



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2015

22^e

01/01 > 31/12/15



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

TABLE DES MATIÈRES

NOTE INTRODUCTIVE P 3

ANALYSE DES DOSSIERS ET COMMENTAIRES P 11

ANNEXES

- 1. Suivi des dossiers 2014 P 44

- 2. Notes techniques dossier Voirie P 53

- 3. Note relative au Médiateur pour la
Communauté urbaine Charleroi-Val de Sambre P 54

- 4. Règlement relatif au Médiateur Communal P 68

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

NOTE INTRODUCTIVE

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

Comme nous l'anticipions dans notre rapport annuel 2014 – lequel affichait un nombre de dossiers en augmentation de 20 pc par rapport à l'année 2013 –, l'exercice 2015 a confirmé une tendance à la hausse se soldant par un total de 320 dossiers répartis en 213 plaintes et 107 demandes. Soit environ 6,5 pc de plus que l'an dernier (300 dossiers).

90 pc des dossiers traités concernaient la Ville, les plaintes et demandes ayant trait au CPAS demeurant largement minoritaires.

Le service au public nous tient à cœur mais également le respect de l'usager à qui nous nous sommes efforcé, cette année encore, d'apporter au moins des réponses à ses questions, à défaut de solution à son problème.

Nous demeurons en effet convaincu qu'obtenir une réponse est le minimum que le citoyen est en droit d'attendre de la part de son administration surtout quand il s'adresse à nous après une première démarche restée vaine auprès d'elle. Le chapitre « analyse des dossiers » ci-dessous mais aussi l'annexe 1 consacrée au suivi des dossiers non clôturés de 2014 illustrent à suffisance la persévérance, sinon l'obstination, dont nous devons faire preuve pour faire aboutir certains dossiers.

A cet égard, nous aurions espéré davantage d'écho au projet de protocole de collaboration entre le Médiateur communal et les services communaux que nous soumettions à la réflexion dans notre dernier rapport (pp.61-63). Dans ce projet sur lequel nous revenons plus bas, nous préconisons que les services communaux et votre serviteur prennent des engagements réciproques visant à optimiser leur collaboration au bénéfice du citoyen. Pour certains d'entre eux, ces engagements sonnent comme autant d'évidences, de portes ouvertes enfoncées. Et pourtant...

ACCESSIBILITÉ RÉDUITE DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2016

Au moment de mettre ce rapport sous presse, l'« équipe » du Médiateur communal se résumait toujours désespérément à sa seule personne en dépit d'un appel à mobilité interne (désormais visible en permanence sur le site intranet de la Ville) pour un(e) collaborateur/trice à mi-temps qui n'a suscité jusqu'ici qu'une candidature sans lendemain, en janvier 2015.

Cette situation persistante et l'absence de signaux indiquant une volonté d'y remédier dans le chef de l'autorité communale nous ont amené à réduire l'accessibilité du service en supprimant les permanences hebdomadaire du mercredi et mensuelle du samedi à partir du 1^{er} janvier 2016. Soucieux néanmoins du service au public, nous avons compensé cette mesure par la possibilité offerte aux usagers d'être reçus en dehors de l'horaire d'ouverture normal (du lundi au vendredi de 8 à 12h et de 13 à 16h) si les circonstances le justifient. Pour leur éviter la porte de bois en notre absence (mission ou congé) nous avons également invité les usagers par voie de communiqué à la presse et dans le Charleroi Mag à prendre rendez-vous avant de se présenter en nos bureaux.

PLAN DE GESTION

« 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. Cette mesure est principalement organisationnelle. L'impact ne pourra être chiffré que lorsque la réflexion aura abouti. Mise en œuvre de la mesure : dès 2015 ».

Si l'on s'en réfère à cet extrait du plan de gestion actualisé adopté par le Conseil communal en décembre 2014, des économies au sein du service devaient être initiées dès 2015. Qu'en a-t-il été ?

Le déménagement du service vers un autre bâtiment communal mieux adapté semblait être l'option privilégiée mais, à l'heure où nous écrivons ce rapport, aucune information ne nous était parvenue quant à l'état d'avancement de ce projet.

Nous avons reçu la visite du Comité d'acquisition au mois de novembre 2015 pour évaluer l'immeuble de la rue de Marcinelle lequel est inscrit, depuis plusieurs années, sur la liste des bâtiments communaux promis à la vente.

Evoquée dans le plan de gestion également, la piste d'une cohabitation avec les Médiateurs fédéral et régional à l'Espace Wallonie, situé rue de France à Charleroi, n'a, pour ce que nous en savons, pas été poursuivie.

Si bien qu'en matière de réduction de coûts générés par le service, la Ville ne réalise actuellement que l'économie¹ du remplacement de notre collaboratrice en maladie de longue durée depuis la fin novembre 2014.

Nous ne disposons pas des données chiffrées précises pour l'affirmer mais en comparaison avec cette économie au regard des inconvénients organisationnels qu'elle entraîne, il nous paraît qu'un déménagement du service vers un bâtiment communal de taille plus modeste et moins énergivore serait susceptible de générer une diminution plus significative de ses coûts de fonctionnement. De l'argent épargné qui pourrait alors être réinvesti à « re-staffer » le service dans des limites raisonnables.

Car le surréalisme de la situation a de quoi faire sourire. Quel contraste en effet entre le statut pécuniaire du Médiateur² - tel que voulu par le législateur communal quand il a créé la fonction - et le nombre d'agents, réduit à zéro, mis à sa disposition pour accomplir sa mission !

A moins que d'aucuns considèrent que la hauteur de la rémunération justifie bien le cumul de la fonction de Médiateur avec celle de collaborateur multitâches du Médiateur ?

1 En tant que statutaire, l'agent en maladie continue à percevoir l'intégralité de son traitement pour un temps plein. L'économie ou plutôt la non-dépense résulte donc de son non-remplacement en mobilité interne.

2 En vertu de l'article 13 du règlement communal de 1992 instituant la fonction, « la rémunération brute du Médiateur est fixée par référence à une échelle barémique égale à 95 pc de celle de Secrétaire communal* ». *NB : depuis la réforme des statuts administratifs et pécuniaires des grades légaux entrée en vigueur le 1er septembre 2013, le titre de Secrétaire communal a été remplacé par celui de Directeur général.

APPROCHE MANUFACTURIÈRE

Répliquant à chaud aux critiques de la minorité, après notre exposé du rapport annuel¹ le Bourgmestre en titre et président de séance a évoqué le nouvel appel à mobilité interne pour un(e) employé(e) administratif(ve) à mi-temps qui venait d'être relancé (sans résultat à ce jour, rappelons-le), en sorte que le service puisse fonctionner avec un équivalent temps plein et demi. Soit, selon le Bourgmestre en titre, un effectif suffisant pour absorber le nombre de dossiers Ville et CPAS à traiter qu'il évaluait à +/- 1 dossier par jour (sur base des chiffres 2014).

Quand bien même un agent à mi-temps nous serait-il adjoint prochainement, ce concept statistique d' « équivalent temps plein et demi » ne rend pas compte des spécificités des tâches, comme si le Médiateur et son assistant administratif étaient interchangeables peu importe leur profil de fonction respectif. De même qu'établir un ratio entre le nombre de dossiers/jour et le nombre d'équivalents temps plein nous paraît relever d'une approche très manufacturière de la fonction de Médiateur. Faisons observer que la médiation est un domaine sensible, qu'un dossier ne se règle pas en deux coups de cuillère à pot et nécessite souvent de multiples rappels à l'administration. Ajoutons que la matière est vaste : si l'on fait la somme des diverses réglementations en vigueur régissant le fonctionnement de la Ville, du CPAS ou de la Zone de Police, on peut aisément imaginer que le Médiateur consacre du temps à se documenter de manière réactive ou pro-active. Et l'absence de collaborateur pour effectuer les recherches documentaires nécessaires l'oblige à les mener lui-même retardant d'autant le moment où il prend connaissance de la matière. Nous ferons encore remarquer que les demandes ne relevant ni de la Ville ou du CPAS n'en doivent pas moins être traitées c'est-à-dire recevoir une réponse digne d'un service public de qualité. Dernier argument, et non des moindres, nous avons toujours mis un point d'honneur à répondre avec diligence à tout qui fait appel à nous, ce qui est positivement ressenti par les usagers du service, même s'ils n'obtiennent pas gain de cause en définitive. Facteur d'apaisement, cette capacité à réagir rapidement est aujourd'hui en passe d'être affectée.

Pour clore le chapitre des moyens mis à notre disposition dans un contexte de restrictions budgétaires - en soulignant quand même que notre revendication d'aujourd'hui se limite à pouvoir disposer d'un seul et unique agent à temps plein ou à mi-temps, par défaut nous évoquerons encore l'article que consacrait à cette problématique la Nouvelle Gazette du 12 janvier 2016.

Notre attention a été attirée par l'interview-express du Directeur général ff, réalisée par ailleurs par le quotidien qui souhaitait légitimement recueillir le point de vue de l'autorité communale.

Monsieur Christophe Ernotte, mettait en évidence la position assez isolée de la Ville de Charleroi en matière de médiation institutionnelle locale de seconde ligne. Cette dernière est en effet la première Ville en Wallonie à s'être dotée d'un tel dispositif et reste la seule dans le sud du pays avec la commune de Courcelles à offrir ce service.

