRE :

Si l'on peut difficilement soutenir que le placement différé des panneaux est à l'origine de cet épisode fâcheux répondre à l'argumentation du plaignant par une contre-vérité, comme l'a fait la Police administrative, ne pouvait que le conforter dans son sentiment d'être le pot de terre face au pot de fer.

Prise à témoin, l'autorité communale aurait pu demander aux services concernés que la clarté soit faite afin, le cas échéant, de rectifier le courrier adressé initialement à l'intéressé plutôt qu'observer à son endroit un mutisme qu'il a pris pour du dédain.

CPAS

2016.09.022 - Ouvert 6 octobre 2016 - NUL N'EST MÉDIATEUR...

Plainte:

A la suite de la radiation d'office de l'adresse de référence dont il disposait auprès du CPAS en septembre 2015, ce SDF est amené à renouveler sa carte d'identité qui a été annulée. Il estime ne pas avoir à supporter les frais de cette démarche administrative (20,40 euros) au motif que sa radiation en adresse de référence, demandée par le CPAS, a été invalidée par un jugement du Tribunal du Travail du 2 février 2016. Statuant sur son recours contre la décision du CPAS de lui supprimer le bénéfice du RIS, la juridiction a, en effet, jugé la présence du plaignant sur le territoire desservi par le CPAS suffisamment avérée. Ce dernier estime donc que ce n'est pas à lui à supporter les frais de carte d'identité mais à la Ville qui l'a radié intempestivement.

Suivi:

Alors que la Ville nous confirme que la carte d'identité du plaignant a bien été annulée suite à la radiation d'office de son adresse de référence et qu'il n'a d'autre choix que d'en solliciter le renouvellement, nous questionnons le CPAS quant à savoir si l'intéressé bénéficie encore d'une quelconque aide. En effet, le jugement sur lequel il fonde sa requête chez nous le déboute de son recours et, par ailleurs, nous constatons qu'il est réinscrit en adresse de référence auprès du Centre depuis le 17 décembre 2015. En d'autres termes, est-il envisageable que le Centre prenne en charge les frais de son nouveau titre d'identité ? Une fois dissipé le doute sur notre compétence à l'égard du CPAS (voir commentaire ci-dessous), il nous est répondu par l'affirmative. Le plaignant est invité à faire une demande. A noter que si le jugement dont se prévaut le plaignant considère sa présence sur le territoire desservi par le CPAS suffisamment avérée au regard de la loi du 2 avril 1965, il ne se prononce pas sur le respect ou non par ce dernier des conditions qui lui ont valu le bénéfice d'une adresse de référence. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Ce n'est pas le contenu proprement dit de ce dossier qui nous a conduit à l'épingler dans ce rapport mais plutôt une péripétie qui a émaillé son traitement. Ainsi, avons-nous reçu à notre demande de précisions sur la situation du plaignant, un refus de réponse de la juriste du CPAS nous indiquant qu'elle était tenue au secret professionnel. Nouvellement embauchée, cette dernière n'était pas au courant de l'existence de notre service et, a fortiori, du règlement de 1993 adopté par le Conseil de l'Aide sociale qui définit les modalités d'intervention du Médiateur communal auprès du CPAS. Quelques explications ont suffi pour la rassurer quant à notre habilitation à connaître de cas personnels. Sans en exagérer la portée, ni en faire grief à notre interlocutrice, cet épisode nous paraît toutefois révélateur de l'intérêt lointain que porte l'institution du Boulevard Joseph II à notre office au terme de près d'un quart de siècle de collaboration.

2016.10.022 - Ouvert le 27 octobre 2016 - IL S'ASSIGNE À RÉSIDENCE

Plainte:

Après avoir séjourné en plusieurs lieux tant en France qu'en Belgique, ce ressortissant turc naturalisé belge vient de se poser à Charleroi où il a demandé son inscription voici une quinzaine de jours. Lors de cette démarche, on lui a annoncé le passage d'un inspecteur de police à sa nouvelle adresse afin de vérifier qu'il y réside bien. Depuis cette date, il n'a quitté son logement que pour se rendre chez son psy qui le soigne pour une dépression profonde. Rester des journées entières entre les quatre murs de son petit appartement à attendre le passage de la Police ne fait, dit-il, qu'aggraver son état. Il nous implore d'intervenir auprès de cette dernière pour activer les choses.

