



**CHARLEROI**  
MÉDIATEUR  
COMMUNAL

**RAPPORT ANNUEL**  
**2014**

**21<sup>e</sup>**

**01/01 > 31/12/14**



**CHARLEROI**  
MÉDIATEUR  
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL  
2014

21<sup>e</sup>

01/01>31/12/14

## TABLE DES MATIÈRES

|   |      |
|---|------|
| Introduction .....                                    | P 3  |
| Actualités du service .....                           | P 5  |
| Statistiques .....                                    | P 7  |
| Analyse des dossiers .....                            | P 9  |
| Conclusions .....                                     | P 59 |
| Annexes   |      |
| - Protocole de collaboration .....                    | P 61 |
| - Règlement instituant la fonction de Médiateur ..... | P 64 |

## INTRODUCTION

**RAPPORT ANNUEL**  
**2014**

**21<sup>e</sup>**

**01/01>31/12/14**

Si le nombre de dossiers enregistrés en 2013 était en nette diminution par rapport à 2012, l'exercice visé par le présent rapport marque un retour à la moyenne de ces trois dernières années avec une augmentation de l'ordre de 20 pc. 300 dossiers (252 en 2012) ont ainsi été traités par le service du 1er janvier au 31 décembre 2014, soit 233 plaintes et 67 demandes. La Ville ayant généré 90 pc de ces plaintes et demandes.

Une tendance à la hausse qui se confirmait largement au moment de mettre un point final à ce rapport à la mi-mai où nous enregistrons déjà quelque 150 dossiers.

Sans verser dans l'extrapolation hasardeuse, l'activité du service devrait se situer en 2015 à un niveau sinon supérieur au moins égal à celui de l'exercice 2014.

Il ne s'agit pas de s'en réjouir mais plutôt de mettre en évidence un constat : ce service qui fêtait ses vingt années d'existence en 2013 répond à une demande citoyenne.

Encore faut-il qu'il se trouve dans des conditions suffisantes pour accomplir sa tâche et rester accessible au public à l'instar des autres services aux citoyens dispensés par la Ville même si la médiation - sous toutes ses formes - ne fait pas partie des missions obligatoires imparties aux pouvoirs locaux.

Depuis le mois de décembre 2014, le service du Médiateur communal se résume...à une personne : votre serviteur.

Notre unique collaboratrice qui assure le secrétariat mais également l'information préparatoire à l'instruction des dossiers et la mise en page du rapport annuel se trouve en incapacité de travail jusqu'à la fin 2015 au minimum.

Une fois avisé que cette absence s'inscrirait dans la durée, soit à la fin du mois de janvier 2015, nous avons sollicité son remplacement.

Le Directeur général ff a sans tarder invité la GRH à lancer un appel en mobilité interne mais pour un poste réduit à mi-temps motivant cette réduction par la nécessaire actualisation du plan de gestion.

Une seule candidature nous est parvenue. La candidate a finalement renoncé à changer d'affectation.

Depuis lors, nous sommes toujours dans l'attente d'un renfort.



En conséquence, l'élaboration du rapport annuel que nous avons dû assurer tout en gérant le service au quotidien a pris un retard important. Fort heureusement, nous avons reçu une précieuse aide de la cellule graphique de la Ville pour la mise en page. Le 23 mars 2015, nous avons adressé une note d'information au Directeur général ff à destination du Collège l'informant de l'obligation dans laquelle nous nous trouvions de fermer le service du 8 au 10 avril inclus afin de prendre un congé. Dans la foulée, nous suggérons à l'autorité communale d'en revenir à un temps plein pour accroître l'offre potentielle de candidats en interne mais aussi restaurer l'accessibilité du service à son niveau d'avant décembre qui n'était déjà pas optimal mais satisfaisant, ainsi que nous le soulignons dans notre précédent rapport.

Nous n'avons reçu aucun retour de cette note au Collège.

Dans le rapport 2013 qui dressait le bilan de 20 années de médiation communale, nous nous réjouissons d'avoir toujours pu compter sur les « *moyens matériels et humains jugés nécessaires* » garantis par l'article 15 du règlement communal du 18 novembre 1992 instituant la fonction (et cela même si ces moyens ont connu une nette diminution en dix ans). Force nous est de constater que ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Aussi, avant de l'inviter à prendre connaissance des plaintes et demandes dont nous avons été saisi au cours de l'exercice 2014, nous tenons à sensibiliser le Conseil communal, notre mandant, à cette situation critique alors que le plan de gestion actualisé arrêté par ce dernier le 17 décembre 2014 acte qu'une réflexion doit être menée sur le maintien ou non du service.

En dépit des propos apaisants tenus à cet égard par le Bourgmestre en titre lors du Conseil communal budgétaire du 17 décembre 2014, la réduction de notre staff qui n'était déjà pas pléthorique affecte la bonne marche du service et en mine la crédibilité tant interne qu'externe.

## **ACTUALITÉ DU SERVICE**

**RAPPORT ANNUEL**  
**2014**

**21°**

**01/01>31/12/14**

Le service -si tant est que l'on puisse encore utiliser ce vocable dans les circonstances actuelles- a vécu des heures d'incertitude quant à son avenir au mois de septembre quand nous avons reçu une première note de la direction générale consacrée aux pistes d'économies envisagées dans le cadre de l'élaboration du budget 2015 et de l'actualisation du plan de gestion pour les années à venir.

Dans cette note qui nous a été adressée par mail, il était question de supprimer le service ou de diminuer notre rémunération (sans qu'une réduction de notre temps de travail ne soit évoquée en contre-partie).

Une seconde note nous est parvenue ensuite, plus apaisante : l'alternative envisagée précédemment s'accompagnait d'une troisième mesure d'économie : le déménagement du service vers un autre lieu pour réduire le coût de son implantation.

Nous avons par la suite pu prendre connaissance de l'intégralité du plan de gestion actualisé tel qu'arrêté par le Conseil communal le 17 décembre 2014. En voici l'extrait consacré notre service.

### **CONSTAT**

*Vu le coût que représente l'institution du Médiateur communal (150.000 euros/an) et les difficultés budgétaires rencontrées par la Ville, il y a lieu de mener une réflexion sur la visibilité d'un tel dispositif.*

### **MESURES PROPOSÉES**

*Outre la réflexion à mener sur le maintien ou non de l'institution du Médiateur communal, celle-ci peut s'étendre sur les efforts d'organisation à envisager, telle que la réduction de son coût, le maintien dans un bâtiment séparé, une éventuelle cohabitation avec le médiateur fédéral qui a une permanence à Charleroi...*

### **IMPACT ATTENDU**

*Cette mesure est principalement organisationnelle. L'impact ne pourra être chiffré que lorsque la réflexion aura abouti.*

### **DÉTAILS ET MODALITÉS DE LA MISE EN OEUVRE**

*Mise en oeuvre de la mesure : dès 2015.*

Nous reviendrons au chapitre « conclusions » sur la question du maintien du service pour livrer notre sentiment à cet égard. Nous n'aborderons ici que la mesure d'économie liée au bâtiment que nous occupons depuis 2004.

Propriété de la Régie foncière (la Ville est locataire), l'immeuble (un rez-de-chaussée et trois étages) est pour le moins sur-dimensionné depuis que le nombre de ses occupants est réduit à deux unités (jusqu'en décembre 2014 du moins). Qui plus est, il fait partie des biens que la Régie a inscrits dans la liste des biens dont elle entend se défaire à terme.

La piste d'une cohabitation avec le médiateur fédéral qui tient effectivement une permanence mensuelle à Charleroi n'a, à notre connaissance, pas été approfondie. A signaler que le bâtiment où ont lieu ces permanences (Espace Wallonie – Rue de France à Charleroi) appartient à la Région wallonne dont le médiateur organise également ses permanences en cet endroit.

A la demande du Directeur général ff que nous avons rencontré fin janvier 2015, le déménagement du service vers un site communal est à l'étude. Nous nous tenons à disposition des services concernés pour poser un choix raisonné quant à cette future localisation.

## **LE CPAS NE REPOND PAS**

Pour en terminer avec notre actualité, c'est plutôt une « non-actualité » que nous devons ici relever.

En décembre 2013, nous avons adressé un courrier aux Président et Directeur général ff du CPAS les invitant à examiner avec le Conseil de l'aide sociale la possibilité de lever les obstacles réglementaires à une saisine pleine et entière de notre service par le citoyen. Nous avons développé notre argumentaire à cet égard dans notre rapport 2014 (pp. 31 à 33).

N'ayant enregistré aucune réaction -si ce n'est un accusé de réception téléphonique d'une secrétaire embarrassée nous annonçant une réponse...un jour-, nous avons adressé un rappel un an après jour pour jour auquel les gestionnaires du CPAS ne se sont pas donné davantage la peine de répondre.

Nous nous autorisons à déduire de leur silence discourtois sinon désinvolte que cette proposition ne les agréée définitivement pas.



## STATISTIQUES

### RÉCAPITULATIF DE L'ENSEMBLE DES DOSSIERS OUVERTS

|   | Plaintes<br>2014 | Demandes<br>d'information/<br>intervention<br>2014 | Dossiers ouverts<br>2014 | Dossiers ouverts<br>2013 |
|---|------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| Dossiers Ville                              | 222              | 48   | 270                      | 226                      |
| Dossiers CPAS                               | 11               | 2  | 13                       | 12                       |
| Total des dossiers Ville<br>+CPAS           | 233              | 50   | 283                      | 238                      |
| Dossiers hors<br>compétence                 | 0                | 17   | 17                       | 14                       |
| <b>Total Ville+CPAS+Hors<br/>compétence</b> | <b>233</b>       | <b>67</b>  | <b>300</b>               | <b>252</b>               |

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

### DOSSIERS VILLE ET CPAS

|                                       |                |                    |     |
|---------------------------------------|----------------|--------------------|-----|
| <b>Total dossiers ouverts en 2014</b> | <b>300</b>     |                    |     |
| <b>Total dossiers Ville et CPAS</b>   | <b>233</b>     |                    |     |
|                                       | <b>Valeurs</b> | <b>Pourcentage</b> |     |
| <b>Demandes /Interventions</b>        | 50             | 21%                |     |
| <b>Plaintes</b>                       | 233            | 78%                |     |
| Plaintes Non Recevables               | 14             | 6%                 |     |
| Plaintes Recevables                   | 219            | 94%                |     |
|                                       |                |                    |     |
| Non clôturés                          | 29             | 13%                |     |
| Clôturés 31/12/14                     | 190            | 87%                |     |
|                                       |                |                    |     |
| Interrompus                           | 22             | 12%                |     |
| Appréciation Réservee                 | 47             | 25%                |     |
| Non Fondés                            | 44             | 23%                |     |
| Fondés                                | 77             | 41%                |     |
|                                       | <b>168</b>     | <b>88%</b>         |     |
|                                       |                |                    |     |
|                                       | Satisfaits     | 128                | 76% |
|                                       | Non satisfaits | 40                 | 24% |

## LES DIVISIONS/ENTITÉS AYANT GÉNÉRÉ 10 DOSSIERS AU MOINS

| Divisions/entités             | Plaintes | Demande d'information/ intervention | Total des dossiers ouverts 2014 | Total des dossiers ouverts 2013 |
|-------------------------------|----------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Voirie                        | 45       | 4                                   | 49                              | 46                              |
| Etat civil - Population       | 27       | 5                                   | 32                              | 27                              |
| Permis d'urbanisme            | 29       | 2                                   | 31                              | 15                              |
| Propreté                      | 15       | 2                                   | 17                              | 14                              |
| Régie communale autonome      | 10       | 4                                   | 14                              | 10                              |
| Ressources communales (taxes) | 10       |                                     | 10                              | 18                              |
|                               |          |                                     |                                 |                                 |
| Zone de Police locale         | 26       | 3                                   | 29                              | 21                              |
| CPAS (Aide sociale)           | 9        | 1                                   | 10                              | 7                               |

## COMMENTAIRES

Dépourvu de collaboratrice depuis le mois de décembre 2014, il ne nous pas été possible de détailler davantage l'analyse statistique des dossiers que nous avons donc dû limiter à l'essentiel. De même, nous n'avons pas été en mesure de réaliser le tableau listant de manière synthétique toutes les plaintes et demandes traitées en cours de l'exercice <sup>(1)</sup>.

Ainsi que l'indique le premier tableau, c'est notre compétence Ville qui a drainé le plus de dossiers avec 222 plaintes et 48 demandes d'information/intervention enregistrées en 2014, soit 90 pc du total. Avec seulement 13 dossiers traités sur une année, le CPAS confirme une tendance observée de longue date : si les usagers ont à se plaindre de l'institution, ce n'est pas à la porte de notre service que vient frapper la majorité d'entre eux. Nous avons déjà avancé une explication à ce constat et émis des suggestions (cfr. Chapitre actualité p.8 et Rapport annuel 2013 pp.31,32 et 33). Nous n'y reviendrons pas.

L'analyse spécifique des dossiers Ville et CPAS indique que le pourcentage de dossiers non clôturés à l'issue de l'exercice se montait à 13 pc (15 pc en 2013). Un chiffre stable donc imputable pour l'essentiel aux dossiers Voirie.

Relative stabilité également s'agissant de la proportion de dossiers fondés, de l'ordre de 41 pc (45 pc en 2013) et du pourcentage de ceux que nous estimions satisfaits à la clôture (76 pc).

Le tableau répartissant les dossiers par divisions communales (Ville)et entités (CPAS et Zone de Police) ne livre pas de surprise. Ce sont les services les plus exposés aux demandes citoyennes qui génèrent le plus de dossiers. La Voirie, l'Urbanisme et les divisions Etat civil – Population venant en tête.

<sup>(1)</sup> Nous tenons bien entendu toutes ces données à disposition des membres du Conseil, du Collège et de l'administration.





## ANALYSE DES DOSSIERS

### DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES

#### Voirie

2012.07.020 - Ouvert le 23 juillet 2012 – L'OBSTRUCTION QUI EN CACHE UNE AUTRE

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

##### Plainte :

Depuis le mois de juillet...2012, ce propriétaire de Jumet se plaint de nuisances olfactives dues à l'obstruction d'un collecteur communautaire qui se jette dans le ruisseau de Lodelinsart. Il a déjà été curé en 2002 suite à notre intervention mais ce qui ne semblait pas avoir posé le moindre problème alors s'avère aujourd'hui un insurmontable obstacle. Pour que l'hydrocureuse puisse atteindre la canalisation bouchée, elle doit emprunter des terrains privés et cela ne peut se faire sans autorisation explicite de leur propriétaire. Face à une situation qui stagne, l'intéressé fait appel à nous pour la seconde fois.

##### Suivi :

Il nous est confirmé que l'opération de débouchage est conditionnée par l'accord du propriétaire. Il faudra deux années pour que la Voirie parvienne à localiser le détenteur de la parcelle : c'est en juin 2014 en effet que nous apprendrons qu'il se trouve en Pologne. Une bonne nouvelle ne venant jamais seule nous sommes avisé deux mois plus tard qu'il est de retour au pays. Lors d'une réunion de suivi avec l'Echevin et le directeur adjoint de la Voirie à la mi-février 2015, nous sommes informé que l'intervention programmée se déroulera dès que les conditions climatiques le permettront. **Clôture sous réserve.**

2013.07.019 - Ouvert le 29 juillet 2013 – DE L'EAU JUSQU'À L'ARRÊT DE BUS

---

##### Plainte :

En juillet 2011, le voisin de la plaignante qui réside à Jumet a reçu l'autorisation d'ériger un muret sur son trottoir pour y créer une cour privative. Lors de ces travaux, a été maintenu un système d'évacuation des eaux pluviales défaillant qui inonde le trottoir de la plaignante ainsi que l'arrêt de bus avoisinant. En dépit de plusieurs visites du Secteur Voirie qui lui a confirmé que la situation n'était pas tolérable, notre interlocutrice n'observe aucun changement et se tourne vers notre service en juillet 2013.

##### Suivi:

Contact avec le Secteur Voirie en août qui s'engage à vérifier si le propriétaire avait sollicité une demande de raccordement pour les eaux pluviales. En janvier 2014, nous apprenons qu'il n'en est rien. Une mise en demeure va être adressée par la Ville au voisin l'invitant à se conformer à l'article 91 du Règlement général de police sous peine de mesures d'office. Un peu plus tard, la plaignante nous avise que la situation reste la même alors que l'immeuble voisin a changé de propriétaire. En juin 2014, nous questionnons le Secteur à cet égard qui nous fait savoir que la nouvelle propriétaire s'est engagée à régulariser la situation. A l'heure de clôturer ce rapport, nous en attendions la confirmation. **En cours.**



---

**2014.01.017 - Ouvert le 29 janvier 2014 – LE SENTIER N'EST PLUS LUMINEUX**

---

**Plainte :**

Depuis juillet 2013, ce riverain d'un sentier à Lodelinsart (rue Cornelis Debruyn) interpelle la division Voirie afin que soit rétabli l'éclairage public en ces lieux. Il s'est entendu répondre par un agent du service que cet éclairage ne serait pas réparé mais plutôt désaffecté, la Ville, par souci d'économie, ne prenant plus en charge cet équipement lorsqu'il se situe sur le domaine privé. Le plaignant s'en remet à nous. Non seulement, il conteste qu'il s'agisse d'un sentier privé mais il se dit scandalisé par cette décision qui, dit-il, fait peu de cas des personnes âgées du quartier. Et de rappeler que cet éclairage existe depuis plus de 60 ans.

**Suivi :**

Nous tentons immédiatement d'obtenir confirmation de ce qui nous est relaté par le plaignant auprès de la direction de la Voirie mais en vain. Consolation, le cabinet de l'échevin interpellé simultanément par le riverain est dans le même cas que nous. Pas moins de quatre rappels à la Voirie seront adressés par ses soins sans retour. Il faudra que nous attendions une réunion de suivi à la mi-février 2015 pour que le Directeur-adjoint nous confirme, en présence de l'Echevin, que ces éclairages sont bel et bien condamnés. Nous en prenons acte et en informons le plaignant qui, à son tour, demeure sans réaction. **Clôturé.**

---

**2014.02.001 - Ouvert le 2 février 2014 – PIGNON SUR CRUE**

---

**Plainte :**

Le pignon du plaignant est longé par un sentier communal qui fait la liaison entre deux rues de Jumet. Selon lui, ce chemin en gravier est l'origine de la présence d'humidité dans sa cave. Le plaignant souhaiterait que la Ville recouvre ce passage d'une couche de tarmac pour l'imperméabiliser faisant observer qu'un sentier de configuration identique situé un peu plus bas dans la rue a bénéficié d'un tel revêtement.

**Suivi :**

Pour multiplier ses chances d'obtenir une réponse, le plaignant a simultanément fait appel au cabinet de l'échevin et à la Médiation de quartier (qui a transmis au service compétent). Hélas ce tir groupé n'atteindra pas sa cible. Le Secteur et la direction de la Voirie ne réagissent pas. Ce n'est qu'à la mi-février 2015, en réunion de suivi, que le Directeur-adjoint nous informera qu'il demande à ses services d'examiner la demande. A suivre. **En cours**

---

**2014.02.008 - Ouvert le 2 février 2014 – DES EAUX USÉES SUR LE TROTTOIR**

---

**Plainte :**

Ce plaignant de Jumet s'était déjà manifesté à nous en avril 2013 à propos des nuisances provoquées par le raccordement à l'égout de son voisin qui n'avait pas été réalisé conformément aux prescrits légaux, les eaux usées s'évacuant via le trottoir. A la suite de notre intervention, la Voirie avait mis en demeure le contrevenant de se raccorder au collecteur et, constatant son inertie, avait décidé de procéder d'office à l'obturation de la canalisation au mois d'août.



En ce mois de février, il nous rappelle -soutenu cette fois par un autre voisin-nous avisant que la canalisation illicite continue de rejeter de l'eau.

**Suivi :**

Nous contactons le Secteur concerné qui envoie une équipe laquelle règle définitivement le problème.

---

**2014.02.026 - Ouvert le 3 février 2014 – LE RUISSEAU C'EST LA FAUTE AU HAINAUT**

---

**Plainte :**

Le ruisseau qui passe à l'arrière du jardin de ce plaignant de la rue Falony à Charleroi Nord déborde par fortes pluies et attire les rats.

Une équipe de la Voirie est venue en inspection l'an dernier et a promis de venir procéder à son curage. Il attend toujours.

**Suivi :**

Nous questionnons la Voirie mais n'obtiendrons de réponse qu'en juin : ce ruisseau dépend la Province de Hainaut. Un courrier sera adressé par la division au Député provincial en charge de cette matière.

Sans nouvelles de cette démarche depuis lors, nous questionnons le Directeur adjoint lors de la réunion de suivi de la mi-février 2015 en présence de l'échevin. Il nous est confirmé que la solution à ce problème se trouve bien entre les mains de la Province de Hainaut qui projette de construire un bassin d'orage dans le périmètre ce qui aurait pour effet de soulager le ruisseau.