1 Un exposé obtenu à l'arraché par la minorité, la majorité le jugeant superflu vu notre passage préalable en Commission, alors que cette double présentation - dont on peut certes s'interroger sur l'absolue nécessité - est requise depuis 2008 par le règlement communal régissant notre fonction et qu'il a été procédé de la sorte, chaque année sans exception, à compter de cette date.

SUPRACOMMUNALITÉ

Et le Directeur général ff de s'interroger sur la possibilité de s'associer avec d'autres villes et communes dans un projet pluricommunal de médiation afin d'en mutualiser les coûts.

Il faisait ainsi référence à un projet pilote mené par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en partenariat avec l'Union des Villes et Communes de Wallonie et le Ministre des pouvoirs locaux qui s'adresse d'abord aux entités communales dépourvues de structure de médiation mais désireuses de franchir le pas. Pour ne citer qu'un exemple, quatre communes du Pays de Famenne ont, dans ce cadre, décidé d'unir leurs efforts pour mettre sur pied un service commun.

A l'heure où l'on parle beaucoup de supracommunalité, l'idée d'intercommunaliser la médiation n'est pas dépourvue de pertinence.

En mars 2003 déjà, nous avons rédigé une note d'orientation intitulée « *Et pourquoi pas un Médiateur de la Communauté urbaine du Pays de Charleroi, Val de Sambre et Sud Hainaut ?* » à l'attention des instances de cette structure (cfr. annexe 3, page§).

La Communauté urbaine a certes été dissoute depuis lors, mais cela ne fait pas obstacle à une réflexion à mener avec des entités communales voisines qui seraient intéressées par la création d'un service de médiation « partagé ».

Si le mandat et les moyens nous en sont donnés par l'autorité communale, nous sommes disposé à mener une mission exploratoire auprès des villes et communes composant notre bassin de vie.

STATISTIQUES

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

	Plaintes 2015	Demandes d'information/ intervention 2015	Dossiers ouverts 2015	Dossiers ouverts 2014
Dossiers Ville	227	49	276	270
Dossiers CPAS	14	3	17	13
Total des dossiers Ville + CPAS	241	52	293	283
Dossiers hors compétence	0	27	27	17
Total Ville+CPAS +Hors compétence	241	79	320	300

Total dossiers ouverts en 2015	320	
Total dossiers Ville et CPAS	241	
	Unités	Pourcentage
Demandes / Interventions	52	22 %
Plaintes	241	78 %
Plaintes Non Recevables	23	10 %
Plaintes Recevables	218	90 %
Non clôturées	23	10 %
Clôturées	212	97 %
1) Appréciation Réservee	36	17 %
2) Non Fondées	55	26 %
3) Fondées	87	41 %
4) Interrompues	34	16 %
TOTAL 1) 2) 3)	178	84 %
Satisfaites	127	71 %
Non Satisfaites	51	29 %



Divisions / Entités	Plaintes	Demandes d'information/ intervention	Total des dossiers ouverts 2015	Total des dossiers ouverts 2014
Voirie	48	9	57	49
Permis d'Urbanisme/PE/Unique	28	2	30	31
Etat-Civil - Population	21	1	22	32
Ressources communales / contentieux-réclamations fiscales	20	3	23	10
Logement	10	5	15	0
Propreté	10	3	13	17
Ecologie urbaine	9	1	10	0
<hr/>				
Zone de Police locale	43	3	46	29
CPAS (Aide sociale)	14	3	17	10

La Ville (sous le vocable de laquelle nous incluons dans nos statistiques la zone de Police, le Service régional d'Incendie et les régies) prend largement le dessus sur le CPAS, constat que nous réitérons chaque année depuis la création du service en 1993. On notera une augmentation de 7,5 pc des dossiers concernant la Ville (et entités assimilées) par rapport à l'exercice 2014.

Ces 290 sollicitations « communales » n'ont toutefois été jugées fondées que dans 41 pc des cas, pour 26 pc de plaintes qualifiées de « non-fondées » et 17 pc qui ont fait l'objet d'une « appréciation réservée ». Les réclamations - fondées comme non fondées - ont été satisfaites dans 71 pc des cas.


S'agissant de la ventilation des dossiers entre les Divisions/entités, comme l'an dernier, nous n'avons repris dans le tableau ci-dessus que celles qui ont généré au moins dix dossiers au cours de l'exercice écoulé.

On y note quelques écarts à la hausse d'un exercice à l'autre auxquels l'examen des dossiers n'apporte aucune explication, tant par la nature des plaintes que par une éventuelle récurrence de celles-ci au cours de l'année.

CONCLUSION

Les dossiers de l'exercice 2015 qui vont être examinés dans les pages qui suivent et ceux de 2014 sur lesquels nous revenons en annexe pour en communiquer le suivi pointent des failles, des manquements plus ou moins bénins, dans l'exercice des missions communales au service du citoyen. Mais ils mettent également en évidence notre difficulté à instruire les réclamations dont nous sommes saisi. Le constat n'est pas neuf et d'aucuns nous reprocheront de manquer singulièrement d'originalité, voire de ressasser les mêmes plaintes de rapport en rapport. Nous emprunterons à un ex-confrère la réplique à cette critique : « *le Médiateur n'a pas vocation à innover mais plutôt à inviter au changement* ».

C'est précisément du changement que nous souhaitons apporter au travers du projet de protocole de collaboration entre le Médiateur et les services communaux présenté la première fois dans le rapport annuel 2014 en espérant susciter un débat constructif avec l'Autorité communale. Ce débat n'a pas eu lieu à ce jour mais il n'est certainement pas trop tard.

Nous reproduisons ci-après les sept « engagements » des membres du comité de direction proposé dans ce protocole (il ne s'agit pour l'heure que de recommandations de notre part). Il est intéressant de parcourir ces sept « commandements » et de les croiser avec l'exposé des dossiers 2015 et de 2014. A travers la relation de ces cas, le lecteur identifiera les entraves à l'accomplissement de notre mission que notre projet de protocole a pour objectif de lever. Pour faciliter cette identification, nous avons accolé au bas des dossiers entre parenthèses la mention «  Protocole » suivie d'un chiffre renvoyant vers un ou plusieurs des engagements rappelés ci-dessous. Seul l'engagement n°6 du protocole ne trouve pas son illustration dans les dossiers développés dans ce rapport. Pour prendre un exemple récent, qu'il nous soit permis d'anticiper sur le rapport annuel de l'an prochain et d'évoquer les réclamations enregistrées en 2016 sur les longues files d'attente dans les maisons citoyennes, conséquence de la rationalisation des guichets uniques. A aucun moment, nous n'avons été informé, hormis par la presse ou le Charleroi-Mag, du détail de ce plan de réorganisation alors que notre service est, par sa nature même, appelé à répondre aux doléances citoyennes en la matière.

Qu'on ne se pas méprenne sur notre démarche : ce protocole (qui prévoit du reste des engagements dans notre chef à l'endroit du Comité de direction) n'a pas pour finalité ultime de rendre notre tâche plus aisée. Il vise plus fondamentalement à nous permettre d'atteindre rapidement le cœur du dossier à traiter sans avoir à franchir des obstacles énergivores et chronophages.

Comme nos mandants, un peu lassés sans doute de nos rapports au propos sans surprise, nous espérons ainsi pouvoir demain les entretenir essentiellement des enseignements que nous inspire l'examen des plaintes citoyennes plutôt que les prendre à témoin des petits ou grands embarras rencontrés au quotidien pour effectuer notre mission.

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 sera communiqué au Médiateur tous les 2 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 organisationnelle, susceptible d'impacter le service aux usagers.
- 7) Lorsqu'un usager met le Médiateur en copie d'un courrier électronique qu'il destine à un service, ce dernier adresse copie de sa réponse au Médiateur.



ANALYSE DES DOSSIERS

DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES Voirie

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

2015.05.004 – Ouvert le 9 mai 2015 – EMPLACEMENT PMR INDÉLÉBILE ?

Plainte:

Le voisin de ce riverain de Marchienne-au-Pont a obtenu en son temps un emplacement pour personne à mobilité réduite mais n'y a aujourd'hui plus droit. Le règlement communal complémentaire l'octroyant a d'ailleurs été abrogé de longue date. Si le panneau a été enlevé, le marquage au sol reste, ce qui crée la confusion. Il en demande l'effacement depuis longtemps mais en vain.

Suivi:

C'est au service Signalisation qui a quitté la zone de Police pour entrer dans le giron de la Voirie qu'il incombe de procéder à la dématérialisation du marquage.

Après plusieurs rappels de notre part à la Voirie, ce n'est que lors d'une réunion avec le Directeur adjoint de la Division, en présence du secrétaire de cabinet de l'Echevin, qui a lieu fin juin 2016 que l'impulsion est donnée. **Clôturé.**

2015.06.021 – Ouvert le 25 juin 2015 – RALLUMER LES FEUX !

Plainte :

Cette riveraine de Montignies-sur-Sambre a signalé à plusieurs reprises à la Police que les feux lumineux du carrefour de la Grand'rue et de la rue du Commerce sont défectueux depuis trois mois. Ou ils ne fonctionnent pas du tout ou ils clignotent en permanence. Elle rappelle que ce carrefour se situe à proximité d'une zone 30 et que des collisions y ont déjà été évitées de justesse.