Suivi:

Après avoir expliqué à notre interlocuteur qu'un rendez-vous ne pourra être pris avec la Police, nous contactons l'inspectrice de quartier qui a déjà reçu la visite du plaignant au Poste de police et avait prévu de se rendre chez lui. Compte tenu de la situation que nous lui décrivons, elle effectue ce déplacement le jour-même. **Clôturé.**

2016.11.002 - Ouvert le 2 novembre 2016 - RADIÉE D'OFFICE MALGRÉ SON RETOUR

Plainte:

La plaignante a quitté son domicile en mai 2016 pour finalement s'y réinstaller en juillet. Apprenant qu'elle faisait l'objet d'une proposition de radiation d'office (PRO) ainsi que ses deux enfants, elle s'est rendue au service Population où l'agent au guichet lui a conseillé de contacter l'inspectrice de quartier pour « stopper » la procédure. La policière étant en repos, elle ne parviendra à la joindre qu'au mois d'août. Celle-ci informe la plaignante que c'est à la Ville qu'appartient la décision d'annuler une PRO et pas à la Police.

L'intéressée retourne donc au guichet Population, y retrouve le même agent auquel elle fait part de la réponse de l'inspectrice. L'agent en question décide de la contacter par téléphone et, le combiné raccroché, rassure la plaignante : la policière passera à son domicile afin de vérifier sa présence et fera un rapport d'annulation de la PRO.

Les jours et semaines passent : la plaignante ne recevra jamais la visite de l'inspectrice malgré, dit-elle, plusieurs contacts avec son gradé.

Résultat : elle est radiée depuis le 13 septembre 2016 mais ne l'a appris qu'un mois plus tard lorsque les allocations familiales pour ses deux enfants ont été suspendues. Bien qu'elle ait demandé sa réinscription à l'adresse au début octobre, elle reste radiée et sa mutuelle exige le remboursement de son allocation. Elle estime que l'inspectrice est fautive d'avoir laissé la PRO aller à son terme alors qu'elle s'est manifestée à elle (et au service Population antérieurement) pour faire acter qu'elle résidait à nouveau à son adresse. Elle souhaite donc, outre sa réinscription à l'adresse, voir cette radiation déclarée nulle et non avenue par le Collège sur base d'un nouveau rapport de police circonstancié.

Suivi:

Il nous apparaît que la décision de radiation d'office a été prise par le Collège sur proposition de l'administration laquelle s'est appuyée sur un document rempli par l'inspectrice et intitulé " résultat des recherches permettant de découvrir la résidence actuelle " dont le moins qu'on puisse écrire est qu'il ne fourmille pas d'informations sur les circonstances qui ont amené la Police à proposer la radiation.

Ce rapport, daté du 31 mai 2016, a été établi trois mois après le départ de son domicile de la plaignante et de ses enfants que l'inspectrice situe au 1er mars 2016 sans justifier cette date (contestée par l'intéressée) par la mention de des passages effectués en l'absence de l'occupante ou par des témoignages. Le rapport ne fait pas mention de l'inscription de l'ex-compagnon de la plaignante et père de son fils au domicile de cette dernière le 6 avril 2016, ni de l'inscription le 24 mai 2016, à cette même adresse, d'une deuxième personne non apparentée qui se trouve être en demande d'asile.

Le rapport mentionne encore que l'intéressée n'est pas en prison, que ses deux enfants sont à radier également et qu'elle est partie vers les Ardennes sans laisser d'adresse. Si l'on s'en réfère à ce maigre « rapport », c'est sur base de cette seule information (dont la source est le voisinage) qu'elle a été proposée à la radiation d'office par l'inspectrice.

Une consultation du RN aurait permis de découvrir que les parents de la plaignante résident dans une commune ardennaise. Une fois en possession de cette donnée, n'était-il pas envisageable de demander une enquête à la Zone de police dont fait partie cette commune qui aurait pu, le cas échéant, confirmer la résidence de la plaignante chez ses parents et aboutir à une inscription d'office, un moindre mal par rapport à une radiation ?

Pourquoi l'inspectrice n'a-t-elle pas effectué une visite à l'adresse de la plaignante en vue, le cas échéant, d'annuler la PRO quand la seconde lui a fait savoir qu'elle était de retour ?