Nous en informons le riverain. **Clôturé**

---

**2014.03.003 - Ouvert le 10 mars 2014 – QU'ON NOUS RENDE LES DALLES**

---

**Plainte :**

Ce riverain de la rue Grimard à Montignies-sur-Sambre est très mécontent du travail effectué par l'entrepreneur mandaté par la Ville pour la rénovation des trottoirs.

Les dalles 30x30 qui recouvraient les trottoirs étaient certes à remplacer mais en lieu et place c'est un béton qui a été coulé. Lequel s'effrite, souille devantures, portes et vitres des habitations par temps de pluie et de surcroît bouche la quasi totalité des avaloirs posés sur son tracé.

Après s'être manifesté à plusieurs reprises pour les trottoirs et les avaloirs bouchés auprès des services et de l'échevin - sans succès, si ce n'est un accusé de réception- le plaignant s'en remet à nous.

**Suivi :**

Renseignements pris, il nous est confirmé que ce trottoir de béton -provisoire comme le prévoyait expressément le cahier des charges imposés à l'époque à l'entrepreneur- sera remplacé par un revêtement plus esthétique et résistant quand les crédits budgétaires seront disponibles pour ce faire. Aux dernières nouvelles, le chantier était programmé pour le printemps 2015. **Clôturé.**



---

**2014.03.021 - Ouvert le 31 mars 2014 — ON S'EST DIT RENDEZ-VOUS DANS UN AN**

---

**Plainte :**

Ce plaignant de Jumet nous a contacté à plusieurs reprises ces cinq dernières années pour des inondations dans sa cave et de l'humidité ascensionnelle dans son immeuble provoquées par un ruisseau qui passe sous sa propriété. La Voirie dont il a maintes fois sollicité l'intervention tarde à solutionner définitivement le problème. A savoir la réparation de la voûte de ce ruisseau- dénommé le « Tic-Tic » qui ne serait plus étanche à l'endroit où il traverse la maison. Un courrier de l'échevin du 25 février l'avise que la Voirie va procéder à l'ouverture de la voûte afin d'investiguer sur les causes réelles des nuisances dénoncées. Il s'en est entretenu avec le responsable du Secteur Voirie concerné qui ne voit toutefois pas la réalisation de ces travaux avant un certain temps. Le plaignant nous revient à nouveau car il craint d'avoir à passer tout l'été -et ses épisodes orageux- avec une situation inchangée. Il nous informe en outre qu'il a, comme nous, lui avions précédemment suggéré, introduit une demande d'indemnisation auprès de la Ville pour les dégâts engendrés par l'humidité.

**Suivi :**

La crainte du plaignant va hélas s'avérer fondée. Il faudra attendre la fin du mois d'août pour que la Voirie procède à l'ouverture de la voûte du ruisseau et ne procède aux réparations. Avant même que ne démarre le chantier, un expert de la compagnie d'assurance Ethias est passé et a considéré que le lien causal entre la présence d'humidité et la canalisation incriminée n'était nullement démontré...

Nous faisons valoir auprès du service Assurances de la Ville que l'expert aurait été mieux inspiré d'effectuer sa visite une fois la voûte mise au jour. Une suggestion entendue : l'expert reviendra mais maintiendra son premier diagnostic tout en proposant au plaignant de rouvrir le dossier dans un an à compter de la réparation de la voûte. Si l'humidité a disparu endéans ce délai, la cause de celle-ci s'en trouvera alors confirmée a posteriori. **Clôturé** (Acteur(s) concerné(s) hormis la Voirie : Service Assurances)

---

**2014.03.022 - Ouvert 31 mars 2014 — LE MUR QUI SE TRANSFORME EN FONTAINE**

---

**Plainte :**

Ce propriétaire se plaint de rejets d'eau pluviale (sinon pire) en provenance d'un mur de soutènement qui fait face à son habitation située à Jumet. Lors de notre visite, il nous montre une vidéo datant du mois d'août 2013 où l'on voit de l'eau jaillir par une cavité de ce mur. Il nous désigne également un avaloir situé au bas de la petite place surplombant la rue. De celui-ci se dégagent des odeurs fécales. Selon le plaignant, des habitations situées à l'arrière de cette place y seraient illicitement raccordées. Il nous fait encore visiter la maison d'un voisin. Les murs de cette habitation sont attaqués par l'humidité. L'avocat de ce voisin a d'ailleurs écrit au Collège en août 2011 sur base d'une expertise de l'Institut provincial d'information et d'analyses sanitaires réalisée en juin 2011 qui attribue cette humidité en grande partie à des problèmes d'écoulement d'eau en provenance de l'extérieur (maison voisine, parking situé en amont). Une déclaration de sinistre a été transmise à Ethias par le Service Assurances en date du 23/01/2012. Notre interlocuteur nous précise que l'Échevin est venu se rendre compte de la situation. Malgré cela, les contacts qu'il a eus récemment avec le Secteur Voirie concerné ne sont pas rassurants : la Voirie ne disposerait pas des moyens suffisants pour résoudre de manière structurelle et définitive ce problème d'écoulement. Il dit craindre une détérioration de l'état du mur de soutènement et signale la présence de rats.



**Suivi :**

Comme nous n'avons pas de réponse de la Voirie, nous nous tournons directement vers le cabinet de l'échevin qui nous informe qu'une note verte a été rédigée en avril 2014 à l'attention du Directeur général afin que le problème soit résolu et/ou qu'une réponse soit apportée par la Voirie au plaignant.

En juin 2014, nous apprenons que la Division est en train de rechercher la solution la mieux appropriée. Sans nouvelles depuis cette date, nous sommes avisé à la mi-février 2015 que les travaux vont pouvoir commencer à la bonne saison. **Clôture sous réserve.**

---

**2014.06.009 - Ouvert le 11 juin 2014 – IL Y EUT UN PANNEAU...**

**Plainte :**

Attaqué par la corrosion, un panneau de signalisation « interdiction de stationnement » a dû être enlevé en 2010 devant la maison du plaignant qui réside à Jumet. Bien qu'on lui ait promis son remplacement, il ne voit rien venir si ce n'est des véhicules constamment stationnés en infraction sur cette partie du trottoir. En juin 2012, il avait fait appel à notre service. Nous avons alors été informé par le Secteur Voirie concerné qu'une fiche de travail avait été rédigée par le service Etude Mobilité de la Police en vue du remplacement par le service Signalisation.

En juin 2014, le riverain revient à la charge car le panneau n'a toujours pas été remplacé. Il nous signale dans la foulée un avaloir complètement obstrué depuis plusieurs années. Son courrier au Secrétaire communal de l'époque n'y a rien fait.

**Suivi :**

Dès réception de son courrier électronique le 11 juin 2014, nous interrogeons la Voirie mais n'enregistrons pas de retour. Nous inscrirons ce dossier à l'ordre du jour de deux réunions de suivi, sans grand succès, jusqu'à ce mois de mars 2015 où le panneau de signalisation a été remplacé, tandis que le curage de l'avaloir nous était annoncé.

**Clôture sous réserve.**

---

**2014.06.017 – Ouvert le 30 juin 2014 – LENTEUR IMMOBILIÈRE**

**Plainte :**

Depuis septembre 2011, ce propriétaire et sa locataire multiplient les démarches en vue d'acquiescer deux parcelles communales à Mont-sur-Marchienne dont une est envahie de végétation et n'est plus entretenue par la Ville. Lassés par la lenteur avec laquelle avance leur dossier, ils sollicitent notre intervention.

**Suivi :**

Nous nous mettons en quête d'informations auprès des interlocuteurs de la Ville cités par les plaignants. Parmi eux, le responsable du service Topographie qui a échangé plusieurs courriers avec les candidats acquiesceurs. C'est lui qui nous informe à la mi-juillet que le dossier implique en fait trois services au sein de la Ville : la direction de la Voirie, service porteur du dossier, le service Topographie qui réalise les plans nécessaires aux différentes opérations et la Régie foncière qui s'occupera de la vente en fin de procédure.

Les demandeurs souhaitent racheter une parcelle de terrain le long de la voirie avec une zone à usage de parking ainsi qu'une autre parcelle située le long de leur propriété (celle qui n'est jamais entretenue).

Le responsable nous informe encore de l'état d'avancement de cette procédure,



complexe et longue, ajoutant qu'étant donné la charge de travail à laquelle font face les services, ce type de dossier ne peut être traité en priorité et rapidement.

Ce qui ne fait évidemment pas l'affaire de nos plaignants qui ont l'impression qu'on les mène en bateau.

De notre côté, en dépit de deux rappels à l'échevin, nous n'aurons plus de nouvelles de ce dossier avant la mi-février 2015, lorsque le propriétaire nous informe que les choses semblent avancer suite à une note verte adressée par l'Échevin au Directeur général ff. Et, de fait, le Bureau d'étude nous confirme qu'une réunion a eu lieu entre le propriétaire et le responsable de la Topographie pour envisager concrètement la suite des opérations et le mettre au courant des obligations qui lui incomberont quand ces parcelles lui appartiendront. **Clôturé sous réserve.** (acteurs concernés hormis la Voirie : Bureau d'étude, Régie foncière)

---

### 2014.06.025 - Ouvert le 30 juin 2014 — NOUS N'IRONS PLUS AU BOIS

---

#### Plainte :

Ce riverain de la rue Bois du Curé à Mont-sur-Marchienne est incommodé par le caniveau qui passe devant chez lui. Cette canalisation destinée à recueillir les eaux pluviales reçoit aussi des eaux chargées en provenance de certains voisins peu respectueux de l'hygiène publique. Il signale également que l'avaloir en face de son habitation est régulièrement obstrué. Lors de notre visite, il nous emmène à l'orée d'un bois situé au bas de la rue où se déversent dans la nature une partie des eaux usées de la rue.

#### Suivi :

A notre demande, la nouvelle responsable du Secteur Voirie concerné se rend sur place. Elle fait procéder immédiatement à un curage de l'avaloir. S'agissant de l'état de l'égouttage dans la rue, elle ne peut que constater que le dispositif d'évacuation, vétuste, ne cadre pas avec pas les normes actuelles en la matière. Toutefois, les mesures d'assainissement qui s'imposent doivent faire l'objet d'une étude approfondie portant sur l'ensemble du périmètre.

De fait, nous avons par le passé eu à traiter une plainte similaire (égout à ciel ouvert) dans la rue des Hayettes toute proche de la rue Bois du Curé. Le Bureau d'études avait rédigé un rapport à cette occasion. **Clôturé sous réserve**

---

### 2014.09.002 - Ouvert le 3 septembre 2014 — ODEURS DE CANIVEAU

---

#### Plainte :

Ce riverain de Jumet se plaint de nuisances olfactives en provenance d'une petite rue qui longe sa propriété. Cette voirie étant dépourvue d'égouttage communal, les riverains y sont raccordés sur un caniveau. Il ne devrait s'agir que d'eau pluviale mais selon lui, et des habitants rencontrés sur place nous l'ont confirmé, certains riverains évacuaient carrément leurs eaux chargées par ce canal. Le plaignant nous dit avoir sensibilisé les mandataires à plusieurs reprises par le passé -dont le Bourgmestre voici quelques mois- recevant chaque fois l'assurance que le problème serait pris en considération en vue de le solutionner. Mais il ne voit rien venir.

#### Suivi :

Nous contactons la Voirie qui s'engage à revenir vers nous sous quinzaine après investigations. Nous n'avons reçu aucune nouvelle à la clôture du rapport. **En cours**

### 2014.09.013 – Ouvert le 23 septembre 2014 – COLLECTEUR ENCOMBRÉ

---

**Plainte :**

Le collecteur de la rue de Marcinelle refoule lors de fortes précipitations et provoque des inondations dans la cave de la plaignante. Elle a adressé un courrier au Bourgmestre en titre le 23 septembre mais celui-ci est resté sans réponse.

**Suivi :**

Nous communiquons la copie de ce courrier à l'échevin ainsi qu'à son cabinet au cas où il ne lui aurait pas été transmis mais n'enregistrerons pas de retour avant février 2015. Le Directeur adjoint de la Voirie confirme que les collecteurs de Ville Basse sont encombrés avec les tous les chantiers en cours et auraient besoin d'un curage général. En attendant, il est recommandé aux riverains de vérifier si leur système d'évacuation n'est pas raccordé trop bas dans le collecteur et de l'adapter en conséquence ou d'adjoindre à leur installation un clapet anti-retour. **Clôturé**

### 2014.09.026 – Ouvert le 25 septembre 2015 – EN ATTENDANT UN BASSIN D'ORAGE

---

**Plainte :**

La plaignante, et selon elle, plusieurs riverains de la rue, ont adressé une pétition au bourgmestre fin juillet/début août pour se plaindre de la saturation du collecteur de la rue du Gazomètre à Montignies-sur-Sambre qui provoque des inondations dans les caves. Elle n'a pas enregistré de réaction.

**Suivi :**

Nous questionnons immédiatement l'échevin et son cabinet quant au suivi réservé à cette pétition. Il nous est répondu qu'elle n'a pas été transmise par le Bourgmestre mais qu'il en sera référé à la Voirie pour suites utiles. La réponse nous sera apportée à la mi-février 2015 par le Directeur-adjoint de la Voirie. La construction d'un bassin d'orage s'avère être la seule solution pour résoudre de manière structurelle le problème. En attendant, il est recommandé aux riverains de vérifier si leur système d'évacuation n'est pas raccordé trop bas dans le collecteur et de l'adapter en conséquence ou d'adjoindre à leur installation un clapet anti-retour. **Clôturé**

### 2014.10.006 – Ouvert le 7 octobre 2014 – LE MUR S'AFFAISSE

---

**Plainte :**

Dans le cadre d'un chantier de voirie qui remonte à une dizaine d'années, un mur de soutènement a été érigé par la Ville au fond du jardin de la plaignante qui réside à Jumet. Ce mur qui sépare sa propriété du trottoir est en train de s'affaisser. Elle avait déjà signalé le problème à l'échevin de l'époque en octobre 2012. Sans nouvelles depuis lors, elle s'est à nouveau manifestée par des courriers électroniques en mai et en août 2014 auprès des responsables de la Voirie. En vain. Elle fait remarquer que le même mur a été étançonné par la Ville à hauteur de chez ses voisins où l'affaissement est, il est vrai, beaucoup plus avancé.

**Suivi :**

Nos demandes de renseignements resteront sans suite jusqu'à la mi-février 2015 où le Directeur-adjoint de la Voirie demande un rapport au Secteur. Nous en attendons le retour. **En cours**



### 2014.05.017 - Ouvert le 23 mai 2014 – LA CAYAUDERIE PÉTITIONNE

---

**Plainte :**

En mai 2014, une riveraine de la rue Cayauderie à Charleroi Nord nous fait part du très mauvais état de cette voirie. Un mécontentement largement partagé par l'ensemble des habitants de cette rue. Suite à notre intervention, le cabinet de l'échevin lui fait savoir que cette rue est reprise au Fonds d'investissement de la Région wallonne et que les travaux de rénovation doivent d'abord être inscrits au budget avant le lancement d'une procédure de marché public.

En octobre, cette riveraine nous revient avec une pétition qui a récolté 200 signatures et qui a été transmise simultanément au cabinet de l'échevin. Les signataires souhaitent qu'une échéance leur soit communiquée pour la réfection annoncée

**Suivi :**

La réponse du cabinet nous parviendra au début janvier 2015 : le chantier de rénovation de la rue Cayauderie est inscrit au budget 2015. Le cahier des charges va donc pouvoir être élaboré au cours de cette année et la procédure de passation du marché lancée.

**Clôturé.**

### 2014.09.001 – Ouvert le 3 septembre 2014 – VOIRIE DÉGRADÉE...

---

**Plainte :**

Ce riverain se plaint du mauvais état de la rue du Moulin à Montignies-sur-Sambre. Plusieurs interpellations ont déjà été adressées au Bourgmestre et à l'échevin. Sans suite.

**Suivi :**

Contact avec le cabinet : cette voirie fait partie de celles de l'entité dont la réfection future est acquise sur le principe mais les voies et moyens sont à trouver. **Clôture sous réserve.**

### 2014.10.021 – Ouvert le 21 octobre 2014 – ...À CAUSE DES BUS ?

---

**Plainte:**

Le riverain dont il est question ci-dessus préconise la mise à sens unique d'un tronçon de la rue du Moulin à Montignies-sur-Sambre pour éviter la dégradation des trottoirs par les bus du TEC qui n'ont d'autre choix que de déborder dessus quand ils croisent un autre véhicule dans cette voirie étroite. Il n'a reçu aucune réponse à cette demande.

**Suite:**

Il nous apparaît que celle-ci a été examinée par le service Etude-Mobilité de la Police locale qui après constatations sur les lieux et échange de courriers avec le TEC Charleroi a recommandé de soumettre la question à la Commission Trafic Mobilité (CTM). A ce propos, l'échevin de la Voirie nous écrit : *«A ce jour, elle [la CTM] ne se réunit plus car cette compétence est en train d'être transférée de la Police vers le service de la Voirie. Cela n'empêche évidemment pas les différents services concernés de travailler en concertation afin d'aboutir à une solution pour les différentes situations qui étaient, jusqu'à son arrêt, réglées par la CTM ».*

A noter que ladite Commission a repris ses activités le 25 novembre 2014 sous la présidence du Directeur-adjoint de la Voirie. **En cours**





## 2014.10.030 – Ouvert le 29 octobre 2014 – SUPÉRETTE ET TROTTOIR EN MIETTES

---

### Plainte :

Depuis mars 2011, les habitants d'un immeuble à appartements situé à l'Avenue Elisabeth à Marcinelle se plaignent du stationnement illicite sur les trottoirs des clients et fournisseurs de la supérette installée en face de chez eux. Le trottoir qui longe l'immeuble en question est ainsi fortement dégradé : les dalles sont en miettes. Malgré les réponses reçues à leur courrier au Bourgmestre, au Chef de corps de la Police locale et à l'échevin de la Voirie ils ont l'impression de ne pas être entendus. Ils se tournent vers nous espérant que l'autorité communale agisse. Ils souhaitent le placement de potelets ou de toute autre barrière physique empêchant le stationnement sur le trottoir redoutant que quand celui-ci sera totalement hors d'usage, la Ville les rappelle à leurs obligations riveraines (article 24 du RGP). Ils demandent également que la Police, lorsqu'elle répond à leurs réquisitions -ce qui ne serait pas toujours le cas- ne se contente pas d'inviter les contrevenants à déplacer leur véhicule mais les verbalise aussi.

### Suivi :

Contact avec le secteur Voirie concerné et le service Etude-Mobilité de la Police : nous sommes informé qu'un projet débattu au sein de la CTM prend forme pour remettre les trottoirs en l'état et créer des places de stationnement qui devraient mettre fin à l'anarchie ambiante. Cet aménagement devrait se réaliser dans le cadre d'une procédure dite de « marché-stock » et intervenir dans le courant 2015. **En cours** (acteurs concernés outre la Voirie: Bourgmestre, Police, CTM).

### COMMENTAIRE :

*Bien qu'informés par nos soins de l'aménagement évoqué juste avant, les riverains n'en finissent plus d'appeler l'autorité communale à ne plus tolérer le stationnement sauvage. Dans un énième courrier adressé début mars 2015 au Bourgmestre et au Chef de corps (notamment) ils sont revenus à la charge. A notre tour, nous avons, comme en novembre 2014, interpellé les intéressés, mais n'avons toujours pas eu de retour au moment de mettre sous presse ce rapport. Dans notre courrier du mois de mars, nous faisons remarquer que l'examen du permis d'urbanisme octroyé à l'enseigne commerciale qui exploite la supérette, pour y constater la présence ou pas de charges d'urbanisme en matière de places de parking- pourrait se révéler instructif dans le cadre de la réfection des trottoirs et la création de zones de stationnement en projet. En effet, alors que le Conseil a voté en février une taxe sur les emplacements de parking mis gratuitement à disposition qui s'impose aux commerçants et entreprises de services qui disposent d'emplacements de parking privés, il serait pour le moins inéquitable que la Ville répare à ses frais des trottoirs endommagés par une utilisation privative sauvage dans le chef d'un propriétaire qui n'avait pas pris la peine de prévoir du parking.*

## 2014.11.006 – Ouvert le 6 novembre 2014 – UN RACCORDEMENT... D'ATTENTE

---

### Plainte :

Nouvellement propriétaire à Jumet, le plaignant a tenté de se brancher sur le raccordement d'attente sous le trottoir mais le dispositif semble inutilisable. Il dit avoir eu un contact téléphonique avec le Directeur-adjoint de la Voirie qui lui aurait laissé entrevoir une solution mais depuis cet entretien, il n'a plus de nouvelles. Un courrier envoyé à ce dernier par le plaignant en octobre 2014 est resté sans réponse.