Suivi :

La Police locale nous confirme avoir été avisée à plusieurs reprises par des riverains et transmis leurs doléances à la Voirie. Nous n'aurons pas de retour de cette dernière quant à une remise en état de marche de cette signalisation lumineuse. La Nouvelle Gazette, alertée par des habitants, y consacrera un article au mois d'août.

Finalement, c'est le procès-verbal du collège communal du 13 octobre 2015 qui nous apprendra qu'un marché a été attribué à une firme chargée du dépannage et de l'entretien des signalisations lumineuses. **Clôturé.** (☞ Protocole 1 et 4)

2015.09.021 – Ouvert le 25 septembre 2015 – QUAND LES PANNEAUX DISPARAISSENT

Plainte:

En ce mois de septembre 2015, la plaignante a endommagé son véhicule en roulant dans une ornière sur une chaussée dégradée de Gosselies. Suivant notre conseil, elle a introduit une demande d'indemnisation auprès du service Assurances accompagnée d'un PV de Police, de photos et d'un devis de réparation. Fin décembre, elle a reçu un courrier d'Ethias qui décline la responsabilité de sa cliente, la Ville. A l'appui de sa position, la compagnie indique que « l'administration communale nous confirme qu'une signalisation est en place ». L'intéressée est immédiatement retournée sur les lieux et n'y a pas vu l'ombre d'un panneau de signalisation. Elle nous contacte, mettant en cause les affirmations d'Ethias et, partant, de l'administration. Selon elle, même au moment des faits, trois mois plus tôt, il n'y avait aucune signalisation visible.

Suivi:

Le service Assurance nous transmet le rapport établi par la Voirie à la demande de l'Assurance. Il précise que des panneaux « route dégradée » ont été installés le 18 juillet 2013 et qu'après vérification, ceux-ci étaient toujours en place le 8 octobre 2015. Sachant que le sinistre s'est produit fin septembre 2015, voilà qui apporte un démenti aux affirmations de la plaignante. Pour dissiper complètement le doute, nous questionnons la Voirie quant à savoir ce que sont devenus les panneaux après le 8 octobre dès lors que fin décembre -date du courrier d'Ethias qui signale pourtant leur présence à l'indicatif présent- il n'y en avait plus (nous l'avons constaté par nous-même). Ces panneaux auraient-ils été enlevés suite aux réparations sommaires des nids de poule qui ont été opérées dans cette voirie ? Malgré plusieurs rappels, nous n'obtiendrons pas de réponse avant fin juin 2016.

Le chef de Secteur Nord évoque une disparition de ces panneaux qui seraient le fait d'automobilistes victimes d'un sinistre dans de pareilles circonstances. Pour engager la responsabilité de la Ville et, ainsi avoir gain de cause auprès de son assurance, ils feraient main basse sur ces poteaux juste après l'accident.. Machiavélique....

L'explication vaut ce qu'elle vaut, reste que lorsqu'a eu lieu le sinistre de la plaignante, la signalisation était bel et bien présente ainsi qu'en atteste le rapport. **Clôturé.** (☞ Protocole 1)

2015.08.015 – Ouvert le 17 août 2015 – CIMETIÈRE INONDÉ

Plainte:

Pour la deuxième année consécutive, cette dame s'adresse à nous pour faire part de son mécontentement à propos du cimetière de Charleroi Nord dont les allées sont inondées rendant impossible l'accès à certaines sépultures. En septembre 2014, nous lui avons indiqué, sur foi des informations transmises par le service des cimetières, qu'un chantier de réfection des voiries du cimetière et des évacuations d'eau allait être entamé prochainement. La situation n'a guère évolué en un an et se reproduit après chaque période de fortes précipitations.

Suivi :

Ce chantier étant géré par la Voirie, nous questionnons son Directeur fin août quant à l'état d'avancement du dossier. Nous n'obtiendrons pas de réponse. L'information nous viendra du procès-verbal de la séance du collège communal du 27 octobre 2015 au cours de laquelle est approuvée l'attribution du marché à une entreprise de travaux publics. Nous en avisons la plaignante. **Clôturé.** (☞ Protocole 1 et 4)

Plainte:

Le plaignant a fait l'acquisition d'une petite maison de rangée à Gosselies dans le but de la mettre en location. Avec le concours de son architecte, il a introduit une demande de raccordement à l'égout, l'habitation en étant dépourvue. Une rencontre s'est déroulée au mois de juin sur les lieux entre l'architecte et le responsable du Secteur Voirie à la suite de quoi ce dernier lui a fait savoir que ce raccordement au collecteur n'était pas possible pour des raisons techniques. Et de lui promettre un rapport que le plaignant attend toujours au moment où il décide de nous saisir. Ce dernier nous signale qu'il a récemment adressé un courrier à l'Echevin espérant être entendu. Son architecte nous transmet pour sa part copies de plusieurs courriers électroniques adressés au responsable du Secteur et restés sans retour. Le propriétaire nous explique qu'il n'a pas d'autre possibilité d'évacuation que ce raccordement. La maison est sans jardin, ni terrain en façade : pas possible d'y installer une fosse septique.

Depuis décembre 2014, la Ville accepte un système d'évacuation de fortune qui aboutit dans un avaloir en passant par les propriétés voisines mais cette situation ne pourra être tolérée éternellement. Les voisins avec qui l'intéressé est en litige ont par ailleurs déjà porté l'affaire en Justice.

Suivi:

Nous questionnons le responsable du secteur Voirie ainsi que l'Echevin quant au suivi apporté à la demande du plaignant.

Le premier nous répond que l'examen des lieux réalisé à sa demande a démontré qu'il était techniquement impossible de raccorder l'immeuble au collecteur communal. Le plaignant et son architecte, ajoute-t-il, ont été avisés personnellement et verbalement de cet avis défavorable.

Reste que tant le plaignant que son architecte affirment qu'un rapport technique circonstancié confirmant ce diagnostic leur a été promis accompagné de solutions alternatives. En conséquence de quoi, nous suggérons audit responsable, au Directeur-adjoint ainsi qu'à l'Echevin d'adresser au propriétaire un courrier officiel reprenant l'argumentation qui a été développée oralement.

Nous sommes à la mi-octobre, un mois va s'écouler sans que nous n'enregistrons le moindre retour à cette suggestion. Mi-novembre, nous nous rendons au Secteur et nous entretenons avec son responsable qui nous détaille les contre-indications techniques au raccordement à l'égout et évoque un courrier en préparation au cabinet de l'Echevin à destination du plaignant. Nous nous tournons alors vers le cabinet qui nous envoie copie d'un courrier de l'Echevin au plaignant daté...du 15 octobre. Pourquoi ne nous a-t-on pas fait parvenir cette correspondance plus tôt dès que nous nous sommes manifesté à propos de ce dossier ?

Il n'empêche que cette demande d'autorisation de voirie n'a jusqu'ici fait l'objet d'aucune décision de Collège ce qui devrait être le cas. Questionnée à ce propos, la Voirie nous indique que le dossier est en préparation. Et de fait, le point passera en Collège début décembre 2015 avec, sans surprise, un avis défavorable.

Dans l'intervalle, un courrier au vitriol de l'architecte adressé à plusieurs interlocuteurs de la Ville dont le responsable du secteur Voirie amène ce dernier à sortir du bois et retracer l'historique de ce dossier.

Il s'en dégage que l'avis défavorable repose sur un code de bonnes pratiques (voir annexe 2 page 5) qui s'impose aux villes et communes. Il est également relevé qu'à l'achat de la maison le plaignant a cédé un wc extérieur situé en face de son habitation à un voisin qui l'a transformé en garage. Cette installation sanitaire était raccordée au collecteur car située sur la même rive que celui-ci. Enfin, le rapport met en cause



l'attitude peu correcte du plaignant et de sa compagne. Il relate ainsi que cette dernière s'est fait passer un temps pour la nouvelle propriétaire de la maison. Pire, il a été contacté par un acquéreur potentiel de l'habitation demandant si celle-ci était bien raccordée à l'égout car cela lui avait été renseigné comme tel par l'agence immobilière chargée de vendre l'immeuble !

Bien que notre motivation à rechercher une solution soit quelque peu émoussée par ce dernier récit, nous formulons une dernière suggestion de l'architecte qui consisterait à raccorder la maison du demandeur sous le trottoir ou le filet d'eau (sans traversée de voirie donc) pour aller rejoindre le raccordement de l'avaloir avec création d'une chambre de visite.

Hélas, cette alternative est également repoussée pour des raisons environnementales et techniques (voir annexe 2 page 5). Le responsable du Secteur ne voit qu'une solution: le rachat par le plaignant du wc extérieur qu'il a vendu au voisin. Au 21^{ème} siècle, on peut évidemment rêver d'un autre confort...**Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Nous avons le sentiment d'avoir dépensé beaucoup de temps et d'énergie dans ce dossier que nous aurions pu rapidement conclure si d'emblée la Voirie nous avait informé des tenants et aboutissants du dossier sans que nous ayons à les quémander. On notera aussi que la décision officielle du Collège - l'avis défavorable sur le raccordement en l'occurrence - est intervenue tardivement. Elle n'aurait peut-être pas mis fin à la contestation mais aurait eu au moins le mérite de clarifier la situation dès le départ. (☞ Protocole 1,2,3,4).

Propreté

2015.09.005 – Ouvert le 12 mai 2015 – RELAIE TOUJOURS TU M'INTÉRESSES ...