Des questions que nous posons au Commissaire-divisionnaire de Police en charge des services à la Communauté qui les transmet au chef du Poste de Police concerné.

Ce dernier répond entièrement de son inspectrice qui avait, dit-il, de bonnes raisons de radier la plaignante. Pour lui, cette dernière en porte d'ailleurs l'entière responsabilité. Elle aurait pu éviter d'en arriver à cette extrémité si elle avait demandé un changement d'adresse pour le lieu où elle a résidé quand elle a quitté son domicile. Et ce dans les huit jours comme la loi l'exige. Le gradé précise, à ce propos, que son inspectrice a recommandé à la plaignante d'accomplir cette démarche lorsqu'elle lui a parlé au téléphone durant sa période d'absence (ce que ne nous avait pas dit la policière quand nous l'avons questionnée sur ce dossier et qu'elle n'a pas mentionné dans son rapport non plus).

Selon le gradé toujours, l'intéressée, une fois de retour à son adresse, a multiplié les appels au Poste afin que l'inspectrice passe vérifier sa présence « au moment où ça l'arrangeait » ce qui va à l'encontre de la procédure d'usage en matière de vérification du domicile.

Vu l'indisponibilité de son inspectrice retenue par d'autres tâches, le chef de Poste déclare avoir confié l'enquête de résidence à un autre de ses policiers qui a pu rencontrer la plaignante mais pas ses deux enfants. Ceux-ci seront d'ailleurs toujours absents lors de passages ultérieurs effectués avant que la radiation ne devienne inéluctable.

Et d'ajouter enfin que la Police a constaté que résidait à l'adresse litigieuse l'ancien compagnon de la plaignante, un individu auquel s'intéresse la Justice, ce dernier s'étant déclaré père de 8 enfants en Belgique avec 8 femmes différentes, alors qu'il est marié au Congo avec une autre épouse. Pour s'être rendu sur place, le gradé dit avoir quant à lui rencontré sur place de nombreux enfants et d'adultes. Une situation interpellante qui l'a amené à recommander la plus grande prudence à ses policiers s'agissant des mouvements de domicile de la plaignante laquelle sera finalement réinscrite à l'adresse dont elle avait été radiée à la date du 11 octobre 2016, à l'issue d'une enquête de résidence qui ne sera clôturée que le 15 novembre. **Clôturé.**



COMMENTAIRE :

Au vu des éléments d'information qui nous ont été communiqués par la Police, nous demeurons perplexe quant à l'opportunité de laisser se poursuivre la procédure de radiation d'office dès lors que la plaignante était réapparue sur les écrans radar. Était-il inconcevable d'inviter immédiatement le service Population à tenir cette PRO en suspens en attendant de clôturer l'enquête de résidence confirmant son retour effectif à l'adresse ?

En revanche, la relation des faits par le gradé nous a permis de mieux appréhender les raisons qui ont amené l'inspectrice à proposer la plaignante à la radiation d'office.

Toutefois, comme nous le soulignons plus haut et l'avons déjà pointé dans le cadre d'autres dossiers similaires dans nos publications annuelles, le rapport censé étayer cette PRO était plutôt avare de renseignements. Comment l'administration chargée de préparer le dossier à soumettre au Collège peut-elle juger du bien-fondé d'une radiation (ou d'une inscription) d'office sur pied d'un rapport si peu étayé sauf à vouer une confiance absolue au policier qui l'a rédigé ?

Rappelons à cet égard les instructions du SPF Intérieur en matière de résidence : " la radiation d'office n'est envisageable qu'en l'absence de toute solution alternative. La radiation d'office constitue donc l'ultima ratio lorsque tous les efforts pour déterminer la résidence principale sont restés vains. (...) L'enquête de police sera particulièrement motivée dans les cas de radiation ou inscription d'office. »



ANNEXE 1

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

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, pour un terme renouvelable de trois ans.

Le premier terme est assorti d'une clause d'essai de six mois. Le médiateur est lié à la Ville par un contrat d'emploi à durée déterminée qui ne pourra prendre fin que dans les cas suivants:

- par la volonté conjointe des parties;
- lorsque le médiateur aura atteint l'âge de 70 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 des lois coordonnées sur le contrat d'emploi.

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. (CC du 18/07/2011)]

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 d'abord en commission générale et ensuite 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.