**Suivi :**

Le nôtre le reste également jusqu'à la mi-février 2015. Le Directeur-adjoint demande un rapport au Secteur. Nous en attendons le retour. **En cours**

---

**2014.11.007 – Ouvert le 7 novembre 2014 – LE BARDAGE PREND L'EAU**

**Plainte :**

Suite à l'aménagement d'une placette à Gosselies, il y a plusieurs années, le plaignant est confronté à un double problème qui concerne la division Voirie et la division Bâtiments.

Consécutivement à la démolition d'un immeuble situé sur cette placette, un bardage a été posé sur le pignon du plaignant mais il n'aurait pas été installé dans les règles de l'art. Depuis, l'intéressé constate la présence d'humidité sur ses murs. Mais il met également en cause l'égouttage communal qui serait défaillant ce qui amènerait de l'eau dans sa cave. Il s'est adressé à l'échevin en juillet 2014 qui lui a répondu qu'il transmettait à la Voirie pour examen. Sans nouvelles depuis lors, il s'en remet à nous.

**Suivi :**

Contacté par nos soins, le cabinet de l'échevin nous confirme qu'il suit le dossier de près.

A la mi-février 2015, le Directeur-adjoint de la Voirie nous informe que l'égouttage n'est pas en cause. C'est un raccordement trop bas dans le collecteur qui est à l'origine des inondations dans la cave du plaignant auquel il est conseillé d'y remédier. En revanche, le Directeur confirme que le bardage qui protège le pignon n'est pas étanche.

Interrogée par le cabinet de l'échevin, la division Bâtiments affirme n'avoir jamais été associée ni de près, ni de loin à ce chantier et, singulièrement, à la pose du bardage. Nous questionnons l'Aménagement urbain pour qui cet aménagement d'un espace public a été pris en charge par la Voirie laquelle indique que c'est l'Aménagement urbain qui a opéré dans le cadre d'une ZIP. **En cours.**

---

**2014.11.010 – Ouvert le 10 novembre 2014 – QUI À CASSÉ L'ÉGOUT ?**

**Plainte :**

Le raccordement à l'égout de ce propriétaire de la rue de la Tombe à Mont-sur-Marchienne est obstrué. Il a fait appel à un homme de métier pour qui le problème se situe entre la cave et le collecteur principal. Sa compagne a contacté le Secteur Voirie concerné. L'agent qui a pris l'appel lui a répondu catégoriquement que la réparation lui incombait. Elle nous contacte s'étonnant qu'une telle réponse puisse être formulée sans examen préalable de la situation. Elle nous signale également qu'un impétrant a ouvert la voirie voici un certain temps et pourrait être à l'origine de cette défectuosité.

**Suivi :**

Nous nous entretenons avec la responsable du Secteur qui envoie un technicien vérifier l'état du collecteur lequel ne présente aucune anomalie. C'est donc vraisemblablement le raccordement privatif qui est en cause. Il appartient donc au riverain de procéder à sa réparation à ses frais et moyennant autorisation préalable. Quant à la possible responsabilité d'un tiers, les recherches effectuées par le Secteur font apparaître qu'un impétrant a opéré en cet endroit en 2007.

Il est suggéré à la plaignante de solliciter l'autorisation d'ouverture du trottoir en vue de l'indispensable réparation (le raccordement est hors service). La canalisation mise



au jour, il pourra être éventuellement constaté que celle-ci a été endommagée par un engin de chantier. Le cas échéant, les intéressés pourront se retourner vers l'impétrant.

**Clôturé**

---

**2014.11.013 - Ouvert le 13 novembre 2014 — LES VERTUS DU CLAPET ANTI-RETOUR**

---

**Plainte :**

Victime d'inondations à répétition ce riverain de la rue de Gilly à Couillet s'est rendu au Secteur Voirie pour expliquer le problème. Un agent lui a indiqué que les remontées d'eau dans sa cave sont dues au fait que celle-ci est raccordée à un niveau trop bas du collecteur communal. Il lui a donc été conseillé de faire procéder à ses frais et moyennant autorisation préalable à une adaptation de son raccordement privatif. Il s'est renseigné auprès d'un entrepreneur: il lui en coûterait 5000 euros. Il se tourne vers nous dans l'espoir d'une solution, convaincu que le problème est ailleurs.

**Suivi :**

Contact avec la responsable du Secteur qui n'avait pas pu recevoir personnellement le plaignant. Elle décide de se rendre sur place pour constater que son raccordement n'est pas situé trop bas mais à mi-hauteur du collecteur. Les travaux qui lui avaient été suggérés sont par conséquent inutiles. En lieu et place, il lui est recommandé de placer un clapet anti-retour sur son égouttage particulier tout en se protégeant des inondations par ses eaux pluviales qu'il devrait soit dévier vers le collecteur principal soit récolter dans une citerne. **Clôturé**

---

**2014.12.018 - Ouvert le 19 décembre 2014 — NID-DE-POULE SIGNALÉ, JANTES ÉPARGNÉES**

---

**Demande :**

Un automobiliste nous signale un important nid-de-poule à la rue de la Paix à l'entrée du ring en venant du Boulevard Mayence à Charleroi, limite Montignies-sur-Sambre. L'excavation se situe à la limite du passage pour piétons et du revêtement tarmac.

**Suivi :**

Nous transmettons au Secteur Voirie concerné qui ne répond pas. En janvier 2015, nous en avisons le cabinet de l'échevin qui, à son tour, transmet au Secteur et à la direction de la Voirie.

Nous n'aurons de retour qu'à la mi-février 2015. Le travail est programmé. **Clôturé sous réserve.**

---

**2014.12.004 - Ouvert le 8 décembre 2014 — LA RIVERAINE ET LES KLINKERS**

---

**Plainte:**

Cette riveraine de la rue du Roton à Charleroi nous contacte à propos du chantier de voirie en cours. D'ici peu, l'entreprise mandatée par la Ville procédera à la pose de klinkers sur son trottoir. Selon les informations qu'elle a reçues par les ouvriers du chantier, une fois placé, ce revêtement ne lui permettra plus d'accéder à la fenêtre de sa cave qui donne sur le trottoir. Elle ne pourra plus enlever les saletés qui s'y accumulent et craint que l'eau ne s'infilte via cette fenêtre oscillante qu'elle doit toujours maintenir ouverte



pour ventiler sa buanderie. Elle a déjà soumis le problème à un surveillant de chantier de la Ville mais il n'a pas de solution.

**Suivi :**

Nous organisons une visite des lieux avec ce surveillant et son supérieur. La plaignante fait à nouveau part des inconvénients engendrés par ce revêtement rehaussé. Il s'avère qu'elle demande tout au plus qu'on lui ménage un petit accès entre la grille qui protège sa fenêtre et l'arête de la rangée de klinkers pour pouvoir entretenir le châssis. Une solution est rapidement trouvée qui l'agrée. **Clôturé**

**COMMENTAIRE :**

*Comme plusieurs dossiers, en cours ou clôturés sous réserve, développés ci-avant l'indiquent à suffisance, la division Voirie accuse toujours un certain retard qu'il s'agisse de répondre à nos sollicitations ou de solutionner les problèmes qui sont portés à sa connaissance.*

*Il nous paraît que notre projet de protocole de collaboration entre le médiateur et les services communaux détaillé en fin de rapport pourrait amener un changement positif à cet égard.*

## Bâtiments

### 2014.10.001 – Ouvert le 1<sup>er</sup> octobre 2014 – DE LA FUIITE DANS LES IDÉES

---

Nous recevons copie du courrier électronique que le plaignant adresse au Bourgmestre et aux échevins des Sports et des Bâtiments à propos des robinets et des chasses d'eau qui fuient constamment au complexe sportif de l'Asie à Marcinelle. Il s'étonne qu'un précédent courrier, envoyé un mois plus tôt, soit demeuré sans réponse hormis celle du cabinet du Bourgmestre l'informant qu'il s'assurait auprès de l'échevin des Bâtiments que le nécessaire serait fait.

**Suivi :**

Renseignements pris auprès du cabinet de l'échevin des Bâtiments, la division était informée du problème dès septembre mais le matériel n'était pas disponible pour procéder aux réparations. C'est maintenant chose faite.

Ce n'est pas l'avis du plaignant qui nous revient en novembre pour nous signaler que sur un évier un robinet de droite a été remplacé mais pas celui de gauche qui fuyait pourtant aussi...

Un agent du service plomberie retournera voir sur place.

Pour la petite histoire, notre homme se manifestera encore début janvier pour signaler que le robinet coule toujours. Il a même mesuré le débit: une goutte à la seconde...

Une nouvelle visite sera effectuée par un technicien qui diagnostiquera en sus un problème avec deux chasses d'eau. **Clôturé**



Depuis plusieurs années maintenant, ce riverain de Goutroux se tourne régulièrement vers les services communaux pour se plaindre des nuisances sonores occasionnées par l'agoraspace situé à quelques mètres de son habitation.

Cette infrastructure dédiée aux jeunes du quartier leur offre la possibilité de s'adonner au sport de ballon et fait office également de lieu de rassemblement pour ceux-ci.

En soirée, voire en début de nuit -selon la saison- le claquement des ballons sur les panneaux en bois qui entourent le terrain de mini-foot mais aussi le bruit généré par la présence de ces jeunes et leurs véhicules -mobylette, voitures avec sonorisation- sont devenus insupportables au plaignant et à son épouse, souffrante. Ce riverain souhaite qu'il soit mis fin à ce qu'il décrit comme un calvaire, sinon en supprimant cette infrastructure, en en réduisant l'impact sonore.

En 2011, lassé de ces nuisances, du manque de disponibilité de la Police et de l'inertie de l'Autorité communale, il avait appelé la Ville en conciliation devant le Juge de paix en 2011 mais a renoncé à poursuivre dans la voie judiciaire après l'échec de la procédure amiable. Il a fait alors appel au service Relations aux citoyens qui, en ce mois de juin 2014, nous consulte quant à ce dossier que nous avons clôturé lorsque le plaignant a décidé de saisir la Justice de paix.

#### **Suivi :**

Après échange de vue avec l'agent du Service Relations aux citoyens en charge du dossier, nous décidons de le rouvrir à notre niveau.

Ensemble, nous rencontrons sur les lieux le responsable de la Cellule Jeux (Ecologie urbaine) avec lequel nous évoquons la piste radicale du démantèlement de cet agoraspace pour éventuellement le transférer ailleurs où une demande se ferait jour. Il s'avère qu'un transfert du dispositif n'est techniquement pas possible. Quant à l'opportunité de démonter l'infrastructure purement et simplement, notre interlocuteur renvoie à l'appréciation de l'Autorité rappelant tout de même qu'elle a été récemment réfectionnée.

En contact régulier avec le plaignant, l'agent du Service Relations aux citoyens a établi le dialogue avec les jeunes du quartier, qui, quant à eux, veulent le maintien de l'agoraspace et souhaitent aussi être entendus.

Nous décidons d'organiser une réunion entre ces jeunes, le plaignant et les représentants de la Ville concerné par ce problème (Bourgmestre (compétence Police), échevins de l'Ecologie urbaine et des quartiers, administration) pour envisager avec eux des solutions concrètes permettant de préserver le « vivre ensemble » en ces lieux.

Cette réunion à laquelle les jeunes ne participeront finalement pas (le plaignant souhaite éviter une confrontation directe pour éviter des représailles) débouche sur des pistes pour réduire les nuisances dénoncées. Interdiction de stationner aux abords de l'agoraspace, plantation d'une barrière végétale, lancement d'un projet de participation citoyenne. Des solutions, en cours au moment de terminer ce rapport, mais qui ne devraient toutefois pas résoudre le problème du bruit des ballons qui excède le plaignant...**En cours**

(acteurs concernés outre l'Ecologie urbaine : Bourgmestre, Police, Service Relations aux Citoyens).

## DIRECTION DE L'AMÉNAGEMENT URBAIN

### Urbanisme

2012.09.11 – Ouvert le 12 septembre 2012 – DURE EST LA DIRECTIVE MAIS...

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

#### Plainte :

A la suite d'un PV dressé par la Police locale pour infraction au CWATUPe en avril 2012, ce couple a introduit en juin une demande de permis de régularisation pour la division d'un immeuble unifamilial en deux appartements à Montignies-sur-Sambre. Deux mois plus tard, l'Urbanisme déclare cette demande irrecevable aussi longtemps que le Collège n'aura pas statué quant au caractère régularisable ou non de l'infraction et ce sur base de l'avis préalable du Fonctionnaire délégué (FD). Contraints de renoncer à leurs appartements qui devaient leur permettre d'amortir l'investissement consenti, les propriétaires nous saisissent.

#### Suivi :

Dans l'intervalle, en juin 2012, les plaignants ont reçu un courrier du FD les informant qu'il n'est pas en mesure de prendre position quant à ce procès-verbal jugé incomplet et les avisant qu'il renvoie le dossier vers le Collège communal aux fins que celui-ci décide de la mesure de réparation à prendre.

L'Urbanisme n'enverra son rapport au FD que dans le courant du premier semestre 2013. Il faut dire qu'entre-temps l'Urbanisme découvre une nouvelle infraction dans le dossier : l'extension du rez-de-chaussée de cet immeuble aurait été réalisée sans permis également, à l'instar de la subdivision en deux appartements. Une suspicion que nous écartons d'emblée : en effet, cette extension a déjà été autorisée par un permis délivré en 2008 dont nous produisons copie...à l'Urbanisme.

En avril 2013, en possession du rapport favorable de l'Urbanisme, le FD avise le Collège qui donne son feu vert à la régularisation des travaux réalisés en infraction moyennant introduction d'une demande de permis après transaction (amende).

Ce courrier restant sans suite, le FD le réitère en janvier 2014 et cette fois le Collège communal prend attitude : en février de la même année, et contre toute attente, il marque son désaccord avec cette position, estimant que l'infraction ne peut être régularisée.

En conséquence de quoi, en août 2014, le Fonctionnaire délégué informe les plaignants de sa décision de postuler la remise en état des lieux, soit le retour à un immeuble unifamilial.

Les intéressés nous reviennent pour le moins interloqués par la décision du Collège qui tranche avec les contacts verbaux plutôt apaisants qu'ils avaient eus avec l'agent de la Cellule Infraction auteur d'un second rapport favorable à la régularisation daté du 18/10/2013. Ledit rapport mentionne que « *la demande de régularisation pourra de nouveau être introduite étant donné que les 2 logements répondent à la nouvelle directive du 21/05/2013(...)* ». Qui plus est, les intéressés ont reçu de l'inspecteur de proximité une attestation qui ne laisse pas d'étonner. Datée du 24 juillet 2014, cette attestation est destinée à rassurer les futurs locataires des plaignants quant



à la possibilité d'être inscrits à l'adresse. Faisant référence à des informations en provenance de l'Urbanisme, le document signale à ces locataires potentiels que le bâtiment est en (bonne) voie de régularisation ! (lire à ce propos notre commentaire page 39).

Pour éclairer nos plaignants qui ne savent plus à quel Saint se vouer, nous questionnons en octobre 2014 l'échevine et la directrice adjointe quant aux motivations du refus du Collège de suivre l'avis du FD lequel, rappelons le, se fondait sur un premier avis favorable de l'Urbanisme.

Pour avoir la réponse à cette question, il nous faudra attendre le début janvier 2015 et une réunion organisée à notre demande pour y aborder quelques dossiers en souffrance.

Et nous apprendrons alors que le Collège a estimé que la subdivision réalisée sans permis "ne rencontre pas la directive d'analyse des demandes de permis d'urbanisme visant la division d'immeubles en plusieurs logements du 21/05/2013 au niveau de l'exiguité des surfaces et au niveau de l'absence de locaux poubelles et rangement".  
**Clôturé.**

**COMMENTAIRE:**

*Que le Collège ne suive pas l'avis de l'Urbanisme n'est en soi pas anormal. L'administration propose, le Politique dispose. C'est démocratiquement sain qu'il en aille ainsi. Dans un dossier mineur comme celui évoqué plus haut, cela arrive toutefois plus rarement.*

*Sauf que le motif de refus invoqué vise la directive d'analyse sur les subdivisions d'immeubles de mai 2013 à l'aune de laquelle ont été reconsidérées toutes les demandes de permis de ce type -y compris de régularisation- introduites avant la date de son entrée en vigueur. Le dossier de nos plaignants n'a pas fait exception à la règle et on peut dire qu'ils ont fait les frais de cette directive mais surtout de la volonté du Collège de la faire appliquer coûte que coûte. L'immeuble en question et la subdivision y opérée n'avaient pourtant pas grand chose à voir avec les logements désastreux rencontrés par la cellule multidisciplinaire qui opère les contrôles dans le cadre du plan Vauban. S'il s'agit en l'espèce d'une décision d'opportunité qu'il ne nous appartient pas de mettre en cause, il faut regretter que l'épilogue (négalif) de cette affaire intervienne près de 3 ans après son début puisque c'est en juillet 2011 que l'échevin de l'Urbanisme de l'époque invitait la Police à verbaliser.*

**2014.01.002 – Ouvert le 15 janvier 2014 – UN PERMIS RÉCLAMÉ INUTILEMENT ?**

---

**Plainte :**

En décembre 2011, « repéré » lors d'un contrôle opéré dans le cadre d'une demande de domiciliation, le plaignant a été verbalisé par la Police à la demande de l'Urbanisme pour avoir subdivisé son immeuble alors qu'il n'avait pas de permis. Il a fait appel à un architecte et a déposé une demande de permis de régularisation en juillet 2012. En avril 2013, il s'est procuré au Cadastre un document attestant de l'existence des logements subdivisés avant le mois d'août 1994, ce qui a amené l'Urbanisme à revoir sa position quant à la nécessité de régulariser l'infraction constatée (à noter que le PV a été annulé une fois le permis introduit), dès lors qu'avant cette date, un permis n'était pas requis pour procéder à une subdivision. Une attestation de conformité lui sera délivrée et la demande de permis sera retirée. Le plaignant est convaincu que l'agent de l'Urbanisme qui a effectué le contrôle a confondu le numéro de police. En enregistrant le n°595 au lieu du 595 A, affirme-t-il, l'Urbanisme a recherché des informations cadastrales sur un bâtiment qui n'était pas le sien et a exigé un permis de régularisation quand il n'en fallait



pas. En conséquence de quoi, il a mandaté un avocat pour réclamer une indemnisation de 2500 euros en réparation des frais d'architecte encourus et de la perte de loyers. Le plaignant s'en remet à nous car ni lui, ni son conseil n'obtiennent de réponse de la Ville.

**Suivi :**

Nous décidons de questionner simultanément l'échevine et l'Urbanisme ainsi que le service juridique dont nous supposons l'implication vu l'intervention d'un avocat qui a déjà écrit à deux reprises menaçant d'entamer une action judiciaire s'il n'est pas donné suite à sa demande d'indemnisation. Comme à son habitude à l'époque, le service juridique ne jugera pas utile de nous répondre ou d'accuser réception. L'échevine nous avisera qu'elle a transmis à l'Urbanisme et ce dernier mettra quand même un certain temps à nous fournir une synthèse de l'affaire (en avril). De notre côté, nous menons nos investigations auprès de la Police, du service Population et du Cadastre pour tenter d'y voir clair sur cette prétendue erreur commise par l'Urbanisme.

Des renseignements qui sont fournis par l'Urbanisme, il se confirme que l'on a bien informé le plaignant en décembre 2011 que la subdivision de son immeuble nécessitait un permis d'urbanisme « *selon les données en possession du service* » qui, dans pareils cas, consulte les registres de population pour établir l'historique des domiciliations successives et identifier la période pendant laquelle les logements ont été créés. L'Urbanisme fait remarquer que le CWATUpe n'impose pas le concours d'un architecte pour les travaux visés par le permis en question mais dans la mesure où des plans d'échelle sont exigés il est toujours préférable de s'entourer d'un professionnel. En d'autres termes, le plaignant a eu recours à un architecte parce qu'il l'a bien voulu.... Quant à l'erreur de numérotation (595 au lieu de 595 A) qui aurait amené l'Urbanisme à exiger un permis alors qu'il n'y avait pas lieu, nos recherches au registre de population (source utilisée par l'Urbanisme) nous amène à constater qu'il n'y a aucun immeuble renseigné au n°595 A qui est pourtant le numéro de police du plaignant dans sa rue. Il faut encoder le n°595 de ladite rue pour trouver un bâtiment qui se subdivise en 595, 595/011, 595/021, 595 000a, 5950A/1, 595 0A/2, 595 0A/3, 595 A-01, 595 A/02, 595 A000, 595 A002, 595 A021 et 595 A2ét. Le fait que le numéro de police « 595A » était introuvable en tant que tel au Registre national au moment où l'Urbanisme a consulté l'historique de l'immeuble posait à tout le moins question et aurait dû alerter le service. Une consultation du Cadastre immédiate aurait sans doute permis d'y voir plus clair. A défaut de le faire lui-même, sans doute le service aurait-il pu inviter le propriétaire à s'adresser sans délais à cet organisme avant de le mettre en demeure d'introduire une demande de permis de régularisation. On peut aussi regretter -tout en s'en étonnant- que l'intéressé ait attendu avril 2013 pour se rendre au cadastre soit pratiquement un an après avoir déposé sa demande de permis. Compte tenu du flou qui entoure ce dossier, nous préconisons une réunion de clarification, éventuellement préalable à une médiation entre l'Urbanisme et le plaignant mais nous ne percevons aucune volonté dans le chef de la Ville, de s'engager dans ce processus. Nous informons dès lors le plaignant que nous ne sommes pas en mesure de lui proposer une alternative à l'action judiciaire dont son avocat brandit la menace et lui faisons part de nos constats dans ce dossier. **Clôturé.**





## 2014.06.020 – Ouvert le 27 juin 2014 – DÉLAIS DÉPASSÉS, AU SECOURS LE FONCTIONNAIRE DÉLÉGUÉ ?

### Plainte :

Voici presque 14 mois que la plaignante a introduit un dossier pour la transformation d'un bâtiment en ruine en un commerce à Jumet. Elle a déjà contacté à maintes reprises le cabinet de l'échevine ainsi que l'Urbanisme pour connaître l'état d'avancement avec chaque fois la même réponse : *le dossier suit son cours et vous n'êtes pas la seule à attendre !* La plaignante dit avoir investi beaucoup de temps et d'argent dans ce projet commercial. Enseignante, elle envisageait de prendre une pause carrière mais, dans l'incertitude quant à l'obtention du permis, n'a pu introduire la demande dans les délais. Elle doit donc refaire une année scolaire complète. Faisant remarquer que le délai légal de délivrance du permis est dépassé depuis le mois de février, elle nous questionne quant à l'existence d'un recours légal et, plus largement, nous demande de l'aider sans « mettre de l'huile sur le feu ». Elle craint en effet de heurter la susceptibilité du personnel en faisant appel à nous.