Plainte :

Ce n'est pas la première fois que ce relais de quartier nous signale la présence un dépôt sauvage à proximité de l'écluse de Roux. Et s'il fait appel à nous, c'est parce qu'il ne constate aucun retour de la Ville à ses nombreuses interpellations depuis cinq années. Et de se demander à quoi il sert en tant que relais de quartier si les doléances qu'il « relaie » restent sans retour.

Suivi :

Nous avons effectivement enregistré à plusieurs reprises cette demande et en avons fait part au service Propreté. Le service des Quartiers qui centralise les requêtes des relais de quartier est lui aussi « sur la balle ». Ce n'est qu'en novembre que nous serons avisé qu'un technicien de SOS-Propreté a rédigé un avertissement à l'attention du propriétaire du terrain qui dispose d'un délai de 2 mois pour assainir et nettoyer le site. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Le réseau de relais de quartier et le numéro vert qui permettent au citoyen de signaler un quelconque « désordre » sont des outils mis en place dans le cadre de la « participation citoyenne ».

L'efficacité mais surtout la crédibilité de ces dispositifs dépendent étroitement du suivi qui est apporté en aval par les services communaux opérationnels sur le terrain. Nous sommes bien placé pour constater qu'il y a une marge de progression à cet égard. (☞ Protocole 1)

SOS Propreté

2015.08.008 – Ouvert le 10 août 2015 – LE JARDIN DES DÉLICES

Plainte :

La maison voisine de celle du plaignant est en vente et laissée à l'abandon par son propriétaire.

Le jardin n'est plus entretenu, la végétation, herbes et ronces, atteint une hauteur de près de 2 mètres.

De plus, la cour de cette habitation est devenue un véritable dépotoir, ce qui risque d'attirer des rats. Sans compter les pigeons qui ont élu domicile dans le grenier de la maison et répandent leurs fientes un peu partout. Le propriétaire se montrant indifférent à la situation, le plaignant s'est rendu au Poste de police locale à deux reprises. L'inspecteur de quartier a promis un passage mais la situation ne s'améliore pas.

Suivi :

Contact avec le chef du Poste de police. Il nous confirme qu'un inspecteur a pris langue avec le propriétaire et tente de le convaincre de faire le nécessaire pour entretenir le jardin tant au niveau de la végétation que des déchets. Pour ce qui concerne les pigeons, la Police ne peut pénétrer dans une propriété privée comme ça sans autorisation.

Nous décidons de nous tourner vers le service SOS Propreté chargé, entre autres missions, de la lutte contre les pigeons.

Une équipe se rendra pour installer une cage à proximité du lieu de rassemblement des volatiles et, dans la foulée, une procédure de sanction administrative est enclenchée sur base de l'article 108 du RGP. **Clôturé.**

Ecologie urbaine

2015.03.024 – Ouvert le 24 mars 2015 – EN ATTENDANT ...

Plainte:

Ce particulier de Jumet nous sollicite à propos d'un arbre à haute tige qui déborde sur sa propriété. Ses branches le privent de lumière et, en automne, sa cour est couverte de feuilles mortes. Cet arbre se situant dans un petit parc communal, il a contacté la Division de l'Ecologie urbaine mais il s'est heurté à un refus.

Suivi:

Contact avec le Directeur adjoint f.f. chargé des espaces verts. Il nous informe qu'il a déjà donné toutes les explications au plaignant. A savoir que l'élagage de cet arbre ne peut se faire à l'aide d'une échelle. Un camion-nacelle est nécessaire et il se trouve que l'engin est hors service. Un nouveau véhicule est en commande mais n'est pas attendu avant l'année 2016. Recourir au privé pour faire réaliser le travail n'est plus possible : le budget 2015 est épuisé, il a dû être affecté à des travaux prioritaires (plantations présentant un danger). En conclusion: il sera procédé à l'élagage de cet arbre mais ce ne sera pas pour tout de suite. Nous réitérons cette explication au plaignant qui nous annonce une démarche auprès du Bourgmestre et de la presse. **Clôturé.**

2015.11.015 - Ouvert le 13 novembre 2015 – ... LE NOUVEAU CAMION-NACELLE ...

Plainte:

Propriétaire d'un entrepôt à Dampremy, le plaignant souhaite que la Ville procède à l'élagage des grands arbres de l'école communale voisine. Adossées à son bâtiment, ces plantations provoquent les désagréments classiques: feuilles mortes et branchages sur le toit, dans les corniches et les alentours du bâtiment. Il dit avoir déjà signalé la chose précédemment mais sans réaction en retour. Il se tourne vers nous.

Suivi:

Sans surprise, le Directeur adjoint chargé des espaces verts nous apporte la même réponse que précédemment. On attend le camion-nacelle en 2016. Nous invitons donc le plaignant à prendre patience. Il nous fait savoir qu'il va saisir la Justice de paix.

2015.12.001 – Ouvert le 3 décembre 2015 - ...OU PAS

Plainte:

La propriété de cette dame âgée, vivant seule à Goutroux, donne sur l'ancienne ligne de chemin de fer transformée en itinéraire Ravel. Elle a contacté la Division de l'Ecologie pour l'élagage d'un arbre qui lui procure des nuisances mais on lui a répondu que cette intervention n'était momentanément pas envisageable vu l'indisponibilité du camion-nacelle. Elle fait appel à nous convaincue que c'est un prétexte pour ne pas se déplacer.

Suivi:

Nous nous tournons vers le Directeur adjoint qui nous précise que l'indisponibilité du camion-nacelle n'est pas la cause du refus d'intervention. Lors de sa visite sur place, l'adjoint du Directeur a constaté que cet arbre ne provoquait pas de nuisances notables dans la propriété de la plaignante si ce n'est quelques feuilles mortes qui, compte tenu de la distance à laquelle se trouve l'arbre, ne peuvent atteindre les corniches. Le responsable estime dès lors que la Ville ne peut répondre à cette demande au regard d'autres priorités. Nous en avisons l'intéressée qui, un peu plus tard, nous fait savoir qu'elle a contacté le cabinet de l'Echevin où on lui aurait promis d'examiner la chose. Nous questionnons ledit cabinet à ce propos qui nous indique qu'il n'est pas question de s'écarter de l'avis de l'administration. **Clôturé.**

2015.08.020 – Ouvert le 19 août 2015 – GARE À LA VÉGÉTATION

Plainte :

L'asbl Espace Environnement nous fait suivre un courrier électronique qu'elle a reçu du Directeur de la gare de Charleroi sud qui se plaint du manque d'entretien de la végétation sur l'esplanade de la station. Une tâche qui incombe à la Ville en vertu d'une convention.

Suivi :

Ce que nous pouvons effectivement vérifier. Nous nous tournons vers le Directeur ff de l'Ecologie urbaine qui nous le confirme et fait effectuer le travail dans la semaine. **Clôturé.**

DIRECTION DE L'AMENAGEMENT URBAIN

Urbanisme

2015.04.004 – Ouvert le 13 avril 2015 – INJUSTICE DE FAÇADE

Plainte :

La plaignante a écrit simultanément au Bourgmestre et au Médiateur fédéral pour signaler la discrimination dont elle est victime dans le chef de la Ville et en particulier de l'Urbanisme.

En 2012, elle a introduit une demande de permis pour la mise en peinture de sa façade. Elle en a reçu l'autorisation un an plus tard et a dû s'acquitter d'une taxe de 100 euros pour la délivrance du permis.

Ses voisins de gauche et de droite ont également fait repeindre leur devanture mais sans demander de permis. Ils ont donc économisé la taxe de 100 euros mais ont pu, en outre, choisir la couleur à leur guise alors que l'Urbanisme n'a autorisé que du blanc cassé pour la façade de la plaignante. Elle a contacté la Division où on lui a confirmé que les voisins n'avaient pas introduit de demande. Elle s'estime en droit de réclamer le remboursement du montant de la taxe.

Suivi :

D'emblée, nous lui expliquons que la taxe de 100 euros porte sur le traitement de sa demande de permis lequel a bien été délivré entraînant l'application de la taxe ce qui n'a rien de discriminatoire en soi. En revanche, le sentiment d'injustice à son endroit et d'impunité pour les contrevenants dont nous fait part la plaignante mérite vérification auprès de l'Urbanisme. Ce dernier a déjà été saisi de l'affaire par le biais du cabinet du Bourgmestre. Une visite de contrôle aura lieu le 29 avril chez les voisins de l'intéressée. L'infraction confirmée, ils seront invités à déposer des demandes de permis de régularisation qui leur seront octroyés en novembre. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

L'Urbanisme a donc agi conformément à sa mission et, avec diligence, une fois informé de l'infraction. Nous regretterons toutefois qu'il ait fallu multiplier les rappels pour être tenu informé de l'évolution de ce dossier et attendre finalement le début mars 2016 pour en connaître le dénouement. (☞ Protocole 4)

2015.08.001 – Ouvert le 1^{er} août 2015 – UN MUR D'INCOMPRÉHENSION

Plainte :

Nous sommes appelé à la rescousse par cette famille de Marcinelle qui se dit harcelée par l'Urbanisme à propos d'un mur de clôture dont la construction a été stoppée sur ordre de la Police alors qu'un permis notifié le 1^{er} juillet 2015 l'autorisait.

En réalité, il est reproché au propriétaire d'avoir dépassé la hauteur de mur autorisée par ledit permis qui limitait celle-ci à 1 mètre alors qu'il atteint déjà 1,80 mètre. La fille du propriétaire que nous rencontrons exhibe pour sa part deux documents officiels annexés au permis proprement dit où il est bien mentionné une autorisation pour 2 mètres.



Suivi :

Ce dossier plonge ses racines dans un conflit de voisinage assez aigu. En cause, une famille de gitans sédentarisés d'origine roumaine a fait l'acquisition d'une maison de rangée à Marcinelle. Un conflit de voisinage s'est fait jour à propos de l'aménagement en terrasse d'une plate-forme existante par les arrivants. L'Urbanisme a été alerté et a constaté une infraction relative à cette terrasse mais aussi à la construction d'une véranda. La Médiation de quartier est intervenue en vain. Des PV de Police ont été dressés. Des actions judiciaires ont été initiées par les parties. Représenté par sa fille aînée, le nouveau propriétaire plaide sa bonne foi : quand il a signé chez le notaire, aucune infraction urbanistique ne lui a été notifiée. La terrasse existait déjà et la véranda apparaissait sur le plan cadastral. Et d'observer : ce qui gêne aujourd'hui les voisins ne semblait pas les incommoder avant quand la maison était occupée par l'ancien propriétaire, un Belge. Pour notre interlocuteur, il ne fait aucun doute qu'il est victime de préjugés racistes et il accuse l'Urbanisme d'avoir pris fait et cause pour le voisinage.

Après analyse, Il est patent dans ce litige, comme dans d'autres que nous avons pu rencontrer par le passé, que le bien a été vendu au nouveau propriétaire sans que la moindre infraction urbanistique ne lui soit renseignée et que l'Urbanisme n'en saurait probablement toujours rien à l'heure où nous écrivons si les voisins n'avaient pas dénoncé les faits. Une fois ce constat posé, on ne peut faire grief à l'Urbanisme d'avoir invité les propriétaires à régulariser la situation infractionnelle quand bien même leur était-elle antérieure pour partie. Le propriétaire et sa fille - et nous les avons encouragés dans cette voie - ont fait appel à un architecte pour solliciter une demande de régularisation qui se soldera par une décision de refus pour l'aménagement de la terrasse et une autorisation pour la véranda en novembre 2015 (dossier 2014.09.005).

Le décor planté, revenons au mur. Nous apprenons que la descente de la technicienne pour constater le « non-respect » du permis s'est déroulée sous haute tension. Le propriétaire, visiblement excédé, se serait montré menaçant ce qui lui a valu une arrestation administrative et une nuit au cachot. Nous recevons sa fille qui nous remet le permis lequel mentionne sans la moindre ambiguïté une hauteur autorisée d'1 mètre. Mais ce permis est accompagné d'un « avis d'urbanisme » à afficher aux abords du chantier qui indique une hauteur de 2 mètres. Elle exhibe également une copie du document à renvoyer par le demandeur avertissant l'Urbanisme du début des travaux où apparaît également la hauteur de 2 mètres. Ce document, précise-t-elle, a été faxé à l'Urbanisme en vue d'un démarrage des travaux le 18 juillet sans réaction, ni rectificatif de sa part. Questionnée à cet égard par nos soins, la technicienne évoque la mauvaise foi plus qu'évidente du propriétaire qui savait très bien que le permis, seule pièce à valeur réglementaire reprenant la décision d'octroi du permis, limitait la hauteur autorisée à 1 mètre. Et d'ajouter : « comme dans tout permis d'urbanisme délivré depuis toujours, l'avis d'urbanisme ainsi que le document à renvoyer pour le début des travaux, mentionnent l'intitulé de la demande de permis tel qu'introduite par le demandeur ». Le délai de recours contre le permis étant dépassé et un PV ayant été dressé à sa charge, nous suggérons au plaignant d'obtempérer. Nous organiserons une réunion avec l'Urbanisme et la fille du propriétaire en novembre pour examiner une alternative acceptable à un mur de 2 mètres. Les intéressés solliciteront ensuite un délai pour se mettre en conformité. Qui leur sera accordé. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

La primauté du permis sur les documents annexes est un fait juridiquement incontestable (et on ajoutera que le demandeur est censé en prendre connaissance) mais, pour ancien qu'il soit, l'usage consistant à reprendre le libellé de la demande du permis sur le document à renvoyer et l'avis à afficher nous paraît peu adéquat; surtout quand le contenu du permis ne rencontre pas la demande initiale, ce qui est le cas en

l'espèce, et a fortiori dans un contexte conflictuel où le voisinage est aux aguets. La Directrice adjointe tiendra pour sa part un discours beaucoup plus nuancé et rassurant que celui de sa technicienne à ce propos : « Cela aurait pu (dû) être corrigé par le service. L'avis est non seulement ambigu mais surtout contradictoire en partie avec le permis et cet avis ne renvoie pas explicitement au texte du permis; c'est donc une porte grande ouverte pour une manipulation de mauvaise foi. Nous avons décidé dès le lendemain de l'incident, de corriger cela par une autre formulation. Je signale que c'est la première fois, à ma connaissance, que le problème se pose ».

Permis unique/permis d'environnement

2015.08.014 – Ouvert le 16 août 2015 – FAUT ÊTRE PATIENT

Plainte :

Depuis quelques années, un voisin offre en location des emplacements pour camions, semi-remorques, remorques, bennes, conteneurs, autocars sur un terrain qui jouxte le jardin de notre plaignant. Dès 5 heures du matin et le soir également, qu'importe le jour, les moteurs au gasoil tournent, dégageant un bruit et une odeur insupportables. A quoi s'ajoute un dégagement de poussières important. Quand il l'interpelle sur les désagréments subis, le plaignant s'entend répondre par l'exploitant qu'il fait ce qu'il veut sur un terrain qui lui appartient.

Suivi :

Nous soumettons le problème dès la mi-août au responsable de la Division Permis unique/permis d'environnement mais manifestement ce dernier éprouve des difficultés à intercaler ce dossier dans un planning chargé. Si bien qu'au moment de finaliser le présent rapport en juillet 2016, soit presque un an après avoir été saisi par le plaignant, l'examen du dossier par la Division a certes progressé mais nous n'avons pas encore de réponse circonstanciée sur l'existence d'une infraction environnementale et, le cas échéant, sur les mesures envisagées par l'autorité communale pour la faire cesser. Et une suite ne nous est pas annoncée avant le mois d'août. **En cours.**

COMMENTAIRE :

Sans doute faut-il y voir la conséquence d'un sous-effectif au sein de cette Division composée de sept agents alors que le cadre en prévoit onze. Cette carence en personnel contraint le service à privilégier la délivrance des permis qui n'est pas la moindre de ses missions légales.

Régie foncière

2015.06.015 – Ouvert le 10 juin 2015 – ET SI ON ESSAYAIT LA MÉDIATION ?

Plainte :

Ce propriétaire avait acquis en son temps une partie d'une ancienne dépendance d'un charbonnage pour en faire des appartements. L'autre partie abrite un établissement scolaire communal.

Depuis 10 ans, le propriétaire se plaint de ce voisinage, dénonçant un manque d'entretien du bien par la Ville ce qui provoque de l'humidité et des inondations dans son bâtiment et des soucis avec ses locataires. Dans le cas présent, c'est une toiture du bâtiment de la Ville qui pose problème. Le revêtement en zinc de celle-ci a été dérobé. La Régie foncière a promis de remédier au problème mais il n'a plus de nouvelles. Son assurance lui a fait remarquer que les dégâts allaient s'aggraver - et le préjudice à couvrir augmenter - si des mesures de protection contre la pluie et l'humidité n'étaient pas prises rapidement.

Suivi :

Depuis 2006, nous pourrions tapisser notre bureau avec les nombreux courriers télécopiés que nous a adressés le plaignant. A chaque fois qu'il nous a sollicité, nous avons toutefois dû nous dessaisir du dossier dès que nous apprenions qu'il avait saisi la Justice de paix selon un scénario désormais bien établi.

Renseignements pris auprès de la Régie foncière dans le cadre de cette nouvelle plainte, une bâche est en cours d'acquisition pour couvrir le toit.

En attendant, une réunion entre experts de la compagnie d'assurance de la Ville et de celle du plaignant est programmée pour évaluer le dommage. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Les problèmes liés à ce bâtiment communal semblent endémiques et, si le vol de la toiture était par définition imprévisible, la Ville semble souvent bien en peine de les anticiper. La lenteur des procédures de marché public conjuguée à une communication parfois poussive avec un plaignant plutôt prompt à sortir les griffes n'aident pas. Notre médiation paraît toute indiquée pour empêcher que ces troubles de voisinage ne finissent devant le Juge de paix mais nous ne sentons pas une volonté manifeste à cet égard dans le chef de l'autorité communale. C'est évidemment trop tard pour y penser quand la Ville est citée à comparaître en Justice de paix. C'est en amont qu'il faut amorcer le processus à l'amiable. Nous restons toujours disponible pour ce faire.