### Suivi :

Nous tenons à lui donner tous ses apaisements à cet égard. Nous croyons en effet pouvoir nous informer de l'état d'avancement d'un dossier sans que cela n'en compromette la bonne fin mais, faut-il immédiatement ajouter, sans qu'il faille attendre non plus que cette intervention de notre part ne débouche sur une accélération de son traitement. Du moins si le retard dénoncé est « normal » par rapport au contexte que l'on sait...

Quant au recours légal, nous informons la plaignante de l'article 118 du CWATUPe qui permet au demandeur de saisir directement le Fonctionnaire délégué. Elle en a déjà été informée par l'Urbanisme mais redoute d'actionner cette procédure (voir commentaire ci-dessous).

Mais en l'espèce ce ne sera pas nécessaire : l'Urbanisme nous informe en effet que la demande est sur le point d'être soumise au Collège. Qui refusera le permis. **Clôturé**

### COMMENTAIRE

*Nous l'avons déjà relevé dans un rapport précédent : confronté à un arriéré important, l'Urbanisme avait un temps pris le pli d'inviter les demandeurs mécontents du dépassement des délais légaux à actionner le mécanisme de la saisine directe du Fonctionnaire délégué comme le prévoit l'article 118 du CWATUPe qui permet à ce dernier de statuer sur une demande de permis en lieu et place du Collège.*

*Questionnant le Fonctionnaire délégué (FD) de la Région wallonne quant à son absence de décision dans une demande de permis d'urbanisme confiée à sa saisine, le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles a appris en mai 2014 que le FD s'abstenait désormais de statuer dans le délais de 35 jours dans ce type de dossiers estimant « que la procédure de saisine directe n'a pas pour vocation de pallier un dysfonctionnement conjoncturel des services communaux, lequel pourrait s'assimiler à un dessaisissement d'une compétence des plus importantes ». En d'autres termes et s'agissant des « petits permis », le Fonctionnaire refuse de servir d'itinéraire de délestage à l'Urbanisme de la Ville de Charleroi. Résultat des courses : le demandeur qui s'est résigné à saisir le FD, après avoir constaté que l'administration communale n'était pas en mesure de respecter les délais, se retrouve face à une absence de décision dans le chef du Fonctionnaire qui équivaut à un refus de permis. Il lui reste alors à introduire un recours auprès du Ministre qui, le plus souvent, statue après expiration du délai de 75 jours. C'est ainsi que la délivrance d'un permis banal à 75 jours peut prendre jusqu'à 205 jours par la filière de la saisine directe...soit environ six mois. Les pragmatiques*



*observeront que c'est tout de même mieux que le délai de 12 à 16 mois pour obtenir son permis de l'autorité communale. Reste que ce jeu de flipper administratif consistant à renvoyer des demandeurs de permis vers le Fonctionnaire délégué qui les renvoie à son tour vers le Ministre - lequel est in fine le seul à analyser le dossier et à statuer - est du plus mauvais effet sur le citoyen et ne l'encourage certainement pas à se conformer au prescrit légal en matière de travaux d'urbanisme.*

*C'est pourquoi notre confrère wallon et nous avons décidé en septembre 2014 d'interpeller les différents acteurs administratifs et politiques au sein des deux niveaux de pouvoir.*

*Les réponses reçues nous renvoient en substance vers l'importante réforme qui se profile en la matière. A savoir, l'entrée en vigueur du Code du Développement Territorial (CoDT) le 1er octobre 2015 qui remplacera le CWATUPe. Avec ce dernier disparaîtra également le mécanisme de saisine directe dont l'évaluation a démontré qu'il était finalement assez peu usité par les demandeurs de permis, ceux-ci redoutant en quelque sorte des relations ultérieures difficiles avec l'autorité communale qu'ils ont court-circuitée (ajoutons que l'absence de décision du Fonctionnaire délégué valant refus après 35 jours n'a certainement pas non plus contribué au succès de cette procédure de by-pass). Il n'en demeure pas moins que toutes les demandes de permis en cours et à venir jusqu'au 1er octobre sont et seront toujours soumises au régime du CWATUPe et, pour certaines d'entre elles- vont ou sont susceptibles de déboucher sur la mise en oeuvre de l'article 118.*

*La question ne peut donc être prématurément évacuée sous prétexte de CoDT.*

*Il convient cependant de noter que l'Urbanisme a revu sa communication en la matière. Ainsi avons-nous appris en janvier 2015 que les agents avaient reçu consigne de ne plus inviter - ni verbalement, ni par écrit - les demandeurs de permis à recourir à la saisine directe.*

#### **2014.09.004 – Ouvert le 8 septembre 2014 — RETARD DE DÉLIVRANCE : PAS D'INDEMNISATION**

##### **Plainte :**

Ce propriétaire a questionné le service quant à la possibilité d'être indemnisé pour délivrance tardive de son permis d'urbanisme pour une véranda (dépôt de la demande 15/07/2013 – octroi par le Collège le 2/09/ 2014). On lui a répondu qu'il ne pouvait rien attendre. Il fait état d'une perte financière de 321 euros liée à la commission de réservation dont il a dû s'acquitter auprès de sa banque, un montant qui pourrait encore augmenter vu que le permis qui a désormais reçu le feu vert du Collège ne lui a toujours pas été notifié à ce jour. Il nous saisit.

##### **Suivi :**

Nous interrogeons la Directrice adjointe de l'Urbanisme quant à l'attitude adoptée par la division face à pareilles requêtes qui sont, nous dit-elle, relativement rares au regard du nombre de dossiers avec retard.

Les demandes en ce sens sont systématiquement transmises au service juridique. Par ailleurs, nous explique encore notre interlocutrice, le législateur a prévu la possibilité de saisine directe du Fonctionnaire délégué en cas de défaillance de la commune (voir ci-dessus). Qui n'en a pas fait usage, préférant attendre la réponse de la commune, ne saurait alors prétendre à des indemnités.

Elle observe enfin que la plupart des citoyens qui formulent de telles demandes comprennent rapidement qu'une procédure juridique pourrait leur coûter davantage encore sans certitude aucune d'avoir gain de cause.

Quant à la réponse du service juridique, elle se résume à un courrier au plaignant revêtu



des signatures officielles (Bourgmestre et Directeur général) et daté d'avril 2014 qui l'informe que sa demande de permis est en cours de traitement et qu'il sera informé du suivi.

Nous décidons de questionner la nouvelle responsable du service juridique qui nous répond en substance ce qui suit.

(...) La législation ne prévoit de surcroît aucune indemnisation. Si les plaignants ont subi un préjudice financier dans le cadre d'un prêt lié au permis, il est regrettable qu'ils n'aient pas songé à assortir leur convention d'une clause suspensive ou résolutoire de l'obtention dudit permis(...) Les finances publiques ne peuvent être destinées à indemniser le préjudice potentiel d'administrés sans qu'aucune faute ne puisse être établie ou alors sans lien avec le préjudice et qui plus est, alors que le service concerné est submergé de travail sans que l'on ne puisse envisager des remplacements d'agents. »

Il nous est confirmé par cette responsable que le plaignant ne recevra pas d'autre réponse que le courrier qui lui a été adressé au mois d'avril.

Nous en prenons acte mais faisons observer que ce courrier n'oppose pas de manière explicite un refus à sa demande d'indemnisation. Au contraire, cette lettre démarre par la reconnaissance d'un non-respect des délais du CWATUpe... Drôle d'entame pour une fin de non-recevoir... **Clôturé**

## **2014.09.018 – Ouvert le 24 septembre 2014 – REFUS POUR MOTIF DE DÉCORATION**

---

### **Plainte :**

Ce retraité a introduit un permis de régularisation pour une véranda dont il ne comprend pas la motivation profonde. Dès réception de la notification de refus, nous explique-t-il, il a contacté l'Urbanisme qui lui aurait laissé entendre qu'il pouvait aller en recours devant le Fonctionnaire délégué de la Région wallonne ce qu'il n'a finalement pas fait, craignant de se lancer dans une procédure qui le dépasse. Le délai est désormais dépassé pour ce faire. Il nous saisit.

### **Suivi :**

A la lecture de la décision du Collège, nous constatons en effet qu'en dehors du traditionnel « considérant-type » qui déplore la politique du fait accompli dans le chef du demandeur, le motif fondamental du refus n'est pas explicitement formulé. La Directrice-adjointe nous le confirme qui reconnaît une motivation lacunaire, tout en nous indiquant, photos à l'appui, que l'avis défavorable du service pouvait néanmoins se justifier sur le fond. Le délai est toutefois dépassé pour faire invalider la décision sur la forme.

Nous nous rendons chez le plaignant pour nous faire une idée de la situation.

La pièce de séjour dans cette modeste demeure ouvrière semble avoir été sacrifiée à une collection de bibelots particulièrement envahissante, à telle enseigne que la véranda, pourtant censée augmenter l'espace de vie, paraît détournée de cette fonction première.

Vue de l'extérieur, on peut débattre de l'esthétique de la construction mais on observe rapidement qu'elle n'est visible de nulle part et donc ne porte pas vraiment atteinte au paysage architectural du périmètre (ce qui est d'ailleurs relevé dans la décision du Collège).

Comme le plaignant se dit disposé à introduire une nouvelle demande (il n'a pas vraiment le choix) et dans la mesure où la décision du Collège de refuser le permis était contestable, nous sollicitons de l'échevène et de la Directrice-adjointe qu'il soit reçu par un technicien avant l'introduction de la nouvelle demande pour envisager avec lui les correctifs à apporter.



Notre suggestion est entendue.

De notre côté, nous invitons l'intéressé à alléger la décoration afin que l'Urbanisme puisse mieux apprécier en quoi cette véranda est de nature à agrandir l'espace de vie.

**Clôturé**

---

**2014.10.008 – Ouvert le 7 octobre 2014 – ENQUÊTE PUBLIQUE CONTESTÉE**

---

**Plainte :**

Cette riveraine nous fait parvenir copie d'une pétition adressée à l'autorité communale et réunissant une quinzaine de signatures d'habitants de la rue de la Tombe à Marcinelle. Les pétitionnaires entendent ainsi s'opposer à la construction d'une nouvelle surface commerciale à l'avenue Mascaux qui se situera à proximité de leurs jardins. Outre des objections de fond (nuisances diverses et dévaluation immobilière), les opposants mettent en avant la discrétion des avis de l'Urbanisme. Ils n'ont vu d'affiche jaune (avisant la population du projet et de l'enquête publique) qu'à l'Avenue Mascaux mais pas dans la rue de la Tombe. Qui plus est, aucun courrier n'a été déposé dans la boîte des riverains à ce jour

**Suivi :**

Nous questionnons l'échevine ainsi que la direction de l'Urbanisme mais, en dépit de plusieurs rappels, n'auront de réponse qu'à la mi-janvier lors d'une réunion de suivi.

Nos interlocutrices nous certifient alors que l'enquête publique à l'attention des riverains concernés a été organisée selon la procédure d'usage.

A savoir que trois agents du service ont distribué l'avis dans les boîtes aux lettres dans le rayon prévu par les dispositions légales.

Lors de cette distribution manuelle -qui ne s'effectue donc pas par voie postale- une boîte peut être involontairement oubliée ou il arrive aussi que le destinataire ne voit pas cet avis perdu dans la masse de son courrier. Mais, en théorie, nous assure-t-on, cela demeure très marginal. Nous sommes également informé qu'un accusé de réception a été adressé à la suite de cette pétition ce qui signifie que les remarques sur le fond qui y sont contenues ont été enregistrées par l'Urbanisme à la clôture de l'enquête en dépit du fait que les avis n'ont peut-être pas été distribués partout où ils devaient l'être.

Lorsque le Collège aura pris sa décision, notification en sera faite à l'ensemble des réclamants.

Nous transmettons ces informations à la « porte-parole » des pétitionnaires qui émet un gros doute quant aux explications fournies sur l'absence d'avis dans les boîtes. Nous lui indiquons alors que les opposants au projet pourraient invoquer cette publicité défailante, entre autres moyens, dans le cadre d'un recours devant le Conseil d'Etat contre la décision du Collège relative au permis. **Clôturé**



## 2014.10.031 – Ouvert le 29 octobre 2014 – DES « CAMPEURS » INDÉSIRABLES

---

### Plainte :

Une riveraine de la rue des Hayettes à Gilly se dit incommodée par l'arrivée soudaine d'un campement de gens du voyage sur un terrain privé qui leur est loué par un propriétaire, âpre aux gains, et manifestement peu soucieux du « vivre ensemble » dans le quartier. Selon elle, un de ses voisins, nombreux à se plaindre de la situation, a contacté l'Urbanisme pour savoir s'il était permis de transformer une parcelle en une aire de camping sans permis préalable. L'Urbanisme aurait répondu à ce voisin que la parcelle en question n'avait nullement cette destination et que donc le propriétaire se trouvait en infraction.

Notre plaignante s'étonne que la Police ne soit pas encore venue verbaliser.

### Suivi :

Contact avec la direction de l'Urbanisme. Aucune plainte verbale ou écrite n'a été enregistrée.

Nous en informons la plaignante l'invitant à se manifester et nous entretenons par ailleurs avec une collaboratrice du cabinet du Bourgmestre chargée spécifiquement de la problématique des gens du voyage à laquelle la plaignante s'est adressée également. Celle-ci nous indique que la Police s'apprête à inviter l'Urbanisme à instruire un dossier d'infraction au CWATUPe afin qu'elle puisse dresser procès-verbal sur cette base.

**Clôturé sous réserve** (acteurs concernés hormis l'Urbanisme : Bourgmestre et Police. voir aussi dossier 2014.07.005 page 50)

## 2014.11.012 – Ouvert le 13 novembre 2014 – DES MENACES ET PUIS PLUS RIEN

---

### Plainte :

Le voisin de la plaignante a érigé une clôture qui a pour effet d'enclaver sa maison dans cette petite rue de Montignies-sur-Sambre.

Début juillet 2013, l'échevine de l'Urbanisme l'a mis en demeure d'enlever cette clôture pour la fin du mois au plus tard, rappelant à l'intéressé que le Collège lui avait refusé en février un permis d'urbanisme portant sur la construction d'un mur de clôture et lui signalant que le treillis (posé sur des piquets) qui en font office ne sont pas davantage tolérables.

Selon notre plaignante, le voisin n'a que faire de cette injonction et ne prétend pas démonter ladite clôture. Elle a saisi la Justice de paix en conciliation d'abord avant d'en venir à une citation. A l'en croire, lorsqu'il a visité les lieux, le Juge de paix s'est étonné devant elle que la Ville ne mette pas à exécution les menaces avancées dans le courrier de mise en demeure.

Elle nous explique également qu'une proposition de compromis avait été formulée par l'avocat de la partie adverse mais l'agent de l'Urbanisme chargé des dossiers infractionnels lui a vivement conseillé de ne pas accepter cette proposition qui permettait au voisin de conserver intacte sa clôture étant donné qu'il était tenu de la démonter. Seulement voilà, la Ville ne semble pas disposée à sévir.

### Suivi :

Nous apprenons qu'un procès-verbal a bien été dressé par la Police début du mois de juillet à la demande de l'Urbanisme (et complété le 26 mai 2014 suite au refus persistant du voisin d'obtempérer) mais, selon le cabinet du Chef de corps, il a été classé sans suite par le Parquet. Nous sommes également informé qu'en avril 2013 le Secrétaire communal a adressé une note verte à la Voirie à la demande de son échevin pour faire



la clarté sur cette situation. Le rapport établi par la Voirie constate que la pose de cette clôture est illicite (vu le refus de permis d'urbanisme...) mais qu'elle se situe dans le domaine privé, le litige qui oppose les voisins étant dès lors du ressort de la Justice de Paix laquelle a du reste été saisie par la plaignante comme déjà indiqué dans le libellé de la plainte.

Reste que la clôture a été déclarée illégale par l'Urbanisme - non pas au regard du Code civil mais bien du CWATUPe - et que la plaignante s'arc-boute sur la mise en demeure adressée au voisin qui demeure sans effets.

Nous questionnons donc l'échevine à cet égard qui nous répond qu'elle a déjà été régulièrement interpellée pour ce dossier et qu'aux dernières nouvelles la plaignante a porté l'affaire devant le Juge de paix...

Nous y répliquons que l'intervention du Juge de paix n'efface pas l'infraction au CWATUPe constatée par l'Urbanisme -à moins que ce dernier ne se rétracte- mais nous ne recevrons plus de réponse.

Nous mettons ce dossier à l'ordre du jour d'une réunion de suivi avec l'urbanisme qui a lieu au début de janvier 2015. L'échevine nous y indique que l'Urbanisme prendra position sur cette infraction et son suivi quand le Juge de paix aura statué. **En cours**

**COMMENTAIRE:**

*En réalité, il se dégage que l'Urbanisme n'a pas les moyens techniques de faire exécuter des mesures d'office lorsqu'un contrevenant reste en défaut de s'exécuter comme c'est le cas.*

*Le constat d'une infraction relativement mineure ne va donc pas plus loin que l'établissement d'un PV transmis au Parquet (et au Fonctionnaire délégué ce qui ne semble pas avoir été le cas ici) et une mise en demeure en espérant que le caractère comminatoire de celle-ci fasse oeuvre persuasive. En attendant, cette incapacité à faire exécuter ses décisions entame la crédibilité de l'Urbanisme et alimente les suspensions de «protection».*



## DIRECTION DE LA CITOYENNETÉ ET DE LA COMMUNICATION

### Etat civil - Cimetière

2014.02.028 - Ouvert le 21 février 2014 – MARIAGE ANNULÉ, FRAIS REMBOURSÉS ?

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

#### Plainte :

La plaignante devait épouser un ressortissant africain en novembre 2013 mais le mariage n'a jamais été célébré. Ces noces ont été reportées de deux mois le temps d'une enquête demandée au Procureur du roi pour en vérifier l'authenticité du mariage mais, dans l'intervalle, le futur époux, ayant reçu un ordre de quitter le territoire est reparti dans son pays. Vu cette annulation, la plaignante s'est rendue au service Mariage pour récupérer une partie des 45 euros (soit les 20 euros du livret) qu'elle a versés en août mais on lui a dit que cette somme était destinée à couvrir l'ensemble des frais.

#### Suivi :

Nous questionnons la direction de l'Etat civil qui nous répond que seule la redevance pour la prestation du samedi (75€) est remboursable dans le cas d'une annulation de mariage (et non suite à un refus pour mariage de complaisance). Sont obligatoirement dues, même en cas d'annulation, la redevance de 25 € pour le traitement du dossier (puisque même en cas d'annulation, le travail a été effectué par les services) et la taxe communale de 20€ pour le livret de mariage, qui ne peut pas être remboursée de par sa nature, puisqu'il s'agit précisément d'une taxe communale. De plus, ajoute notre interlocutrice, dans ce cas précis, la Ville a refusé de célébrer cette union dès lors qu'il y avait suspicion d'un mariage de complaisance.

A quoi nous opposons qu'il ne s'agit pas d'une taxe mais bien d'une redevance qui est censée rémunérer un service rendu à savoir la délivrance d'un livret de mariage. En l'espèce, le livret en question n'a jamais été délivré par l'administration bien que payé avant la cérémonie. Nous faisons encore remarquer que le règlement-redevance sur la délivrance de documents administratifs ne fait pas mention d'une possibilité ou non de remboursement du montant réclamé pour le livret de mariage.