DIRECTION DE LA CITOYENNETÉ ET DE LA COMMUNICATION

2015.04.021 – Ouvert le 27 avril 2015 – QUATRE MOIS ET TOUJOURS PAS DOMICILIÉE

Plainte:

La plaignante a sollicité son inscription à sa nouvelle adresse au début du mois de janvier 2015. Une visite a été effectuée par l'Inspecteur de quartier fin février qui lui a signalé que son logement n'était peut-être pas en ordre en matière d'urbanisme et de permis de location et qu'elle devait donc s'attendre à une inscription provisoire. Nous sommes fin avril, avant de nous contacter, elle a appelé le Poste de police : on lui a indiqué que le rapport destiné au service Population était au courrier. Lassée d'attendre, elle fait appel à nous. Sans adresse, elle n'a pas pu percevoir ses allocations de mutuelle.

Suivi:

Nous contactons le service de mise à jour interne. Il vient de recevoir le rapport de la Police qui a dû transiter par l'Urbanisme et le Logement pour vérifier la conformité de l'habitation. La mise à jour du Registre est effectuée le jour-même au terme d'un délai de près de quatre mois. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Quatre mois, c'est assurément trop long pour un changement d'adresse. Certes, la lutte contre le logement malsain a ses exigences - qui consistent en l'espèce à vérifier préalablement à l'octroi du domicile si le logement répond à la réglementation, à défaut de quoi l'inscription à l'adresse ne sera que provisoire - mais n'y aurait-il pas lieu d'accélérer le processus pour ne pas pénaliser le demandeur ?

Etat civil – Cimetière

2015.02.020 - Ouvert le 6 mars 2015 – Y'A UN OS POUR LES NOCES

Plainte :

Ce Belge expatrié en France projette de se marier avec une compatriote, installée outre-Quiévrain également. Ils ont pour souhait commun de célébrer les noces à Charleroi dont ils sont tous deux natifs mais rencontrent des difficultés avec le service Mariage qui exige de leur part un certificat de célibat en vertu de l'article 64 du Code civil. Le Consulat général de Belgique a pourtant assuré les futurs époux qu'ils étaient dispensés de fournir ce document ce que leur a confirmé l'Union des Francophones de Belgique à l'Etranger (UFBE) après avoir questionné officiellement le Consulat belge.

Le Consul général indique que le registre de population consulaire est pleinement assimilé au registre de population tel que visé par l'article 64 du Code civil belge. Un Belge inscrit à l'étranger dans le registre de population consulaire du poste sera donc dispensé de remettre les preuves visées par ledit l'article tout comme un Belge inscrit dans une commune en Belgique. Et d'ajouter : « aucun certificat de non-empêchement

à mariage ni autre document, couvert par l'article 64, ne sera dès lors délivré dans ces cas. A noter d'ailleurs que l'article 64§4 s'inscrit dans le cadre de la simplification administrative et dispense les futurs époux de présenter les preuves de nationalité, de célibat ou d'inscription. »

Notre interlocuteur s'étonne que le service Mariage maintienne sa position contre l'avis autorisé du Consulat.

Suivi :

Nous questionnons donc le service qui, après examen approfondi de l'argumentation consulaire et vérification de la législation belge, fait finalement sienne cette position. L'information sera répercutée au sein du personnel. Pour la petite histoire, le couple a dans l'intervalle renoncé à se marier mais pour des raisons tout-à-fait étrangères à cet obstacle administratif passager. **Clôturé.**

2015.02.021 - Ouvert le 25 février 2015 – EN ATTENTE D'INHUMATION

Plainte :

Décédée inopinément voici 13 jours, la mère du plaignant était sans ressources. En situation financière précaire lui aussi, il souhaite son inhumation sous statut d'indigence mais est en litige avec l'entreprise de pompes funèbres adjudicataire de la Ville pour l'organisation de ces funérailles. Il nous a mis en copie d'un courrier électronique adressé au Directeur général ff ainsi qu'à la direction de la Citoyenneté.

Selon le plaignant, l'entrepreneur de pompes funèbres tente de faire en sorte que les funérailles ne soient pas prises en charge par la Ville dans le cadre du statut d'indigence qu'il met en doute et cela pour en tirer un maximum de profit.

Suivi :

Il nous est confirmé que l'entreprise de pompes funèbres conteste le statut d'indigence. La difficulté réside dans la propension d'un nombre croissant de familles à se tourner vers la Ville pour prendre en charge les funérailles de leurs proches. C'est manifestement le cas dans ce dossier où le plaignant avait à sa disposition des solutions financières pour assumer ces frais mais arguait de son dénuement. En l'absence d'une réglementation plus claire, la Ville n'a pourtant d'autre choix que de prendre en charge les obsèques en vertu de ses obligations légales en matière de salubrité publique. Le cahier des charges du marché passé avec l'entrepreneur de pompes funèbres adjudicataire prévoit d'ailleurs un délai de 15 jours entre le décès et l'inhumation qui sera ici largement dépassé (le décès est intervenu le 12 février et l'inhumation aura lieu le 5 mars). Le plaignant devra toutefois rapporter la preuve de sa renonciation à un éventuel héritage afin que la Ville puisse récupérer les frais à charge de la succession vacante. Nous apprenons dans la foulée que la poursuite des relations entre la Ville et l'adjudicataire sera examinée lors d'une réunion d'évaluation. **Clôturé.**

Permis de conduire

2015.11.033 – Ouvert le 26 novembre 2015 – LA CONDUITE D'UN AGENT EN CAUSE

Plainte:

Notre interlocuteur s'est rendu au service des Permis de conduire pour y retirer son permis de conduire européen. Il a à se plaindre de l'attitude de l'agent qui l'a reçu.

Alors que ce dernier venait de lui remettre le permis (qui se présente comme une carte bancaire), le plaignant lui a demandé - poliment, précise-t-il - quelques explications quant aux données inscrites sur le support.

L'agent s'est, selon lui, tout de suite montré irritable, lui répondant laconiquement. Comme le plaignant lui faisait remarquer qu'il n'avait pas compris grand chose, l'employé lui a posé la question par deux fois en prenant à témoin une personne assise à proximité et sur un ton condescendant: « Dites, Monsieur, vous savez lire ? ». Le plaignant lui a rétorqué qu'il avait droit en tant que citoyen à un minimum de respect de sa part : pour toute réponse, nous relate-t-il, l'agent a tourné les talons et est parti vaquer à ses occupations. Scandalisé par un tel comportement, il s'en remet à nous. Il ne réclame pas une sanction pour ce jeune agent mais un recadrage.

Suivi:

Nous relatons les faits à la Directrice adjointe qui, sur base de la description que le plaignant nous en a fournie, pense avoir identifié l'agent incriminé et nous promet une réponse rapide.

Nous sommes au début décembre. Fin janvier 2016, ne voyant rien venir, nous adressons un rappel à la Directrice qui reste sans réponse. A la mi-mars, nous apprenons incidemment que cette dernière vient de partir à la pension... Nous questionnons alors la Directrice de la Citoyenneté sur ce dossier.

Le retour est cette fois quasi immédiat : nous sommes informé que l'agent a été recadré par la Directrice retraitée avant son départ et une adjointe. Nous en faisons part au plaignant. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Ce dernier a accueilli cette annonce avec scepticisme et un brin d'ironie. Comme s'il nourrissait un doute quant à la réalité de ce recadrage. Et nous le comprenons. Après les avoir attendues si longtemps, Il espérait sans doute des explications un peu plus fournies. Difficile de croire en effet que l'agent s'est laissé « remonter les bretelles » sans évoquer l'une ou l'autre circonstance atténuante. Circonstances qu'il aurait été judicieux, le cas échéant, d'« opposer » au plaignant. A moins que le collaborateur ait reconnu sans détour avoir eu ce comportement inadéquat. Dans ce cas, la Ville ne se devait-elle pas de présenter des excuses directes à ce citoyen? (☞ Protocole 4)

DIRECTION DES SERVICES FINANCIERS

Ressources communales-Recouvrement/ Contentieux-Réclamations fiscales

2015.10.012 – Ouvert le 19 octobre 2015 – TAXÉ D’OFFICE PARCE QU’IL CONTESTE ?

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

Plainte :

Le plaignant nous communique copie du courrier d’« observations » qu’il a adressé au Collège dans le cadre de la procédure de taxation d’office dont il fait l’objet pour la taxe sur les immeubles inoccupés exercice 2013.

Dans sa première déclaration, le plaignant avait invoqué le retard de délivrance de son permis d’urbanisme pour justifier l’inoccupation de son immeuble sur base de l’article 4, point 5, 1° du règlement-taxe (force majeure ou inoccupation ne résultant pas de la volonté du contribuable). Le service l’avait alors informé que cet argument n’était pas un motif d’exonération recevable et invité à réintroduire une nouvelle déclaration. Ce qu’il a fait, mais en réitérant l’argument du permis d’urbanisme tardif ce qui lui a valu la procédure de taxation d’office avec majoration de 10 pc du principal.

Dans son courrier au Collège, l’intéressé déclare ne pas avoir compris qu’il devait renvoyer à nouveau la déclaration sans faire cette fois référence à l’argument du retard de délivrance de permis d’urbanisme évoqué lors de sa première déclaration. Selon lui, le courrier de l’administration du 18/02/2014 l’avisant que ce motif ne justifiait pas l’inoccupation et ne pouvait être invoqué à ce stade de la procédure mais bien lors d’une réclamation à introduire après réception de l’avertissement extrait de rôle aurait semé en lui la confusion. Il se pose par ailleurs la question de savoir en quoi revendiquer une exonération sur base d’un argument irrecevable rend d’office sa « *déclaration incorrecte, incomplète ou imprécise* », ainsi que le précise l’article 6 du règlement-taxe.

Suivi :

Selon l’usage, nous avisons notre interlocuteur que c’est au Collège - et à lui seul - qu’il appartiendra de statuer sur le maintien ou non de la procédure d’office établie à son encontre nonobstant nos démarches vis-à-vis de l’administration.

L’article 6 du règlement-taxe n’étant pas très précis, il faut se tourner vers le courrier-type qui accompagne le formulaire de déclaration à la taxe sur les immeubles inoccupés. Un passage souligné en gras y stipule que « *rendent notamment la déclaration incorrecte, incomplète ou imprécise, toutes remarques et/griefs inappropriés au stade de l’établissement de l’impôt, ou toute mention révélant l’intention explicite ou implicite d’échapper à la taxe sans rencontrer une condition d’exonération avérée à l’appui d’éléments probants.* » Une précaution réitérée sur le formulaire de déclaration à compléter par le contribuable qui dispose que « *néanmoins si les conditions d’exemption ne sont pas remplies, vous vous exposez à une procédure de taxation d’office avec majoration de la taxe.* »

Malgré ces avertissements répétés et la possibilité qui lui a été offerte de « revoir sa copie », nous pouvons comprendre son...incompréhension. Il n’est pas expliqué au redevable en quoi effectivement le fait d’exciper d’un motif d’exonération qui n’est pas recevable au regard du règlement-taxe peut lui occasionner une taxation d’office avec majoration de 10 pc alors que ce dernier date et signe sa déclaration sans

contester, ni tenter de travestir les éléments de fait (le lieu d'imposition, l'identité du propriétaire et la longueur de façade) nécessaires à l'établissement de l'impôt. La mention déjà évoquée ci-dessus « *rendent notamment la déclaration incorrecte, incomplète ou imprécise etc...* », en apparence claire, reste peut-être absconse pour qui n'est pas rompu à ce langage juridico-administratif. De la même manière, il est concevable que le plaignant ait effectivement crû de bonne foi que le dépassement des délais légaux de délivrance du permis par le Collège pourrait être considéré comme une circonstance ayant empêché l'occupation de son bien contre sa volonté et donc rencontrer la condition d'exonération visée à l'article 4, point 5, 1° du règlement-taxe.

La délibération du Collège qui confirme le maintien de la taxation d'office apporte les réponses à ces questions.

« *Le recours à la taxation d'office est, en matière de taxes locales, un procédé obligatoire dès lors que la déclaration est absente, incomplète, imprécise ou incorrecte; selon la jurisprudence, la déclaration incorrecte, incomplète ou imprécise ne porte pas seulement sur l'omission de revenus imposables. Le recours à la taxation d'office s'impose également dès lors que l'autorité taxatrice entend s'écarter de la déclaration faite par le redevable* ». C'est ainsi que la Cour de Cassation s'exprime comme suit : « *Il s'ensuit que, dès lors que la déclaration est incorrecte, l'autorité doit respecter la procédure de taxation d'office alors même qu'elle pourrait trouver dans la déclaration les éléments nécessaires à l'établissement de la taxe* » (arrêt du 22 janvier 2010 - SA T.T.P. / commune de Grâce-Hollogne). En effet, l'arrêt constate que la défenderesse (le contribuable) a rempli la déclaration qui lui avait été adressée par la demanderesse (la Ville), en faisant valoir une cause d'exemption mentionnée expressément dans la déclaration, mais que l'autorité taxatrice a rejeté cette cause d'exemption en procédant à l'imposition; l'arrêt justifie légalement sa décision d'annuler la cotisation litigieuse pour n'avoir pas été établie suivant la procédure de la taxation d'office ;

On aura donc compris que c'est la jurisprudence qui contraint la Ville à enclencher la procédure de taxation d'office « sans pitié » pour éviter qu'un contribuable ne prenne argument de l'absence de cette procédure pour échapper à une taxe au terme d'un recours fiscal devant les juridictions ad hoc et cela alors même que le motif d'exonération mis en avant dans la déclaration ne serait pas fondé.

C'est dès lors, nous précisera encore le responsable du service, « *afin d'éclairer le contribuable sur les implications des éléments déclarés ou sollicités, qu'il lui est rappelé que rendent notamment la déclaration incorrecte, incomplète ou imprécise, toutes remarques et/griefs inappropriés au stade de l'établissement de l'impôt, ou toute mention révélant l'intention explicite ou implicite d'échapper à la taxe sans rencontrer une condition d'exonération avérée à l'appui d'éléments probants* ».

Quant à l'argument mis en avant par le plaignant, à savoir le délai pour obtenir un permis d'urbanisme, la délibération du Collège considère que cet élément n'ouvre aucun droit à exonération. « *En effet, la réalisation de travaux et la force majeure constituent deux causes d'exonération distinctes; dans le cas de l'exonération pour force majeure, c'est bien l'inoccupation qui doit être indépendante de la volonté du contribuable, et non l'absence de réalisation des travaux.* »

En conclusion, le plaignant se verra infliger une majoration de 10 pc de la taxe si celle-ci est maintenue au terme de la réclamation fiscale qu'il lui est toujours loisible d'introduire lorsqu'il recevra l'avertissement extrait de rôle. **Clôturé.**



COMMENTAIRE :

- *Quand le Collège affirme que c'est l'inoccupation de l'immeuble qui doit être indépendante de la volonté du plaignant et non l'absence de réalisation des travaux, on reste un peu perplexe. A Charleroi, et l'on s'en réjouit, il ne fait pas bon offrir à la location des taudis et il est tout autant déconseillé de transformer un bien en mauvais état sans permis d'urbanisme préalable ou de louer de petites superficies en l'absence de permis de location (lequel est conditionné à un permis d'urbanisme en amont). Qui s'aventure à le faire risque les foudres de la cellule « contrôle des logements ». Le propriétaire prudent et respectueux des lois ne permettra dès lors pas l'occupation de son bien avant qu'il soit légalement habitable et qu'il ait été rendu tel, nanti de tous les précieux sésames. En résumé, pas d'occupation sans travaux et pas de travaux sans permis.*
- *Par ailleurs, si le motif urbanistique est systématiquement écarté par le Collège, n'y aurait-il pas lieu alors d'exclure anticipativement et explicitement ce motif du règlement-taxe au même titre que la proposition à la vente ou à la location d'un immeuble inoccupé pendant la période séparant les deux constats (cfr. article 4 point 5, 2°) ?*

Deux arguments que rencontre désormais le nouveau règlement-taxe adopté le 29 juin 2015 par le Conseil communal. Celui-ci prévoit une exonération en faveur des immeubles dont le propriétaire a introduit une demande de permis en accord avec les dispositions urbanistiques et de sécurité en matière d'incendie, et n'a, indépendamment de sa volonté, reçu aucun permis d'urbanisme définitif quatre mois après l'introduction de sa demande.

Un nouveau règlement qui, hélas pour les contribuables concernés, ne peut s'appliquer rétroactivement aux réclamations portant sur les exercices antérieurs à 2015 mais qui met un terme à ce qui était ressenti par les citoyens comme profondément injuste.

Nos recommandations des rapports annuels de 2008 et 2009 au travers desquelles nous préconisons d'accorder une exonération dans le cas d'un permis délivré tardivement par l'administration n'avaient pas reçu d'écho à l'époque. Nous nous réjouissons que le Collège actuel nous ait rejoint sur ce point.

Contentieux

2015.06.008 - 2015.07.001-2015.08.030 – TAXES PRESCRITES

Plainte :

Nous sommes sollicité par trois plaignants en l'espace de trois mois. Ils ont en commun d'être l'héritier d'un contribuable décédé qui ne s'est pas acquitté de la taxe sur la collecte et le traitement des déchets, en 2009 dans les deux premiers cas, de 2003 à 2009 dans le troisième.

Un courrier du Directeur financier les a informés qu'ils étaient redevables pour tout ou partie de ces impositions communales en leur qualité d'héritier ou de co-héritier à moins qu'ils n'apportent la preuve de leur renonciation à la succession.

Tous les trois s'étonnent que ces taxes puissent leur être réclamées après autant

d'années et, renseignements pris sur internet, se demandent s'il n'y pas prescription après cinq ans.

Suivi :

Le premier plaignant (2015.06.008) a déjà écrit au service Contentieux et soulevé l'argument de la prescription mais attend une réponse qui tarde à venir.

Nous questionnons donc le service du Contentieux qui confirme ce retard. Un peu plus tard, un courrier de réponse signée par le Directeur financier est adressé au plaignant lequel rappelle en préambule que la taxe enrôlée au nom de sa mère lors de l'exercice 2009 a été enrôlée de manière régulière. La suite est plus ambiguë: « *Je me permets également de vous préciser qu'au-delà de la prescription évoquée, la dette dont vous êtes redevable ne disparaît pas. Cette dette et son existence demeurent. Conformément au droit des délégations, vous restez tenue d'une obligation de paiement.* ». Suit l'invitation à effectuer le paiement de la somme sur le compte bancaire de la Ville.

Le destinataire de ce courrier nous revient mécontent. Il en retire que la Ville n'a pas retenu son objection relative à la prescription et continue de lui réclamer la taxe.

Nous rectifions : non seulement la prescription est avérée mais le courrier de la Ville la confirme du bout des lèvres.(« au-delà de la prescription évoquée »,...).