Dès lors, nous demandons que nous soient précisés les motifs légaux justifiant le refus de rembourser le livret.

Un agent de l'Etat civil nous informe alors que le remboursement du livret de mariage peut être envisagé mais uniquement sur base d'une demande écrite adressée conjointement par les deux candidats au mariage.

Nous décidons de solliciter l'avis du Directeur financier en mettant en évidence que le futur époux a dû quitter le pays dans une certaine précipitation et ne reviendra probablement pas pour rédiger une demande de remboursement du livret de mariage avec sa promesse...

Nous faisons observer que le règlement sur la délivrance des documents administratifs prévoit que la redevance soit perçue au comptant au moment de la délivrance contre la remise de paiement. Or, s'agissant du livret de mariage, il doit être acquitté bien avant la cérémonie.

A la demande du Directeur financier, la responsable de la division des Ressources communales nous apporte une réponse définitive.



«(...) En ce qui concerne la redevance sur les prestations administratives, dans le cadre d'un mariage(...) elle est due dès lors que la prestation est effectuée.(...) Le montant de 25 € dû au titre de redevance sur le traitement de la demande de mariage ne peut faire l'objet d'un remboursement.

En ce qui concerne la redevance sur la délivrance de documents administratifs, dans le cadre d'un mariage (...), elle est due dès que le document administratif a été délivré. Par conséquent, un remboursement ne peut être envisagé dès lors que le livret de mariage a été délivré, c'est-à-dire dès que le livret a été individualisé aux noms des futurs époux.

En effet, il y a lieu de considérer que la délivrance est effective dès l'instant où les noms des futurs époux ont été inscrits dans le livret, et que le timbre y a été apposé, même si ledit livret n'est remis en mains propres qu'au moment de la célébration.

En l'espèce, des renseignements obtenus auprès de Mme V., agent traitant le dossier au service de l'État civil (...) il ressort que le livret n'avait pas encore été individualisé aux noms des futurs époux.

Dès lors, un remboursement peut être envisagé.

Cela étant, le règlement prévoit que la redevance est à charge des personnes auxquelles ces documents sont délivrés sur demande ou d'office par la commune (article 1er) et qu'elle est perçue contre remise d'une preuve de paiement (article 5).

En l'espèce, la preuve de paiement a été établie aux noms des futurs époux.

En vertu du principe de bonne administration, il me semble que le remboursement peut être envisagé au profit de la personne qui dispose de la preuve de paiement.

Néanmoins, à défaut de preuve de paiement, celle-ci ayant été établie aux noms des deux futurs époux, le remboursement ne pourra être effectué que sur demande conjointe. Dans tous les cas, tout remboursement ne pourra être effectué que sur demande écrite et motivée de la personne souhaitant l'obtenir.»

Nous invitons donc la plaignante à adresser cette demande en son seul nom en y joignant la preuve de paiement.

#### **RECOMMANDATION :**

*Pour éviter toute contestation future, en cas d'annulation du mariage entre le paiement par les époux de la redevance sur le livret de mariage et l'individualisation de celui-ci, ne serait-il pas opportun de préciser dans le règlement-taxe ce qu'il faut entendre par "délivrance" s'agissant d'un livret de mariage ?*

#### **2014.03.001 – Ouvert le 3 mars 2014 – WWW.CHARLEROI.BE MUET SUR LA COHABITATION LÉGALE**

---

Le plaignant s'est rendu à sa MCA avec sa compagne pour s'informer des formalités à accomplir en vue d'une déclaration de cohabitation légale. Il lui a été répondu de s'adresser à un notaire sans plus alors qu'il croit savoir que d'autres communes proposent un formulaire de déclaration en ligne. De plus, son interlocuteur du guichet unique ne lui a pas dit auprès de quel service communal il devait se manifester pour introduire cette déclaration. Il a cherché en vain des renseignements à cet égard sur le [www.charleroi.be](http://www.charleroi.be).

#### **Suivi :**

Il est en effet étonnant que l'intéressé ait été envoyé vers un notaire alors que c'est la commune qui est chargée d'enregistrer une déclaration de cohabitation légale. Il nous est impossible de retrouver l'agent qui l'a accueilli mais comme le plaignant nous confie qu'il est atteint de surdité, nous n'excluons pas que le message soit mal





passé. Peut-être a-t-il reçu les informations de base sur le rôle de la commune dans ce processus mais été orienté vers le notaire pour ce qui concerne les conséquences de la cohabitation légale en matière de succession notamment.

Nous communiquons un maximum de renseignements au plaignant et attirons l'attention de la responsable des guichets uniques sur l'absence d'informations quant à la cohabitation légale sur le site internet de la Ville. **Clôturé**

### **2014.05.016 – Ouvert le 21 mai 2015 – DÉNOUEMENT POUR UN CAVEAU DE RÉEMPLOI**

A la suite du décès de son époux en octobre 2013, la plaignante a décidé de faire l'acquisition d'un caveau de réemploi au cimetière de Marcinelle et, à cette fin, a signé un acte d'engagement en novembre 2013.

En février 2014, cette dame a changé d'avis après avoir découvert le caveau de réemploi que lui proposait le service Cimetière. Non seulement ce caveau n'avait pas été débarrassé de ses cercueils, nous explique-t-elle, mais, en plus, il prend l'eau. En outre, la dalle de la tombe voisine empiète sur la sépulture.

A ce jour et pour les motifs qui viennent d'être invoqués, elle refuse de s'acquitter de la somme de 500 euros correspondant au devis qui lui a été remis pour le caveau de réemploi. En revanche, elle ne demande pas le remboursement de la concession mais seulement son transfert vers une autre parcelle du cimetière où elle ferait construire un caveau neuf, les 500 euros liés au caveau d'attente n'étant plus réclamés dans cette hypothèse.

#### **Suivi :**

Nous questionnons la Directrice-adjointe de l'Etat civil de l'époque qui interroge le contremaître lequel signale que la personne souhaitait une sépulture dans une allée bien précise. Un nouveau caveau ne pouvant y être construit, on lui a proposé un caveau de réemploi.

L'agent précise que le caveau est sec et ne "prend pas l'eau". Quant à la présence des cercueils, elle est inhérente à la notion de « réemploi ».

La Directrice nous avise qu'il ne peut, du reste, être dérogé au règlement communal qui ne permet pas la rétrocession d'une concession.

*"Pour elle la seule solution envisageable est de proposer à la plaignante un autre caveau d'attente dans une autre allée."*

Nous rappelons que la dame est très affectée par le décès de son mari et ne réalisait pas bien ce qu'était un "caveau de réemploi", même si le terme ne souffre d'aucune ambiguïté et qu'elle est censée avoir signé en parfaite connaissance de cause l'acte d'engagement. La vue des cercueils des précédents occupants l'aura, à n'en pas douter, fait prendre pleinement conscience de ce que cela signifiait. Il nous paraît dès lors que la solution avancée par la direction de changer de caveau de réemploi ne recueillera pas l'adhésion de la plaignante.

Compte tenu de ces circonstances, nous évoquons la possibilité que le Collège annule la délibération prise en décembre 2013 et en prenne une nouvelle visant l'octroi à la veuve d'une concession avec caveau à construire. Ce qui ne serait pas à proprement parler une rétrocession qui n'est pas autorisée par le règlement. Par ailleurs, nous sollicitons des précisions quant au contenu de ce « devis » de 500 euros dont la Ville lui réclame le paiement pour le caveau de réemploi.

C'est le service juridique, auquel le dossier a été transmis pour analyse, qui nous répondra.

Sous réserve d'une analyse plus approfondie des différents règlements, la nouvelle responsable du service estime que le cahier spécial des charges relatif aux sépultures



de réemploi n'est pas des plus clairs et mériterait d'être refondu. La solution consistant à proposer un autre caveau d'attente lui semble boiteuse car cela pourrait être assimilé à une rétrocession indirecte.

De plus, relève-t-elle, en vertu du cahier des charges, le fait que la plaignante ne se soit pas acquittée des 500 euros correspondant au devis rend la décision d'octroyer la concession inexécutable. Dès lors, la juriste préconise de proposer au Collège d'annuler sa décision puisqu'elle est rendue inexécutable, ce qui ne reviendrait pas à une rétrocession mais à un retrait de décision, libre ensuite à l'intéressée d'introduire une nouvelle demande.

Nous sommes en juin. Il faudra que nous revenions à la charge en septembre pour que cet avis produise ses effets. Une réunion est organisée au cimetière avec la plaignante et la famille en notre présence et celle de la juriste de la Citoyenneté ainsi que l'entrepreneur qui a remis devis et pour la remise en état du caveau de réemploi et pour la construction d'un neuf.

Deux options sont proposées à la veuve :

- l'acquisition définitive du caveau de réemploi (qui a été complètement vidé entre-temps et semble sec) conditionnée au paiement des 500 euros dus à la Ville.
- la construction d'un caveau neuf sur une autre parcelle libre du cimetière qui lui est montrée.

Si elle choisit cette option, il sera demandé au Collège de retirer sa délibération du 17 décembre 2013 et la somme de 500 euros ne sera plus réclamée.

Quelle que soit le choix que prendra la plaignante après réflexion, l'administration proposera au Collège de la dispenser en tout ou parties des frais liés à l'occupation du caveau d'attente par la dépouille mortelle de son mari, compte tenu du délai qui s'est écoulé entre sa réclamation et la décision de la Ville.

Fin octobre, l'intéressée fait savoir qu'elle opte pour le caveau neuf. **Clôturé**

#### **2014.08.002 – Ouvert le 5 août 2014 – PUISQU'ON VOUS LE DIT...**

---

##### **Plainte :**

Ce ressortissant africain veut introduire une demande d'acquisition de la nationalité belge sur base de l'article 12bis§1,2° mais le service lui a dit qu'il ne répondait pas au critère de la « participation économique » alors que le Centre fédéral Migration lui a affirmé, source officielle à l'appui, qu'avec son baccalauréat il était d'office présumé avoir rempli la condition de participation économique. Il se tourne vers nous.

##### **Suivi :**

Questionné, le service nous indique qu'il n'y pas de dossier ouvert au nom du plaignant mais qu'il peut se présenter en vue d'introduire la demande au Procureur du roi si son diplôme a été obtenu en Belgique. Nous invitons l'intéressé à ce faire. Il nous avise quelques jours plus tard que la Ville, « *après avoir pris ses renseignements* » (lui aurait dit l'agent qui l'appelait) l'a contacté par téléphone pour le convier à venir faire le nécessaire. **Clôturé**

## 2014.09.009 – Ouvert le 12 septembre 2014 – IL ÉTAIT URGENT D'ÊTRE PATIENT

---

### Plainte :

Le plaignant d'origine marocaine a demandé la rectification d'erreurs matérielles sur son acte de mariage et les actes de naissance de ses enfants qui ont été commises par l'Etat civil de sa commune d'avant fusion. Un jugement rectificatif intervenu dans son pays a provoqué un changement au Registre national qui engendre, à son tour, une divergence entre son identité actuelle et celle de ses actes d'Etat civil. Cette situation empêche le tribunal de statuer valablement sur son divorce alors que son épouse, pressée de mettre un terme à leur union, exerce des pressions financières sur lui. Une prochaine audience décisive doit avoir lieu le 2 octobre et il voudrait que la rectification de son acte de mariage soit intervenue pour cette date.

Selon lui, le service ne semble pas prendre la mesure de l'urgence dans laquelle il se trouve.

### Suivi :

Nous contactons ledit service qui nous informe qu'un courrier est d'ores et déjà parti à destination du Procureur du roi sollicitant son avis. L'urgence y était invoquée.

Et de fait, le Parquet fera diligence rendant son avis quelques jours plus tard en sorte que la Ville se trouve en mesure de procéder à la rectification de l'acte de mariage avant l'audience du tribunal. **Clôturé.**

## 2014.11.016 - Ouvert le 17 novembre 2014 – TOUT ÇA POUR ÇA

---

Le plaignant a introduit une demande de cohabitation légale mais il se voit réclamer par le service Mariage un acte de naissance délivré par la commune marocaine où il a vu le jour et légalisé par le Consulat belge au Maroc. Il se dit dans l'impossibilité de se rendre au Maroc ou d'y mandater un proche faute d'avoir perdu toute attache dans son pays natal. Des renseignements qu'il a pu obtenir, cet acte de naissance ne serait pourtant pas requis par la loi.

### Suivi :

Nous questionnons le service à cet égard, mettant en évidence que la loi instaurant la cohabitation légale (CL) n'établit pas une liste des documents requis comme c'est le cas en matière de mariage.

Il nous est toutefois répondu que l'article 1476 §1 du Code civil (CC) prévoit que l'Officier de l'Etat civil (OEC) vérifie que les conditions légales sont remplies en vue d'enregistrer la déclaration de cohabitation légale (CL).

C'est donc au pouvoir d'appréciation de l'OEC quant au respect des conditions légales de l'art.1476 §1 du CC qu'il faut se référer pour justifier entre autres la production d'un acte de naissance (AN). Quant à l'impossibilité ou les difficultés sérieuses de se procurer son acte de naissance en cas de naissance à l'étranger, il faut se référer au système en cascade prévu pour le mariage à l'article 70 du CC. Celui-ci précise que l'intéressé peut produire un document équivalent délivré par les autorités consulaires/diplomatiques de son pays de naissance et présentes en Belgique. Dans le cas présent, le plaignant soulève une impossibilité à obtenir son AN au Maroc, faute de pouvoir s'y rendre personnellement ou de mandater un proche. Toutefois, aucun document prouvant cette impossibilité n'a été produit. De plus, à la lecture du jugement de divorce prononcé au Maroc, il apparaît que l'intéressé était bien présent personnellement dans sa ville natale en décembre 2013. Dans l'état actuel du dossier, il ne produit donc aucune preuve tangible quant à l'impossibilité de produire l'acte de naissance réclamé.



Nous faisons cependant observer que la loi formule deux conditions à respecter, à savoir :

- Ne pas être marié ou lié par une autre cohabitation légale
- Être capable de contracter (soit avoir la capacité juridique, ne pas être mineur).

Dès lors, nous nous demandons en quoi un acte de naissance est susceptible d'éclairer l'OEC pour déterminer si ces deux conditions sont bien respectées ?

Le service nous répond que l'acte de naissance permet à l'OEC de s'assurer de l'identité exacte de la personne. Et d'expliquer que des divergences sont régulièrement constatées entre les données apparaissant sur un document d'identité national (passeport ou carte d'identité) et l'acte de naissance, parfois même sur la fiche du Registre national. Enfin, ajoute-t-on, l'acte de naissance permet également, pour certains pays, de s'informer indirectement sur le fait que la personne est libre ou non des liens du mariage via les émargements de cet acte.

On notera toutefois à cet égard qu'en l'espèce, le plaignant est inscrit au registre de la population et est donc dispensé de remettre la preuve de célibat en vertu de l'article 1476§1 al.2 du CC renvoyant à l'article 64§3 et §4 du CC). Pour le surplus, il signale qu'il a obtenu la nationalité en 2002 dans le cadre d'une procédure lors de laquelle il a dû remettre un acte de naissance.

Alors que nous envisageons de poursuivre l'échange d'arguments avec le service, conforté par un avis du juriste de l'asbl « Association pour le Droit des étrangers », le plaignant nous informe qu'il vient de remettre un acte de naissance au service. Sans attendre le résultat de nos démarches, il s'est rendu au Maroc pour se faire délivrer cette pièce... **Clôturé**

## Population

### 2014.02.017 – Ouvert le 14 février 2014 – CHANGEMENT DE DOMICILE D'UNE MINEURE

---

Ce Belge domicilié en France nous expose les faits suivants.

En date du 19 janvier 2012, sa fille mineure qui était domiciliée avec lui en France, a été inscrite à Marchienne-au-Pont sur demande unilatérale de la mère dont il est séparé. Selon le plaignant, lorsqu'elle s'est présentée au service Population, la mère de l'enfant a passé sous silence un "jugement" du Tribunal de Première instance de Charleroi statuant qu'à partir du 11 mars 2005 la jeune fille serait inscrite chez son père. Le Tribunal ayant décidé par ailleurs qu'à compter de cette date, l'autorité parentale s'exercerait conjointement avec hébergement en alternance.

Ayant appris par sa mutuelle le changement de domicile de sa fille, le plaignant s'est rendu au service Population de Marchienne où on lui a expliqué que le "jugement" dont il se prévalait était dépassé : on lui a montré en revanche un document signé de la main de son ex-conjointe lors de sa venue à la MCA pour le transfert de domicile, par laquelle celle-ci s'engageait à produire à brefs délais copie d'un jugement fixant le domicile de sa fille chez elle. Et de fait, le 2 mai 2012, le tribunal de première instance saisi en référé par l'épouse a fixé l'hébergement principal et la domiciliation de sa fille chez elle.



Le père estime néanmoins que cette action judiciaire a eu lieu en Belgique plutôt qu'en France sur base d'une domiciliation irrégulière de sa fille chez son ex-conjointe.

**Suivi :**

Si l'on s'en réfère aux instructions données par le SPF Intérieur aux communes en matière de transfert de résidence principale d'un mineur non émancipé, la commune qui enregistre la déclaration de transfert de résidence ne doit pas demander l'accord de l'autre parent mais est tenue de l'en informer à moins que cet autre parent ait établi sa résidence principale à l'étranger. Ce qui est le cas du plaignant. Sur base de ces éléments, nous interrogeons la responsable des Guichets uniques et de la Population qui, après enquête, nous indique que la déclaration de changement de résidence effectuée par la mère a fait l'objet d'un courrier d'information envoyé au père pour l'aviser de cette demande d'inscription. Notre interlocutrice signale que la mère a présenté une attestation de fréquentation scolaire 2011-2012 et que l'inspecteur de proximité a constaté à plusieurs reprises la présence de la jeune fille chez sa mère. Celle-ci a donc été inscrite chez la mère, la situation de fait étant constatée.

Comme le plaignant affirme ne jamais avoir reçu le moindre courrier l'avisant de ce qu'une procédure de changement d'adresse de sa fille était en cours, nous sollicitons de la responsable une copie de cette correspondance pour couper court à toute polémique. Hélas, celle-ci nous fera savoir que l'agent n'a pas conservé de copie de ce courrier mais qu'il a fait mention manuscrite de son envoi sur la déclaration de changement de résidence ce que nous pouvons vérifier sur la copie de cette déclaration.

Rappelons qu'en vertu des instructions évoquées plus haut, la Ville n'était pas tenue d'adresser ce courrier puisque le père de l'enfant mineur se trouvait à l'étranger mais tant qu'à prendre cette précaution, il aurait peut-être été judicieux de conserver une copie dans le dossier. Nous informons le plaignant de ce qui précède. **Clôturé**

**2014.04.008 - Ouvert le 16 avril 2014 – PAS D'AVIS DE PASSAGE**

---

**Plainte :**

Ce jeune homme a demandé son changement d'adresse le 1er mars 2014. Un mois et demi s'est écoulé et il n'a toujours pas reçu la visite de l'inspecteur de proximité, ni trouvé d'avis de passage dans sa boîte.

**Suivi :**

Le Registre national nous apprend qu'il n'y a plus de demande d'inscription en cours. Celle-ci a donc dû être vraisemblablement refusée par la Police. Ce que nous confirme le service de mise à jour qui nous indique que l'inspecteur a effectué 4 visites du 27 mars au 1er avril (dont le samedi et le dimanche) mais n'a trouvé personne à l'adresse. Le plaignant n'a plus qu'à introduire une nouvelle demande (dont coût 5 euros). **Clôturé** (acteur(s) concerné(s) outre la Population : la Police locale)

**COMMENTAIRE :**

*Peut-être des avis de passage auraient-il été les bienvenus ?*

## 2014.02.009 et 2014.04.008 – Ouverts les 10 février et 30 juin 2014 – GÉNÉALOGIE

---

### Plainte :

Cet habitant de Louvain-la-Neuve a écrit à la Ville en décembre 2012 pour obtenir des renseignements d'ordre généalogique sur son grand-père et plus particulièrement sur son séjour à Gosselies où ce natif de la région liégeoise est venu s'installer au début du 20<sup>ème</sup> siècle. Il se dit déçu de la réponse froidement administrative qu'il a reçue à sa requête en février 2013 et qui lui signifie tout simplement un refus fondé sur la loi du 16 juillet 1992 relative à la communication des informations contenues dans les registres de population qui n'autoise pas leur divulgation dans le cadre de recherches généalogiques. Il en est d'autant plus étonné que certaines informations concernant son grand-père lui ont été communiquées « avec diligence et amabilité » par les services communaux de la commune de Tilff sans que cela ne pose semble-t-il le moindre problème.

### Suivi :

Après examen de cette demande, il nous apparaît que la réponse négative à la demande du plaignant par le service Interne de Population était légalement fondée, à défaut de lui paraître chaleureuse.

Ce n'est, en effet, qu'en janvier 2014 qu'est entré en vigueur un arrêté modificatif de la loi autorisant, moyennant certaines modalités, l'accès aux registres dans le cadre de recherches généalogiques.

A l'heure où nous intervenons, les responsables du service sont précisément en train d'examiner ces nouvelles dispositions légales afin de répondre au mieux aux futures demandes en la matière.

S'il la réitère, la demande de l'intéressé sera donc reconsidérée à l'aune de cette évolution législative.

Un peu plus tard, nous sommes en mesure de communiquer les modalités à rencontrer par la demande qui concerne précisément des données personnelles contenues dans des registres vieux de moins de 120 ans et invitons le plaignant à l'adresser au Collège communal. Ce qui sera fait au début mars. A la mi-juillet, après un rappel de notre part fin juin, l'intéressé reçoit une réponse du Service « traitement des demandes écrites et registres » qui l'avise hélas que les recherches sont restées vaines pour la période qu'il a indiquée. Et de l'inviter à communiquer d'autres dates pour approfondir les investigations.

Persévérant, le plaignant fournit de nouveaux repères et cette fois la cellule Archives est en mesure de lui apporter les précieuses données généalogiques sur son aïeul.

Il va de soi que notre historien familial prend congé de nous avec une toute autre impression de la convivialité de nos services communaux. **Clôturé** (acteur(s) concerné(s) outre le service Population : Cellule Archives)

## 2014.09.007 – Ouvert le 10 septembre 2014 – PAS DE PERMIS DE LOCATION, PAS D'ADRESSE

---

### Plainte :

Cette propriétaire est en attente d'un permis de régularisation pour une subdivision d'immeubles en trois appartements. La nouvelle locataire d'un de ceux-ci vient d'apprendre que son changement d'adresse était refusé au motif que le logement n'était pas en ordre de permis de location. Qui plus est, l'inspecteur de proximité l'a prévenu qu'une fois ses autres locataires partis, les nouveaux ne seront jamais domiciliés tant



que l'immeuble n'aura pas été régularisé. Elle nous questionne quant à la légalité de ces refus présents et...à venir.

**Suivi :**

Nous l'informons de la législation en la matière (voir commentaire ci-dessus) et lui indiquons la voie de recours officielle et/ou la possibilité de nous saisir directement. La propriétaire a perdu trace de sa locataire qu'elle a libérée du bail vu le refus d'inscription mais ne manquera pas de nous « envoyer » une future locataire si le problème se pose à nouveau. **Clôturé**

**COMMENTAIRE :**

*Rappelons qu'en décembre 2010, le Bourgmestre de l'époque et la direction de la Police ont, sur demande du Procureur du Roi, donné consigne aux inspecteurs de proximité de refuser purement et simplement l'inscription à l'adresse d'un logement qui n'était pas en règle de permis de location. A l'époque, l'Autorité communale considérait que refuser une inscription pour cette raison précise ne contrevenait pas à l'article 16§2, alinéa 2 de l'AR du 16 juillet 1992 relatif aux registres de population et au registre des étrangers -qui dispose « qu'aucun refus d'inscription à titre de résidence principale ne peut être opposé pour des motifs de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire » - relevant que le permis de location était absent de l'énumération des motifs.*

*Dans notre 19ème rapport, nous avons souligné, avis de juristes à l'appui, qu'il s'agissait là d'une interprétation limitative des motifs énoncés par la loi alors que le législateur les avait voulus indicatifs. Ainsi le permis de location, bien que régi par un décret wallon largement postérieur à la loi fédérale sur les registres devait-il être considéré comme un critère au nom duquel un refus d'inscription ne pouvait être opposé ?*

*Au-delà de ces arguments juridiques, nous avons maintes fois mis en évidence que cette mesure destinée à faire pression sur les propriétaires sans scrupules causait des dommages collatéraux aux locataires précaires qui se voyaient ainsi privés d'adresse. Nous avons également relevé que le SPF Intérieur, lorsqu'il était saisi d'un recours contre un refus d'inscription motivée par l'absence de permis de location, ne pouvait que faire droit au demandeur si la réalité de la résidence -condition sine qua non- avait été constatée par la Police.*

*Le dossier 2012.09.11 ci-dessus (chapitre Urbanisme, page 23) démontre à suffisance que la Police avait parfaitement intégré cette consigne « contra legem ». Ainsi, dans un louable souci d'aider des propriétaires aux prises avec l'Urbanisme pour la régularisation de leur immeuble, un inspecteur avait rédigé une attestation à destination des futurs locataires leur indiquant que « nos services accepterons désormais les demandes de domiciliation qui pourraient nous être soumises ». Comme s'il pouvait en être autrement !*

*C'est avec satisfaction que nous avons appris fin 2014 que la direction de la Police avait décidé d'en revenir à une stricte application de l'article 16§2, alinéa 2 de l'AR du 16 juillet 1992 relatif aux registres de population et au registre des étrangers. Désormais, des inscriptions provisoires seront acceptées dans des immeubles en situation irrégulière, non seulement au niveau de l'urbanisme mais aussi du permis de location, si, et seulement si, la réalité de la résidence est constatée.*



**Plainte :**

Ce citoyen nous envoie copie de la plainte qu'il adresse par mail à l'échevine en charge de l'Etat civil et de la population. Il s'agit en réalité d'un rappel. Son premier envoi date du 27 mars et, six mois après, il n'a toujours pas enregistré de réponse.

Dans ce courrier de réclamation, il explique s'être rendu au service Population le 25 février 2014 afin de procéder au renouvellement de sa carte d'identité. Il dit ne pas avoir informé par l'agent du guichet qu'en patientant quelques jours à peine, soit jusqu'au 1er mars, il aurait pu recevoir une nouvelle carte d'identité valable pour dix ans au lieu de cinq ans. En guise de réparation de cette information défailante, il demande que sa nouvelle carte dont la validité est limitée à cinq ans soit remplacée.

**Suivi :**

Nous questionnons le cabinet de l'échevine quant au suivi réservé à cette plainte. Il nous est confirmé qu'il n'a pas encore été répondu à l'intéressé alors que l'administration avait fait parvenir les éléments pour ce faire. A savoir que l'arrêté royal datant du 25-02-2014 portant la validité des cartes d'identité électroniques à dix ans a été publié au Moniteur Belge le 28-02-2014 et est entré en vigueur le 01-03-2014. Or, le plaignant a signé sa demande de renouvellement de carte le 25 février. A cette date, l'information n'était pas encore connue des services. Une explication à laquelle le destinataire de la nouvelle carte ne croit pas affirmant que lorsqu'il est venu retirer la pièce « on » lui a dit que ce changement avait été annoncé au personnel bien avant son entrée en vigueur effective. Quoi qu'il en soit, le cabinet de l'échevin nous annonce qu'il va être répondu comme il se doit au courrier du plaignant du 27 mars. Au moment de clôturer ce rapport, soit plus d'un an après, il n'avait toujours rien reçu.





## **DIRECTION DE L'ÉDUCATION ET ACTION SOCIALE**

### **Education**

**2014.09.017 – Ouvert le 29 septembre 2014 – RECOURS MANQUÉ PAR MANQUE DE RETOUR ?**

---

**RAPPORT ANNUEL**  
**2014**

**21°**

**01/01>31/12/14**

#### **Plainte :**

Cette étudiante de 6<sup>ème</sup> d'un centre éducatif communal secondaire de l'entité a voulu introduire un recours interne suite à son échec à la session de juin (entraînant son redoublement) mais le directeur de l'établissement l'a déclaré irrecevable au motif que le délai pour l'introduire était dépassé. En vertu du règlement, il devrait être déposé dans les 48 h après l'affichage des résultats. Elle a alors saisi la Commission des recours de la Communauté française (recours externe) qui l'a rejeté dès lors que le recours interne était frappé d'irrecevabilité. Sa mère s'est alors tournée vers le Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui s'est déclaré incompétent et a orienté sa réclamation vers notre service.

#### **Suivi :**

C'est la mère de l'étudiante que nous recevons. Elle nous relate les circonstances dans lesquelles le recours interne a été rejeté.

Cela démarre par un appel téléphonique de cette dernière au secrétariat le 18 juin au lendemain du jour de l'affichage des résultats scolaires. L'employée au bout du fil lui répond que le dépôt d'un recours ne pourra se faire que lors de la réunion des parents prévue le 24 juin. De quoi s'étonner après coup, relève-t-elle, puisque le règlement dispose que le recours doit être déposé dans les 48 heures suivant l'affichage. Comme la plaignante se sait dans l'impossibilité de prendre congé ce jour-là, elle laisse son numéro de gsm afin qu'un rendez-vous lui soit fixé le 20 juin par le directeur. Selon elle, son interlocutrice du secrétariat lui annonce déjà que le chef de l'établissement ne la recontactera pas.

La mère de l'étudiante adresse alors un courrier électronique au directeur le 18 juin dans lequel elle sollicite un rendez-vous le 20 juin précisant que sa fille envisage d'introduire un recours.

Notre interlocutrice estime que le destinataire aurait pu dès alors répondre directement à ce mail que le recours devait être introduit dans les 48 heures. Or, elle n'a pas eu de réponse du tout du directeur.

Contactée néanmoins par téléphone par l'établissement, elle obtient de le rencontrer avec sa fille le 20 juin, alors que le délai de recours est en fait déjà dépassé.

Aux dires de la plaignante, le directeur déclare au cours de cette réunion que l'étudiante peut introduire le recours interne après la réunion des parents du 24 juin.

De retour de cette réunion des parents, l'étudiante adresse une demande de recours interne par courrier électronique au directeur avec copies, par envoi postal recommandé, à l'échevin et à son secrétaire de cabinet.

Par courrier électronique du 25 juin, le chef d'établissement répond que cette demande n'est pas recevable sur base des articles 8.1 et 8.2 du Règlement général des Etudes.

#### **Suivi :**

La version du directeur varie sensiblement. Il rappelle d'emblée que la procédure de recours -et notamment le délai d'introduction- figure dans le journal de classe et qu'il n'a cessé de le faire remarquer à la plaignante au cours de ses contacts avec elle. Pour lui, le reste n'est que mauvaise foi de la part de la mère dont il met en évidence le « haut



**CHARLEROI**  
**MÉDIATEUR**  
**COMMUNAL**

**RAPPORT ANNUEL**  
**2014**

**21°**

**01/01>31/12/14**

niveau d'énerverment ». Il dément catégoriquement lui avoir dit le 20 juin qu'il était encore possible d'introduire un recours le 24 juin après la réunion de parents. Peut-être, avance-t-il, a-t-elle cru qu'en le rencontrant en ce jour où se tenait la phase dite de consultation pour les étudiants ayant déposé un recours dans les délais, cela restait possible pour sa fille. Et de nous signaler que le recours avait peu de chance d'aboutir sur le fond. **Clôturé**

**COMMENTAIRE :**

*Notre sentiment dans ce dossier est mitigé. L'énerverment, confinant à de la grossièreté (selon le chef de l'établissement), affiché par la plaignante n'a certainement pas mis le directeur dans les meilleures dispositions pour répondre au mail du 18/06 que le recours devait être introduit le 19/06 au plus tard. Or, en raison même de ce contexte tendu, peut-être aurait-il dû pourtant prendre la peine ou le temps de le faire. Toutefois, le courrier électronique du 18 juin ne peut être formellement considéré comme "une demande écrite et motivée" telle que prévue par l'article 8.1 du RGE. Il n'y avait donc aucune obligation pour le directeur d'y répondre par retour de courrier. A noter que l'étudiante a décidé, suite à son échec, de se réinscrire en 6<sup>ème</sup> dans le même établissement.*

## DIRECTION DES SERVICES FINANCIERS

### Ressources communales-Recouvrement/ Contentieux-Réclamations fiscales

2013.12.014 – Ouvert le 19 décembre 2013 – FALLAIT LE TEMPS QUE ÇA SÈCHE

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

#### Plainte :

Le plaignant vient de recevoir un courrier du service l'informant que ses arguments pour prétendre à l'exonération de la taxe sur les immeubles inoccupés exercice 2013 ne sont pas recevables. Cette taxation vise en fait deux immeubles qu'il a achetés pour les rénover mais il ne conteste celle-ci que pour l'un d'eux (1650 euros). Et d'expliquer qu'il a fait effectuer des travaux dans cette maison par une société spécialisée afin d'éradiquer l'humidité qui la rendait inhabitable.

L'administration lui répond qu'une exonération ne peut lui être accordée sur cette base, dès lors que les factures produites « *ne permettent pas de prouver que de tels travaux ont été réalisés pendant la période comprise entre les deux constats pour des montants suffisants.* »

L'intéressé n'en disconvient pas mais il fait valoir que les travaux réalisés en janvier 2012 rendaient tout simplement impossible l'occupation de cette habitation. A l'appui de ses dires, il exhibe le contrat qu'il a signé avec la firme. Celui-ci prévoyait en effet un délai de séchage de 14 à 16 mois et stipulait qu' « *aucune finition (plâtre, peinture, papiers peints, tissus, etc.) ne pourra être effectuée avant que les murs ne soient asséchés, sauf avis contraire de la société.* »

Pour éviter que la garantie « fournisseur » ne lui passe sous le nez en cas d'échec de l'opération, il a jugé prudent de ne pas mettre l'immeuble en location à moins de le louer à un locataire acceptant de vivre entre des murs nus et humides. Et de faire valoir que dès que l'entreprise a estimé le processus de séchage terminé, il a mis en location l'immeuble.

#### Suivi :

Nous informons le plaignant qu'il doit impérativement introduire une réclamation auprès du Collège communal. Nous lui en précisons les formes et délais et l'avisons de la possibilité de recours devant le Tribunal de première instance postérieurement à la décision du Collège. Alors que nous l'encadrons dans la formulation de sa réclamation fiscale sur pied de l'article 4, point 5 du règlement-taxe, nous adressons un courrier au Collège appuyant l'argumentation du plaignant en soulignant le fait que ce dernier n'a pas attendu d'y être invité par le premier constat d'inoccupation pour entamer les travaux de réhabilitation de son bien.

Au moment de mettre un point final à ce rapport, nous apprenions que l'administration allait proposer le dégrèvement au Collège.

## 2014.03.016 – Ouvert le 25 mars 2014 – DE PRÉCIEUSES FACTURES

---

### Plainte :

Ce père nous demande notre aide pour sa fille qui a reçu l'invitation à s'acquitter de la taxe sur les immeubles inoccupés pour l'exercice 2013 (1752 euros). Il est actuellement en train de rénover cette maison de fond en comble pour la rendre habitable afin que sa fille qui en est propriétaire puisse venir s'y loger. Il voudrait plaider sa cause mais il est peu versé dans les formalités administratives et ne sait trop comment s'y prendre.

### Suivi :

Nous informons l'intéressé que la propriétaire doit impérativement introduire une réclamation auprès du Collège communal. Nous lui en précisons les formes et délais et l'avisons de la possibilité de recours devant le Tribunal de première instance postérieurement à la décision du Collège.

Nous l'encadrons dans la formulation de cette réclamation fiscale sur pied de l'article 4, point 4 du règlement-taxe, en l'invitant à produire un exemplaire des factures acquittées relatives aux achats de matériaux effectués pendant la période d'inoccupation. Le total de celles-ci est en effet supérieur au montant de la taxe. En date du 24 mars 2015, le Collège décidera du dégrèvement total de la taxe. **Clôturé**

## 2014.03.027 – Ouvert le 31 mars 2014 – ERREUR DE NUMÉRO

---

### Plainte :

La plaignante a reçu la visite d'un huissier au sujet de la taxe d'enlèvement et de traitement des déchets exercice 2010 dont la Ville lui réclame le paiement.

Or, elle affirme n'avoir jamais reçu ni invitation à payer, ni rappel. Elle invoque un problème lors de la distribution du courrier dont la renumérotation de la rue serait à l'origine. Pour preuve, elle nous montre l'avertissement extrait de rôle 2009 qui lui avait déjà été adressé à son ancien numéro de police. Il n'est, pour elle, pas exclu que l'avertissement 2010 ait encore été libellé de la sorte ce qui expliquerait qu'elle ne l'ait jamais reçu. Elle est d'accord de régler le montant principal de la taxe mais estime devoir être libérée des frais d'huissier.

### Suivi :

Après avoir vérifié que la rue de la plaignante a bien fait l'objet d'une renumérotation par décision du Conseil communal du 24 avril 2006, nous questionnons le service recouvrement/contentieux qui confirme que l'erreur vient bien de là. Un nouvel avertissement extrait de rôle est renvoyé à la plaignante et les frais d'huissier sont annulés. **Clôturé**

**Plainte :**

La plaignante a été enrôlée pour la taxe de salubrité urbaine en 2008 et 2009 alors que durant ces deux exercices elle a perçu le minimex.

Ne s'étant pas acquittée des montants réclamés dans les délais et n'ayant pas non plus introduit de réclamation fiscale, elle est aujourd'hui menacée de saisie par un huissier. Elle se souvient pourtant avoir remis l'avertissement-extrait de rôle à son assistante sociale en 2009 qui l'avait assurée qu'elle se chargeait de faire valoir son droit à l'exonération totale en vertu du règlement-taxe en vigueur à l'époque.

Lors de notre entretien, elle nous remet une attestation pour 2009 certifiant qu'elle bénéficiait du minimex mais pour 2008 elle en est dépourvue : elle émergeait alors au CPAS d'une autre entité communale.

**Suivi :**

Nous l'invitons à se faire délivrer sans délais cette attestation auprès du CPAS concerné et entamons les démarches auprès des services concernés.

Il s'avère en effet que la plaignante pouvait prétendre à cette exonération eu égard à son statut de bénéficiaire du minimex, hélas, le délai de 5 ans pour solliciter le dégrèvement d'office est dépassé.

La responsable de la Cellule « Réclamations fiscales » soumettra néanmoins la demande au Collège communal et, dans cette perspective, vérifiera auprès de l'huissier mandaté pour le recouvrement si la plaignante ne s'est pas manifestée auprès de lui pour contester la taxe avant l'expiration du délai. Nous en informons l'intéressée. **En cours.**

**RECOMMANDATION :**

*Il apparaît donc que par deux fois l'intéressée n'était pas signalée comme bénéficiaire du minimex lors de l'enrôlement. En 2008, cela s'explique, elle émergeait au CPAS d'une autre entité mais en 2009 elle dépendait du CPAS de Charleroi et, pour une raison indéterminée, ne figurait pourtant pas sur la liste des bénéficiaires transmise au service qui enrôle les taxes. Il nous est d'ailleurs confirmé que chaque année des oublis sont détectés et cela est constaté également s'agissant de la G.R.A.P.A.*

*En théorie, la lecture du règlement-taxe qui accompagne l'avertissement-extrait de rôle, et en particulier de son article 4 alinéa 2, devrait faire réagir le contribuable indûment taxé.*

*Mais, dans la pratique, on a beau répéter à l'envi que nul n'est censé ignorer la loi, nombreux sont nos concitoyens qui ne prennent pas la peine de lire ces annexes et singulièrement ceux qui vivent dans la précarité sociale et culturelle.*

*Quand bien même le règlement serait-il lu qu'il n'énonce pas, ni ne laisse supposer qu'il appartient, le cas échéant, au contribuable d'apporter la preuve qu'il peut prétendre au forfait ou parfois à l'application d'un taux plutôt qu'un autre.*

*Au contraire, l'alinéa 3 de l'article 4 du règlement qui stipule, juste après l'alinéa relatif au taux forfaitaire de 25 euros, que « la détermination de la qualité de redevable s'effectue sur base des informations légales figurant dans les registres de la population au 1er janvier de l'exercice d'imposition » peut amener le non-initié à croire que la Ville a eu accès à toutes les données le concernant, y compris à celles susceptibles d'entraîner pour lui un régime d'imposition plus favorable.*

*Ajoutons, que l'absence -bien compréhensible- de déclaration préalable à renvoyer par le contribuable, comme c'est le cas pour d'autres taxes, le prive d'une première occasion de s'interroger sur le bien-fondé de la cotisation qui lui est réclamée. Dans l'ignorance, certains s'acquitteront d'une taxe au montant trop élevé, d'autres attendront peut-être que se manifeste l'huissier avant de se renseigner et enfin réagir au travers d'une demande de dégrèvement d'office.*



*En conséquence de quoi, pour garantir une égalité de traitement effective à tous les citoyens dans ce cas, nous avons émis la suggestion suivante à l'attention de la direction des services financiers :*

*ne pourrait-on envisager d'attirer l'attention des contribuables par une mention spécifique sur l'avertissement-extrait de rôle qui stipulerait que la Ville peut ne pas être en possession des données nécessaires à la juste détermination du montant de la cotisation due ?*

*Il nous est répondu par le Directeur financier que, suivant un principe acquis dans le domaine fiscal qui veut que la « charge de la preuve incombe au contribuable » il appartient aux bénéficiaires de la G.R.A.P.A. ou du revenu d'intégration d'apporter la preuve qu'ils peuvent bénéficier du taux réduit de la taxe.*

*Toutefois, pour aider précisément les citoyens précarisés, la Ville a décidé de ne pas s'en tenir à ce principe pur et dur et de demander au CPAS et au SPF Sécurité sociale la liste de leurs bénéficiaires afin de leur appliquer le taux le plus favorable de la taxe sans qu'ils n'aient à fournir de preuves.*

*Et notre interlocuteur de conclure, « ces mesures internes permettent dès lors un traitement privilégié pour une partie de la population déjà minoritaire, parmi laquelle apparaissent, il est vrai encore quelques situations marginales. Néanmoins, in fine, je ne suis pas certain que l'insertion d'une mention supplémentaire sur un avertissement-extrait de rôle déjà abstrait pour les non-initiés, et au dos duquel sont déjà mentionnés tant les conditions de réduction que la procédure de réclamation ne constitue pas une surcharge qui n'atteindra pas sa cible. Ainsi, il me semble qu'une action de communication ciblée pourrait être plus pertinente qu'un ajout redondant sur l'avertissement-extrait de rôle. »*

*Nous adhérons à cette contre-proposition.*



## **DIRECTION DES SERVICES GÉNÉRAUX**

### **Police administrative**

2014.04.018 - Ouvert le 29 avril 2014 – NE SOYONS PAS BORNÉ

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

#### **Plainte :**

Le Directeur régional de l'Office national des Pensions (ONP), situé rue de Dampremy à Charleroi, nous contacte. De retour de vacances de Pâques, il a pris connaissance d'un courrier de la Police administrative qui le met dans l'embarras : l'accès au parking privé du siège sera bloqué de 9h30 à 18h30 heures par des bornes suite à l'aménagement d'une zone piétonne aux abords de la Place de la Digue. Pour le 5 mai au plus tard, une carte d'accès (abaissement et relèvement des bornes) nominative pour chaque agent de l'ONP doit venir être retirée à la Police administrative au tarif de 50 euros par an l'unité. Le paiement doit s'effectuer sur place via un terminal bancaire, un paiement bancaire n'étant pas possible. Notre interlocuteur n'est pas opposé au principe de ces bornes mais les modalités pour obtenir le « sésame » lui semblent à la fois onéreuses -une carte par agent à raison de 50 euros multipliée par les 28 membres du personnel cela représente un petit budget annuel (1400 euros)- et peu pratiques : les agents vont devoir se déplacer individuellement pour aller prendre possession de cette carte. Le Directeur du siège a envoyé un courrier électronique au cabinet du Bourgmestre sollicitant une seule carte nominative qui serait reproduite à autant d'exemplaires que nécessaire partant du principe qu'il s'agit d'un seul et même parking. Mais la réponse tarde.

#### **Suivi :**

La Police administrative nous communique le règlement du 28 avril définissant les conditions d'octroi de la carte d'accès et du laisser-passer qui l'accompagne. Nous sommes en mesure de rassurer immédiatement le plaignant quant au coût de cette mesure puisqu'il apparaît que les 50 euros réclamés correspondent à une caution payable une fois pour toutes et remboursée lors de la restitution de la carte. Le laisser-passer doit, en revanche, être renouvelé annuellement. La carte est nominative, étant liée à la plaque d'immatriculation. Nous questionnons le cabinet du Bourgmestre quant au suivi réservé à la demande du Directeur de l'ONP de pouvoir bénéficier d'une carte unique. C'est la Directrice-adjointe f. f. en charge des ressources communales qui nous répond en même temps qu'au responsable de l'Office national des Pensions : elle confirme que la carte doit obligatoirement être individualisée mais signale qu'un seul représentant de l'organisme peut accomplir les démarches pour l'ensemble des futurs détenteurs de la carte et régler les cautions par le biais d'une transaction unique effectuée au terminal de paiement à cet effet. Elle exclut toutefois un virement bancaire qui imposerait une décentralisation de la gestion financière au service de la Police administrative ce qui n'entre pas dans ses missions. Reste que notre Directeur ne dispose pas de carte bancaire à l'ordre de son institution. Il devra donc avancer la somme au moyen de sa carte de paiement personnelle et se faire rembourser ensuite par son institution. Ce n'est pas la mer à boire mais il trouve que sur ce coup là la Ville ne fait pas dans la souplesse en refusant un virement bancaire. Nous faisons part à la Directrice financière adjointe f. f. de cette ultime « complication ». Elle donnera finalement son feu vert à un paiement par banque mais à titre exceptionnel. Trop tard, dans l'intervalle, le Directeur de l'ONP a obtenu du siège central que le montant des 28 cautions soit provisionné sur son compte personnel en vue du paiement global.

**Clôturé** (Acteur(s) concernés autre que la Police administrative : la Direction financière).



**Plainte :**

Depuis fin décembre 2013, la plaignante est dérangée par des nuisances sonores en provenance d'un immeuble en apparence inoccupé situé dans la rue Léopold à Charleroi. Elle croit savoir que des personnes se réunissent les week-ends en cet endroit qui semble avoir été transformé en un lieu de culte. Ses nombreux appels à la Police sont restés vains.

**Suivi :**

Contact avec la Police administrative qui confirme qu'une demande a été introduite auprès du Fonctionnaire délégué de la Région wallonne pour créer un lieu de culte à cette adresse. L'inspecteur de proximité a mené une enquête à la demande de la Police administrative mais selon ce dernier plus aucune plainte du voisinage n'a été enregistrée. Ce qui n'est pas exactement l'avis de notre plaignante qui ne parvient toutefois pas à établir un contact durable avec le policier.

De notre côté, nous avons sollicité l'intervention de la section Environnement de la Police locale en vue de procéder, le cas échéant, à une mesure du bruit. Cette démarche s'est avérée sans lendemain. Nous faisons le point avec la Police administrative en mars 2015 juste avant de clôturer ce rapport. Nous apprenons ainsi que le Fonctionnaire délégué n'a toujours pas autorisé ce lieu de culte en conséquence de quoi la Police locale devrait dresser procès-verbal. **Clôturé sous réserve.**



## ZONE DE POLICE Service Trafic

2014.09.019 - Ouvert 30 septembre 2014 – STATIONNEMENT DÉCONCERTANT

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

### Plainte :

La plaignante a été verbalisée pour stationnement illicite sur un trottoir alors que son véhicule était garé à la rue des Sports. Bien qu'elle se soit acquittée de la perception immédiate, elle a contesté cette infraction dans deux courriers adressés au Chef de corps les 5 janvier et 15 février 2014 s'étonnant en effet d'avoir été sanctionnée pour avoir stationné sur le trottoir alors qu'un panneau (E9f) l'y invitait, sans précision de distance, et que l'avis de perception immédiate ne faisait pas mention du non-respect d'un quelconque panneau d'interdiction.

### Suivi :

Ces courriers de protestation ont, suite à notre intervention, trouvé réponse de la Police les 12 novembre 2014.

La plaignante nous la soumet estimant qu'elle entérine un régime de signalisation un peu déconcertant pour l'usager.

En substance, il lui est expliqué qu'un signal E9f (stationnement obligatoire en partie sur le trottoir) est placé au début de la rue des Sports qui s'applique au tronçon compris entre le boulevard Drion et le parking de l'ancien institut Gailly. La fin de la réglementation n'est pas signalée parce qu'elle coïncide avec le début d'une autre réglementation, signal E1 (stationnement interdit) régissant quant à elle le tronçon séparant l'entrée de l'Espace Santé et la rue de la Neuville (signal démasqué les jours de match du Sporting et remasqué ensuite). La Police indique à la plaignante que son véhicule se trouvait dans ce second tronçon et était donc en infraction pour stationnement interdit. Toutefois, suivant en cela les directives du Parquet de Charleroi invitant la Police à toujours choisir l'infraction la plus grave en matière de stationnement, le verbalisant a opté pour un « stationnement illicite sur un trottoir » (infraction du 2ème degré) plutôt que pour un « non-respect du signal E1 » (1er degré).

Début janvier 2015, nous avons sollicité l'avis du service Etude-Mobilité de la Police quant à la situation mise en évidence mais surtout quant à l'éventuelle nécessité d'harmoniser cette signalisation. **En cours**

## Police Secours

2014.03.019 - Ouvert le 26 mars 2014 — VERBALISANT ABSENT, LE PV ATTEND

---

### Plainte :

Fin février 2014, la plaignante a été victime d'une tentative de vol dans son véhicule qui, à la suite de dégâts importants, a été déclassé par sa compagnie d'assurance. Afin de procéder à son indemnisation, cette dernière lui réclame la copie de son PV d'audition. Cela fait plusieurs fois qu'elle tente de contacter le verbalisant qui a pris sa déposition « au carnet » et lui a laissé un numéro de PV ainsi que son identité. Mais quand on lui passe le « bureau des gradés », on lui répond chaque fois qu'il se trouve en maladie ou en congé et on ne peut la renseigner quant au suivi apporté à sa déposition et encore moins lui en faire parvenir copie. Elle se tourne vers nous.

### Suivi :

La direction de la Police nous indique que l'inspecteur en question est en congé et sur le point de reprendre le travail. Il sera demandé à son gradé de l'inviter à rédiger le PV le jour-même de son retour. Question : que se passerait-il en cas de prolongation de l'absence pour une raison indéterminée, un collègue pourrait-il prendre le relais ? Il nous est répondu que dans des cas jugés graves et urgents, on réalise une ébauche de PV éventuellement complétée par l'inspecteur qui a constaté dès qu'il a réintégré le service mais pour le « tout venant », il est impossible d'agir de la sorte car cela prend trop de temps pour un résultat discutable. Nous informons la plaignante qu'elle recevra le document très prochainement et l'invitons à nous recontacter à défaut. **Clôturé.**

2014.07.005 - Ouvert le 4 juillet 2015 — LES GENS DU VOYAGE ET LA POLICE

---

### Plainte :

Pas moins de 80 caravanes occupées par des gens du voyage ont fait halte dans un zoning industriel en train d'être équipé par l'intercommunale Igretec à Jumet. Ce riverain de la rue de Gosselies a contacté le 101 pour s'en plaindre mais aucune suite n'a été donnée à son appel. Ce n'est pas la première fois, nous relate-t-il, que cette communauté établit son campement sur ce terrain. La dernière fois, le convoi était même escorté par deux motards de la Police de Charleroi. Le plaignant les a interpellés pour s'entendre répondre « que ces nomades sont des européens qui ont le droit de circuler librement et qu'ils occupent en plus un terrain privé, rendant toute intervention de la Police impossible ». L'intéressé s'est également tourné vers le cabinet du Bourgmestre où on lui a expliqué que la problématique devait s'appréhender à l'échelle de la Wallonie et que la Ville était à la recherche d'un site qui serait spécialement dédié à l'accueil des gens du voyage. Le plaignant ne comprend pas que l'autorité ne réagisse pas plus fermement face à ce qu'il qualifie de « camping sauvage » notant au passage que ces voyageurs en transit laissent derrière eux de grandes quantités de déchets. Il a tenté également de contacter l'intercommunale, propriétaire du zoning, mais en vain.

### Suivi :

Nous faisons le point avec la collaboratrice du Bourgmestre chargée de cette problématique. Deux types de situation peuvent se présenter. Soit les gens du voyage s'implantent sans autorisation sur le domaine public et il appartient à la Ville de prendre



un arrêté d'expulsion (par le Bourgmestre), soit ils s'installent sur un terrain privé (qui ne relève donc pas du domaine communal) et il incombe au propriétaire dudit terrain de prendre les mesures judiciaires (jugement signifié par huissier) pour les expulser. Dans le cas qui nous occupe, un responsable d'Igretec nous confirmera que cette procédure d'expulsion est lancée chaque fois que les gens du voyage envahissent sans autorisation un site lui appartenant (ce qui engendre des frais judiciaires assez importants sans compter l'évacuation des déchets au terme du séjour).

Dans les deux hypothèses -expulsion par la Ville ou par le propriétaire privé- la Police locale a pour mission de faire exécuter l'arrêté ou le jugement mais, aussi longtemps que ces deux mesures n'ont pas été prises, elle ne peut contraindre ces groupes nomades à quitter les lieux.

Toutefois, en toutes circonstances, il est du devoir de la Police de réprimer toute atteinte à la sécurité, la salubrité ou la tranquillité publiques et ce, que le terrain occupé par les personnes à l'origine des troubles soit communal ou privé.

Par ailleurs, nous apprend notre interlocutrice, afin d'éviter que ces campements ne se multiplient de manière anarchique sur le territoire de l'entité mais aussi dans un souci d'ouverture à l'égard de cette communauté, la Ville, suivant l'exemple d'autres entités communales et en concertation avec les communes limitrophes, envisage, dans un avenir prochain, de mettre à disposition des gens du voyage un terrain où ils pourront séjourner en nombre limité et dans un cadre régi par des droits et des devoirs. Cela permettra d'anticiper leur arrivée et de faire en sorte que leur séjour se déroule dans des conditions optimales pour les intéressés comme pour le voisinage direct. **Clôturé sous réserve.** (Acteur(s) concernés hormis la Police : Bourgmestre).

#### 2014.11.008 - Ouvert le 7 novembre 2014 — UN DEVOIR D'ENQUÊTE OUBLIÉ

---

##### Plainte :

En janvier 2014, le plaignant est impliqué dans un accident de roulage constaté par la Police. Lors de son audition, il conteste la version de la partie adverse qui lui impute la responsabilité totale du sinistre. A l'appui de ses dénégations, il dispose d'un témoin qui n'a toutefois pas souhaité attendre l'arrivée de la Police mais a accepté de laisser ses coordonnées en vue d'une audition ultérieure.

Fort de cela, notre interlocuteur obtient du verbalisant qu'il mentionne au PV qu'il souhaite que ce témoin soit entendu.

Quelques semaines plus tard, le plaignant se rend à l'hôtel de Police pour y rencontrer le verbalisant en question et s'assurer que le témoin a été ou sera entendu. Le policier qui revient d'une période d'indisponibilité lui déclare que ses collègues n'ont pas assuré le suivi pendant son absence s'agissant de l'audition du témoin mais que celle-ci sera effectuée par la zone de police de l'entité où ce dernier réside.

Le 30 octobre dernier, soit 10 mois après l'accident, notre homme reçoit un courrier de son assurance qui lui signale que, sur base du dossier répressif, le recours qu'il entendait exercer ne pourra se poursuivre. L'agent traitant au sein de la compagnie d'assurance nous confirme en effet que ne figure au dossier aucune audition du témoin et, par ailleurs, fait remarquer que les circonstances de l'accident telles que décrites par les verbalisants lui sont défavorables. Il dispose de quinze jours pour apporter des éléments nouveaux avant clôture définitive de son dossier auprès de l'assurance.

Le plaignant se pose la légitime question de savoir si l'audition du témoin a eu lieu et, dans cette hypothèse, pourquoi elle ne figure pas au dossier répressif. Il a consulté un avocat qui lui a conseillé d'invoquer la clause d'objectivité auprès de sa compagnie d'assurance mais pour qu'elle aboutisse, l'audition du témoin à décharge est capitale.



**CHARLEROI**  
**MÉDIATEUR**  
**COMMUNAL**

**Suivi :**

Sans attendre, nous exposons les faits au Chef de corps afin qu'une enquête interne soit menée.

Deux mois plus tard, nous recevons copie d'un courrier de ce dernier au plaignant qui l'informe que le policier verbalisant a omis d'entendre le témoin mais a, dans l'intervalle, effectué ce devoir d'enquête. Le numéro du PV de cette audition lui sera d'ailleurs communiqué. **Clôturé**

**RAPPORT ANNUEL**  
**2014**

**21°**

**01/01>31/12/14**



**CHARLEROI**  
MÉDIATEUR  
COMMUNAL

## SERVICE RÉGIONAL D'INCENDIE

2014.10.023 - Ouvert le 22 octobre 2014 – Y'A PAS LE FEU

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

### Plainte :

Ce conseiller en prévention d'une PME de Jumet a écrit au SRI en date du 6 février 2014 pour solliciter une visite de conformité des installations de l'entreprise. Malgré deux rappels téléphoniques, personne ne s'est encore présenté. Le département de la Police et des Contrôles de la Région wallonne attendait pourtant un rapport de visite du SRI pour le 31 mars 2014 au plus tard.

### Suivi :

Nous contactons le secrétariat du Chef de corps qui dans la quinzaine nous informe qu'un gradé traite le dossier et nous en communique les références. Il semble que le service Prévention ait eu un planning chargé. Nous en informons le plaignant. **Clôturé.**

## RÉGIE COMMUNALE AUTONOME

2014.05.003 – Ouvert le 5 mai 2014 – UN USAGER POINTILLEUX

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

### Plainte :

Cet usager ne conteste pas en tant que telle la redevance de stationnement dont il est invité à s'acquitter (il avait omis d'alimenter l'horodateur) mais estime ne pas avoir reçu les réponses adéquates quand il s'est adressé à la RCA pour connaître à la fois la base juridique qui autorise celle-ci à consulter la DIV mais aussi s'étonner que l'identité de l'agent assermenté, auteur du constat de redevance ne soit signalé nulle part. Ce magistrat de profession y voit un grave manquement à la transparence due à tout usager d'un organisme public.

### Suivi :

Nous ne pouvons que confirmer que l'avis déposé sur le pare-brise ne permet aucune identification de l'agent qui l'a déposé et que la notification par voie postale ne fait pas davantage mention de l'identité de l'agent constatateur.

Nous contactons la responsable en charge des redevances à la RCA qui a effectivement eu à faire au plaignant et reconnaît avoir refusé de lui communiquer par téléphone l'identité de l'agent et ce, afin de protéger le personnel contre l'agressivité, voire les tentatives de représailles, de certains usagers allergiques aux horodateurs. Toutefois, nous assure notre interlocutrice, lorsque la lettre de réclamation du plaignant parviendra à la RCA, il recevra toutes les informations, attirant notre attention sur le fait que des extraits du règlement-redevance sont repris au dos de la notification.

De fait, le Directeur gérant de la RCA lui adresse en retour un courrier qui est en fait un copier-coller d'articles juridiques publiés par l'Union des Villes et Communes sur la légalité de l'obtention par les communes des données DIV.

L'intéressé réplique que cette argumentation ne rencontre nullement l'autre problème de légalité qu'il a soulevé : à savoir que la notification déposée sur son pare-brise ne comporte ni l'identité, ni la fonction et signature de l'agent. De sorte qu'il lui est impossible de vérifier si c'est bien un agent assermenté qui a constaté.

A la suite de quoi, la RCA annonce par mail au plaignant qu'elle lui fait parvenir la liste des constatés opérés le jour où il a été *redevancé*, les photos des plaques d'immatriculation et le nom de l'agent assermenté. Il juge cela toujours insuffisant tant qu'il ne lui est pas démontré que cet agent était effectivement en service le jour en question et qu'il a effectivement constaté le défaut de ticket. La Régie nous fait savoir qu'elle n'ira pas au-delà de cette dernière correspondance.

Il est toujours loisible en effet au plaignant de s'abstenir de régler cette redevance et, le cas échéant, de s'en expliquer devant le Juge de paix.

### N.B :

Dans son courrier-argumentaire au plaignant évoqué plus haut, le Directeur gérant de la RCA omet de faire référence au décret du 27 octobre 2011 publié au Moniteur belge le 24 novembre de la même année alors que ce dernier est venu combler sensiblement le vide juridique qui fragilisait jusqu'alors le stationnement dépenalisé. En effet, le décret en question a été adopté en réponse à un arrêt de la Cour constitutionnelle qui annulait la loi du 22 décembre 2008 laquelle conférait une assise légale solide à la rétribution du stationnement et à l'identification des « contrevenants ».



Nous constatons d'ailleurs qu'il n'est d'ailleurs pas fait davantage référence à ce décret dans le visa du règlement-redevance sur le stationnement payant adopté par le Conseil communal du 30 septembre 2013. Nous signalons la chose au directeur-gérant en vue d'un éventuel rajout lors du renouvellement dudit règlement. Nous ne recevrons aucun retour.

#### **2014.06.019 - Ouvert le 30 juin 2014 – REMBOURSEMENT TARDIF**

---

##### **Plainte :**

Cet automobiliste s'est acquitté le 28 mai d'une redevance de stationnement à payer au plus tard pour le 31 mai 2014. Au lieu de 25 euros, c'est un montant de 254 euros qui a été versé par erreur par son organisme bancaire. La RCA a immédiatement remboursé le trop-perçu mais 15 euros, en sus des 25 euros de redevance, ont été retenus ce qui correspond, a-t-on expliqué au plaignant, au montant de l'indemnité forfaitaire supplémentaire de 15 euros pour frais de rappel. Il proteste estimant avoir payé son dû dans les délais impartis.

##### **Suivi :**

De fait, si le système informatique a bien généré un rappel avec frais supplémentaires (sans doute dû à l'erreur dans le libellé du montant), il n'avait pas lieu d'être. La responsable de la RCA nous informe qu'elle demandera au comptable de faire le nécessaire dès son retour de congé.

Nous rassurons notre usager qui, les jours puis les semaines passant, se demande s'il reverra ses 15 euros. Manifestement méfiant, il nous adressera plusieurs rappels jusqu'au remboursement qui n'interviendra toutefois que fin septembre... **Clôturé**

#### **2014.07.018 – Ouvert le 10 juillet 2014 – ELLE NE SAVAIT PAS QUE C'ÉTAIT PAYANT**

---

##### **Plainte :**

La plaignante a reçu une redevance de stationnement à payer alors qu'elle était stationnée dans une rue où aucun panneau, ni horodateur ne signalait qu'elle se trouvait en zone payante.

##### **Suivi :**

Nous avons déjà soulevé la chose dans de précédents rapports. La Régie a toujours répondu que l'automobiliste était censé avoir pris connaissance des panneaux placés aux différentes entrées de la zone de stationnement payant sans qu'il soit nécessaire de placer une signalisation de rappel dans toutes les rues comprises dans ladite zone.

##### **COMMENTAIRE :**

*Ce qui va sans être signalé va encore mieux quand on le signale...Il n'y aurait pourtant pas 100 voiries à équiper d'une signalisation de rappel.*

#### **2014.09.022 – Ouvert le 30 septembre 2014 – LES PERSONNES HANDICAPÉES...**

---

##### **Plainte :**

Le plaignant témoigne lors de l'émission de la mi-journée sur la chaîne radio Vivacité « On n'est pas des Pigeons ». Alors qu'il était stationné en zone payante début septembre, qu'il avait pris soin d'apposer sa carte spéciale pour personne handicapée sur le pare-brise, quelle ne fut pas sa surprise de recevoir une invitation à s'acquitter de la



redevance forfaitaire au motif qu'il n'était pas en possession de la carte « communale » additionnelle pour automobiliste handicapé qui est délivrée aux détenteurs de la carte fédérale. De passage à Charleroi, cet habitant de Viroinval se demande comment il aurait pu être au courant de cette disposition spécifique à Charleroi et s'étonne que la carte délivrée par la « Vierge noire », autorité fédérale, ne soit pas suffisante. Alors qu'un préposé de la RCA l'a assuré que cette redevance serait annulée une fois qu'il aurait régularisé sa situation, il vient de recevoir sa carte communale mais aussi un rappel avec une majoration de 15 euros.

**Suivi :**

Le hasard veut que nous soyons à l'écoute de cette émission lorsque le plaignant y relate sa mésaventure. Nous nous manifestons par mail auprès de l'animatrice qui nous met en contact avec l'intéressé. Nous pouvons ainsi le rassurer quant aux bonnes intentions de la RCA. Le rappel a été généré automatiquement et est donc nul et non avenue. Quant à la redevance, elle sera annulée mais cette décision doit être prise par le bureau restreint du Conseil d'administration. **Clôturé** (Voir commentaire ci-dessous).

**2014.09.030 – Ouvert le 22 septembre 2014 – ...MÉCONTENTES DE LA CARTE « BIS »**

**Plainte :**

Cet automobiliste handicapé a adressé un courrier de protestation à la RCA après s'être fait notifier une redevance pour avoir stationné sans arborer la carte pour personne handicapée communale additionnelle à la carte fédérale. Il nous envoie copie de la réponse de la Régie qui l'avise que cette redevance sera annulée quand il aura accompli les démarches pour se faire délivrer la carte communale. Titulaire de la carte fédérale depuis des années pour un handicap assez sévère, il trouve pour le moins vexant d'avoir à démontrer une seconde fois son handicap à un gestionnaire de parking.

**Suivi :**

Nous ne pouvons que prendre acte de son mécontentement tout en précisant que la RCA se borne à vérifier qu'il est en possession de la carte fédérale, il n'est pas question pour celle-ci de valider l'authenticité médicale de son handicap. Nous lui confirmons que la redevance ne lui sera pas réclamée quand il aura remis copie des documents nécessaires à la délivrance de la carte communale. **Clôturé** (voir commentaire ci-dessous).

**COMMENTAIRE :**

*C'est au 1<sup>er</sup> janvier 2011 que la RCA a décidé d'imposer aux usagers à mobilité réduite de posséder une carte communale additionnelle à la carte fédérale pour se voir dispenser de la redevance de stationnement dans les zones payantes. Une mesure motivée par les nombreuses fraudes constatées. Dès avant l'entrée en vigueur de cette carte « bis », nous avons mis en évidence les contraintes que ce système de double carte allaient occasionner aux vraies personnes handicapées. Nous avons également posé la question de savoir comment allaient être informés de cette mesure les automobilistes de passage à Charleroi (y compris ceux venant de l'étranger) qui, fort de leur habilitation fédérale ou européenne, risquaient de stationner sans prendre la peine d'aller lire l'avis sur l'horodateur (qui se sait dispensé de paiement ne se rend d'ailleurs pas à l'horodateur...).*

*La Régie communale autonome ne nous a jamais répondu mais pour contourner ces écueils a fait montre d'une prudente souplesse en permettant aux automobilistes en défaut de détenir la carte communale de régulariser la situation a posteriori avec annulation de la redevance à la clé.*





*Un moindre mal, en somme, pour l'automobiliste hormis la « corvée » de faire parvenir à la RCA une copie de la carte spéciale de stationnement fédérale, de la carte d'identité et du certificat d'immatriculation (avec déclaration sur l'honneur le cas échéant). Mais ça n'en restait pas moins des formalités en plus pour l'usager et pour la Régie. Sans compter que souvent, la redevance n'étant pas acquittée dans les temps, le système générait un rappel « facturé » à 15 euros en plus des 25 déjà dus. Bref, de quoi attiser la colère des automobilistes à mobilité réduite...*

*A la faveur du renouvellement du règlement-redevance le 17 décembre 2014, la RCA a décidé de faire marche arrière et de ne plus exiger une autre carte spéciale que celle délivrée par l'autorité fédérale. Et de justifier l'abandon de la carte communale par une volonté de garantir l'accessibilité du centre-ville aux usagers les plus faibles mais également et par une recommandation en ce sens du Conseil Consultatif de la Personne Handicapée de Charleroi. La RCA aurait-elle décidé de foncer tête baissée négligeant d'envisager les inconvénients d'une telle mesure avant de la mettre en œuvre ?*

*Depuis qu'il est en vigueur au centre-ville, le stationnement payant est régulièrement décrié et même contesté devant les tribunaux avec parfois de retentissantes victoires pour des usagers qui appellent le droit à la rescousse pour justifier a posteriori un refus souvent épidermique de s'acquitter de leur dû. Une aversion à l'horodateur exacerbée, il est vrai, par les soupçons de détournement des recettes du stationnement payant qui se sont fait jour lors de la période dite des « affaires ».*

*De la légalité de la consultation de la DIV à la remise en cause de la capacité juridique même de la Régie communale autonome en passant par les conditions d'exigibilité de la redevance - qui s'apparenterait davantage à une taxe (par son montant)- ou encore la non-identification des agents constatateurs, le stationnement payant et son opposabilité ont été et sont toujours pour le moins chahutés.*

*Face à cette guérilla procédurière, la RCA semble être sur la défensive quand elle pourrait peut-être se montrer davantage pro-active en se dotant d'un dispositif de gestion des risques juridiques capable de rivaliser.*

2014.07.028 - Ouvert le 31 juillet 2014 – LES PARENTS PRIÉS DE PASSER À LA CAISSE

---

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01>31/12/14

**Plainte :**

Toujours aux études, le fils du plaignant perçoit le revenu d'intégration (RI) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013. En novembre 2014, il a été informé que le CPAS envisageait de poursuivre la récupération de ce revenu auprès des ascendants du 1<sup>er</sup> degré (père et mère) conformément à l'article 26 de la loi du 26 mai 2002. En avril 2014, le plaignant a sollicité la renonciation par le Centre à ce recouvrement pour motif d'équité mais les motifs invoqués par l'intéressé n'ont pas été reçus favorablement par le Comité spécial qui a donc décidé de maintenir la décision, soit 128 euros/mois à rembourser pour la période du 01/07/2013 au 31/10/2014. Le père conteste cette décision faisant valoir notamment qu'il verse déjà à son fils une pension alimentaire de 50 euros par mois et que le remboursement d'un tel montant risque de grever lourdement le budget du ménage. Il s'étonne que le CPAS n'ait pas réclamé ce montant dès l'octroi en juillet du RI à son fils au lieu de lui demander de les rembourser rétroactivement.

**Suivi :**

Nous questionnons le directeur de l'Aide sociale quant à ce dernier point. Il nous indique que les parents du bénéficiaire se trouvaient au Maroc lors de l'introduction de demande de RI. Ce n'est donc qu'à leur retour qu'un recours envers les obligés alimentaires a pu être envisagé, comme du reste, précise notre interlocuteur, la loi contraint les CPAS à le faire, quand bien même une pension alimentaire fixée par voie judiciaire est versée par les obligés alimentaires. Comme c'est le cas ici (50 euros/mois). Nous faisons observer que le plaignant était de retour en Belgique à la fin du mois d'août et que ce n'est qu'à la fin du mois de novembre qu'il a reçu la notification de recouvrement. D'où notre question : à défaut d'être prévu par la loi, le CPAS s'impose-t-il un délai pour lancer la procédure de recouvrement à compter de l'octroi du RI ? Il nous est répondu que cela s'opère dans les meilleurs délais et qu'en l'espèce cela ne pouvait s'envisager avant que les parents ne soient présents en Belgique.

Quant à savoir pourquoi 5 mois se sont écoulés entre leur retour fin août et la notification de novembre, il ne semble pas y avoir d'explication.

Nous proposons au plaignant de faire valoir cet élément pour solliciter des facilités de remboursement optimales des montants réclamés par le CPAS mais il persiste à contester le principe même de ce recouvrement et n'entend pas s'acquitter de son dû.

**Clôturé**

## CONCLUSIONS

RAPPORT ANNUEL  
2014

21°

01/01 > 31/12/14

*« Il n'a pas la tête sur le billot, au contraire. Nous avons effectivement décidé de réduire un certain nombre de dépenses liées à ce service mais nous réfléchissons par ailleurs à des solutions d'hébergement plus adaptées à ses fonctions ».*

Ces mots ont été prononcés le 17 décembre 2014 par Monsieur Paul Magnette (1), Bourgmestre en titre, lors de la séance du Conseil communal consacrée à l'examen du budget 2015 et au plan de gestion.

Si nous avons pris acte de la première phrase de cette réplique mayorale avec un certain soulagement, nous restons préoccupé pour l'avenir.

Nous avons déjà souligné précédemment notre parfaite adhésion au projet de déménagement du service à l'étude depuis fin janvier 2015.

En revanche, ainsi que déjà relevé, le non-remplacement, à ce jour, de notre unique collaboratrice absente pour une longue durée nous paraît moins heureux si, du moins, la volonté est réelle de maintenir le service du Médiateur communal.

D'autant que la situation actuelle ne résulte pas d'un audit préalable du fonctionnement du service et de ses besoins mais du départ en maladie, totalement imprévu par définition, d'un agent à temps plein que l'on décide de ne remplacer que par un mi-temps via un appel à mobilité interne qui échoue.

Plus inquiétant, cette mesure opportuniste est de celles qui entament l'accessibilité et la continuité du service. Ce n'était déjà pas commode d'assurer à deux personnes un service ouvert au public durant 8 heures du lundi au vendredi (sans compter les permanences). Seul, cela n'est tout simplement pas possible.

A situation inchangée, nous devons prochainement réduire les plages d'ouverture -ce qui signifie fermer les volets complètement pendant nos congés -et sacrifier une partie du temps consacré à l'accueil des plaignants et au traitement des dossiers aux tâches de secrétariat et d'intendance, comme c'est déjà le cas depuis décembre 2014.

La qualité et la diligence du service risquent d'en pâtir amenant le citoyen à s'en détourner.

A ceux qui aujourd'hui s'en inquiètent déjà au regard des impératifs de rigueur budgétaire auxquels est confrontée la Ville (cfr. le plan de gestion évoqué au chapitre « Actualités »), le coût d'un service boudé par le citoyen apparaîtra alors plus insoutenable encore.

Nous évoquerons ici le précieux travail réalisé par le service de Médiation de quartiers qui, depuis une vingtaine d'années aussi, démine les litiges de voisinage d'ordre privé. Ou encore, en phase de démarrage, la convention passée, dans le cadre du plan de Cohésion sociale, avec l'asbl « Conciliation éthique » à laquelle la Ville a confié la

gestion des litiges commerciaux opposant le citoyen carolo à un fournisseur ou un entrepreneur.

La Ville, on le voit, se donne les moyens de pacifier les conflits qui lui sont externes. Non sans utilité. Mais, en même temps, se montrerait-elle plus frileuse quand il s'agit de maintenir en bon état de marche un dispositif destiné à gérer ses propres litiges avec le citoyen ? La médiation communale ferait-elle les frais du phénomène «nimby» ?

Nous voulons croire, quant à nous, que médiation bien ordonnée commence par soi-même. Et à ce scénario d'extinction progressive de la médiation communale qui verrait la demande de l'usager s'étioler au fil du temps faute de pouvoir lui garantir un service efficace, nous opposons celui d'une médiation institutionnelle assumée et renforcée.

Dans notre rapport 2013 (page 47, chapitre Conclusions – Pistes pour le futur), nous plaidions déjà pour une gestion des plaintes organisée sur deux niveaux avec une première ligne (première démarche de l'usager auprès du service concerné) avant le recours éventuel à la seconde ligne (l'usager demeure insatisfait au terme de sa première démarche) qu'incarne le service du Médiateur communal. Comme cela existe du reste en Flandre en vertu du décret communal flamand (le pendant du Code de la Démocratie locale et de la Participation).

Nous réitérons cette suggestion en proposant de faire du service du Médiateur communal -auquel on aurait adjoint un substantiel renfort s'entend- le réceptacle unique pour toutes les plaintes de seconde ligne qui aujourd'hui sont adressées à l'administration, aux membres du Collège, à leur cabinet politique ou à votre serviteur. Et parfois à tous ces acteurs, en même temps ou en cascade !

Avantage d'une telle centralisation, l'administration n'aurait plus à répondre à plusieurs interpellations différentes pour une même réclamation citoyenne. Qui plus est, le service du Médiateur communal, outre qu'il est idéalement placé pour objectiver ces plaintes de par sa neutralité et son impartialité, serait à même de mieux en mesurer la récurrence par des échantillons statistiques plus pertinents et, in fine, d'en extraire, avec un empirisme accru, des propositions d'amélioration du fonctionnement de l'administration.

En attendant que mûrisse la réflexion sur l'avenir du service, nous invitons le Collège et le Conseil, notre « mandant », à prendre connaissance et à valider un projet de protocole de collaboration entre le Médiateur et les services communaux.

Cette « charte » qui énonce des engagements réciproques devrait, nous en formons le voeu, nous permettre d'optimiser le traitement des plaintes dont nous sommes saisi, dans l'intérêt du citoyen et de la Ville.

<sup>[1]</sup> Il convient de replacer cette phrase dans son contexte sémantique : un conseiller de la minorité avait au préalable évoqué la volonté du Collège de « guillotiner » le Médiateur communal.

<sup>[2]</sup> On rappellera ici que l'article 2 du règlement communal de 1992 instituant la fonction offre la possibilité à un conseiller communal ou à un membre du Conseil de l'aide sociale de solliciter notre intervention au profit d'un citoyen qui se serait préalablement adressé à lui. Cette « saisine par délégation » pourrait s'envisager aussi entre les membres du Collège et le Médiateur et dans les mêmes conditions.



## **ANNEXES 1**

# **PROJET DE PROTOCOLE DE COLLABORATION ENTRE LE MÉDIATEUR COMMUNAL ET LES SERVICES COMMUNAUX**

### ***PRÉAMBULE :***

Le service du Médiateur communal a été créé en 1993 pour traiter les réclamations de l'utilisateur du service public local lorsque le premier n'a pu obtenir satisfaction à l'issue d'une démarche préalable auprès du second. En l'absence de cette première démarche préalable, le médiateur ne peut considérer qu'il est saisi d'une plainte mais plutôt d'une simple demande à laquelle il répondra soit par de l'information, soit en aiguillant le demandeur vers le service communal ad hoc.

Lorsqu'il est saisi d'une plainte au sens qui vient d'être défini, le Médiateur communal s'efforce d'y apporter une suite rapide eu égard au fait que le plaignant a parfois déjà dû patienter plus que de raison pour avoir un retour de l'administration sans qu'il ne lui ait été précisé à aucun moment la raison de ce retard.

En agissant de la sorte, le Médiateur communal tente de «rattraper» un manque d'écoute, de considération et/ou de suivi à l'égard de l'utilisateur du service public local.

Pour atteindre cet objectif, il a besoin de la collaboration de tous les agents et des membres du Comité de direction.

De son côté, le Médiateur communal se doit de démontrer de l'empathie à l'égard des services communaux, conscient des contingences, notamment en termes de moyens, auxquelles ils sont confrontés dans l'exercice de leurs missions et des nécessaires limites à poser face aux demandes du citoyen quand elles s'avèrent intempestives, excessives et/ou exprimées de manière irrespectueuse.

Considérant ce qui précède et vu le règlement communal relatif au Médiateur communal du 16 novembre 1992, nous soumettons à la discussion un projet de protocole de collaboration énonçant un certain nombre d'engagements mutuels entre les membres du Comité de direction, représentant les différents services, et le Médiateur communal. La liste de nos engagements est plus courte que celle du Comité de direction mais, dans notre esprit, ce projet de protocole est une pièce à casser et n'est nullement limitatif. Nous sommes ouvert à toutes les propositions.

Afin de lui conférer davantage de légitimité, ce protocole devrait, une fois conclu, recevoir l'aval du Conseil communal sur proposition du Collège.

## **LES ENGAGEMENTS DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION**

- 1) Tout service enverra un accusé de réception dans les cinq jours qui suivent la réception d'une demande du Médiateur si le service ne peut pas répondre à la demande dans les 15 jours. En principe, une réponse portant sur le fond sera fournie dans le mois (cfr. article 17 du règlement communal relatif au Médiateur du 16 novembre 1992). A défaut de pouvoir respecter ce délai d'un mois, une réponse provisoire indiquant le délai de traitement approximatif sera fournie au Médiateur. Dans les dossiers particulièrement complexes, un état d'avancement lui sera communiqué tous les deux mois.
- 2) Le Médiateur privilégie la communication électronique pour adresser ses demandes à un service mais ce dernier peut lui répondre par un courrier « papier » s'il le juge plus opportun et moyennant respect des délais indiqués au point 1. Pour des raisons pratiques, la réponse au Médiateur peut également lui être fournie verbalement mais il se réserve la possibilité de solliciter une confirmation écrite.
- 3) Le service communal communique au Médiateur sans restriction aucune toutes les informations utiles en rapport avec sa demande (cfr. article 17 du règlement relatif au Médiateur du 16 novembre 1992).
- 4) Dans les meilleurs délais, le service tient spontanément informé le Médiateur de tout nouveau développement dans un dossier dont il s'est déclaré saisi auprès dudit service et ce, sans que le Médiateur n'ait à se rappeler à son souvenir.
- 5) Le service qui répond à une demande d'un usager à la suite de l'intervention du Médiateur en informe ce dernier avant de la communiquer à l'usager.
- 6) En prévision de plaintes ou demandes dont pourrait être saisi le Médiateur communal, les membres du Comité de direction veillent à l'informer pro-activement de l'entrée en vigueur de toute nouvelle mesure, de source normative ou de nature organisationnelle, susceptible d'impacter le service aux usagers.
- 7) Lorsqu'un usager met le Médiateur en copie d'un courrier électronique ou "papier" qu'il destine à un service, ce dernier lui adresse copie de sa réponse.

## ***LES ENGAGEMENTS DU MÉDIATEUR COMMUNAL***

- 1) Pour éviter les doubles emplois et la confusion, le Médiateur cible avec précision ses demandes vers le ou le(s) service(s) concerné(s) et les regroupe quand un même motif d'insatisfaction génère des plaintes multiples.
- 2) Le Médiateur s'emploie à dissuader l'utilisateur qui l'a saisi d'interpeller intempestivement le service pendant et après le traitement de la plainte.
- 3) En corollaire du point 3 des engagements du Comité de direction (cfr. supra), le Médiateur, tenu à une totale discrétion vis-à-vis des personnes étrangères à la plainte traitée (cfr. article 9 du règlement relatif au Médiateur communal du 16 novembre 1992), s'engage à ne pas communiquer au plaignant des documents internes ou des informations issues de ces documents si elles revêtent un caractère sensible.
- 4) Dans l'intérêt général, le Médiateur recherche toujours le juste équilibre entre les attentes de l'utilisateur et les contraintes du service, si les premières sont fondées et les secondes avérées.

...  
...  
...



## **ANNEXES 2**

### **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.

**RAPPORT ANNUEL**  
**2014**

**21°**

**01/01>31/12/14**

#### **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.