Par souci de transparence, nous expliquons au plaignant qu'en matière de taxes communales la prescription, atteinte au bout de 5 ans, a pour effet que le Directeur financier ne peut plus recourir à l'exécution forcée du paiement (via un huissier) mais que la dette n'en demeure pas moins existante.

Ce que notre second plaignant (2015.07.001) qui recevra un courrier identique à la suite de notre intervention auprès du Contentieux résume en ces termes « donc, si je ne paie pas, il ne se passera plus rien même si je dois toujours quelque chose »...

Nous nous attendons à ce que le troisième plaignant, invité à s'acquitter des taxes prescrites allant de 2003 à 2009 soit traité de pareille façon. Changement de ton, pourtant : le courrier du Directeur financier indique que les taxes de 2003 à 2009 lui ont été réclamées « par erreur, celles-ci étant prescrites. ». Il n'est plus fait mention d'une dette toujours existante dont resterait redevable notre plaignant en sa qualité d'héritier en vertu du droit des délégations.

Nous manifestons notre étonnement auprès du service Contentieux. Il nous confirme que le Directeur financier a revu sa position et que nos autres plaignants recevront un courrier en ce sens dont copie nous sera adressée.

COMMENTAIRE :

Bien que nous n'ayons toujours pas reçu copie dudit courrier, nous saluons ce revirement. Noyer le poisson de la prescription dans un courrier affirmant la subsistance d'une dette nous paraissait contraire au principe de fair-play de l'administration et source potentielle d'une rupture d'égalité, chaque redevable étant susceptible de réagir différemment -s'acquitter du montant réclamé ou pas - en fonction de sa capacité à comprendre et interpréter le message délivré par la Ville.

DIRECTION DE L'ANIMATION URBAINE

Service Evènements - Location de salle

2015.01.037- Ouvert le 14 janvier 2015 –
QUAND C'EST LE LOCATAIRE QUI RÉCLAME SON LOYER

Plainte :

Les responsables d'un club de tennis de table qui occupe des locaux communaux nous font part de leur mécontentement à propos de l'état de vétusté du bâtiment et de son entretien qui n'est plus pris en charge par la Ville depuis 2013. Alors que ce désinvestissement est justifié par la réduction des marges budgétaires, ils s'étonnent de ne plus se voir réclamer la redevance annuelle d'occupation depuis 2008, bien qu'ils aient déjà signalé la chose à plusieurs reprises. Et loin d'être une aubaine pour eux, cette " non-perception " leur pose problème pour la comptabilité du club et son éligibilité aux subsides.

Suivi :

Des contacts sont pris avec la direction des Sports et la direction des Bâtiments s'agissant de l'état du bâtiment. Des réparations ont été et doivent encore être effectuées à la chaufferie et à la toiture mais, à la demande de l'Echevin en charge des bâtiments communaux, un rapport d'évaluation devra être établi visant à quantifier l'investissement nécessaire à une re-qualification en profondeur de ces locaux, et, à partir de là, à en juger de l'opportunité au regard des missions de base de la Ville sur lesquelles elle entend se recentrer (nous n'avons jamais eu de retour de ce rapport). Quant au nettoyage des locaux, une solution partielle sera dégagée. Nous n'en questionnons pas moins le Directeur de l'Animation urbaine sur les obligations contractuelles découlant de la convention passée entre le club et la Ville. Il nous est répondu que cette occupation n'est en rien liée à un contrat d'occupation mais repose sur une mise à disposition de la part de la Ville de Charleroi et ce, sans participation financière aucune du club. Il s'agit d'une mise à disposition unilatérale, conclut notre interlocuteur, qui trouve un peu « déplacé » de la part des responsables du club de se plaindre de l'infrastructure dès lors que ce dernier ne débourse pas un centime pour l'occupation, le chauffage, l'électricité, l'entretien général, des locaux qu'il occupe. Réponse qui tranche avec l'insistance des gestionnaires du club à s'acquitter d'un loyer... Et d'autant plus surprenante que, dans l'intervalle, nous avons reçu la réponse des services financiers sur la redevance d'occupation non-perçue depuis 2008. Il se confirme en effet qu'aucune redevance n'a été réclamée au club depuis l'année scolaire 2008-2009 (soit un total de +/-7500 euros) pour l'occupation des locaux. Le service chargé de l'établissement de ces redevances ayant accumulé un retard important et, compte tenu du délai raisonnable dépassé, les redevances antérieures à 2013 ne lui seront plus réclamées. En revanche, il sera invité à s'acquitter des redevances couvrant les années scolaires 2013-2014 (1600 euros) et 2014-2015 (2500 euros). A quoi, la direction de l'Animation urbaine nous répond que les sommes dues n'ont pas été facturées dès lors que les dirigeants du club avaient sollicité une exonération qui leur fut accordée. Fait que ne confirment nullement ces derniers. Le Directeur nous fait savoir alors qu'une réunion sera organisée par le service avec les intéressés pour mettre les choses à plat. Nous n'entendons plus parler de cette réunion. En novembre 2015, le secrétaire du club nous informe par contre que les factures portant sur les exercices 2013-2014 et 2014-2015 ne sont pas encore parvenues au club. Nous nous en inquiétons à nouveau auprès de la direction et début février 2016, nous serons avisé par notre interlocuteur du club que la situation est régularisée. **Clôturé.** (☞ Protocole 4).

DIRECTION DES SERVICES ECONOMIQUES

Développement communal – Service du Commerce

2015.09.017 – Ouvert le 10 septembre 2015 –
RÈGLEMENT COMMUNAL « SECRET DÉFENSE » ?

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

Plainte :

Cet antiquaire de Ghislenghien nous saisit à propos d'une seconde mise en demeure qui vient de lui être adressée par un cabinet d'avocats mandaté par la Ville. Cette dernière lui réclame le paiement de la redevance communale sur l'occupation du domaine public dans le cadre d'activités ambulantes sur les marchés publics pour les premier et deuxième trimestres de 2014 (soit 132 euros) dans le cadre de sa participation au marché hebdomadaire de la Broucheterre. Et cela, proteste-t-il, alors qu'il avait renoncé fin 2013 à occuper un emplacement sur ce marché. La Ville se prévaut de l'article 10 du règlement communal qui conditionne la renonciation à un abonnement à un préavis de 30 jours. Le plaignant admet ne pas avoir respecté ce préavis - par ignorance du règlement qu'il n'aurait jamais reçu - mais jure sur l'honneur qu'il ne voulait en aucun cas se soustraire au paiement de son dû, n'étaient des contacts téléphoniques avec le service du Commerce, la Recette, et même le cabinet de l'Échevin au cours desquels on l'aurait invité à ne pas tenir compte des invitations à payer.

Suivi :

Hélas pour le plaignant, il ne se trouve personne pour confirmer ces contacts et il n'en apporte aucune preuve.

Nous demandons au service du Commerce une copie du règlement-redevance sur lequel la Ville fonde sa mise en demeure vu que celui-ci n'est pas disponible sur le site internet.

Notre interlocutrice nous informe qu'elle communique notre demande au service des Affaires juridiques.

Nous insistons pour recevoir ce règlement avant de prendre éventuellement langue avec ce service, ne serait-ce que pour avoir connaissance de la teneur de l'article 10. Usant du second degré, nous demandons si ce règlement est classé « secret défense » et rappelons que le plaignant affirme ne jamais l'avoir reçu.

C'est la Directrice du service des Affaires juridiques qui prend le relais. Elle nous transmet les règlements concernés. Ils sont accompagnés d'un courrier qui nous surprend tant par son ton que par son contenu.

« En ce qui concerne la demande de M. X, je vous informe qu'elle est relative à des redevances d'occupation qui concernent le premier et le second trimestre 2014, et qu'une première mise en demeure lui a été adressée le 25 juillet 2014. Sur base de l'article 5 du règlement relatif au Médiateur communal, il me semble dès lors que vous devez vous déclarer incompétent pour recevoir sa plainte, étant donné que les faits remontent à plus de 6 mois.

Article 5 :

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

- 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.

Par ailleurs, comme stipulé par les conseils de la Ville dans leur envoi du 7.09.2015 à M. X., à défaut de paiement pour le 30.09.2015, une procédure judiciaire sera entamée.

Toujours sur base de l'article 5 du règlement, le Médiateur n'est pas compétent dans les domaines suivants :

- 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 ».

Nous répondons au mail de la responsable du service des Affaires juridiques en ces termes :

« Concernant l'application de l'article 5 de mon règlement, on peut en débattre mais il me paraît que si les faits remontent bien à plus de six mois la procédure de recouvrement est toujours en cours. Par ailleurs, le plaignant, sans en apporter la preuve c'est vrai, fait état de contacts verbaux postérieurs à ces faits que je me devais au moins de vérifier (article 17 du règlement communal du Médiateur). En effet, il affirme que plusieurs interlocuteurs de l'administration/recettes/cabinet l'auraient invité à ne pas donner suite aux mises en demeure. D'autre part, pour revenir à cet article 5, il n'y a pas de recours administratif possible contre cette redevance et la procédure judiciaire n'est pas en cours puisqu'elle n'a pas encore été entamée.

Plus fondamentalement, je vous dirai que depuis que le Médiateur communal existe (20 ans) cet article 5 n'a jamais été interprété restrictivement et ce en cohérence avec l'esprit du " législateur communal " lorsqu'il a édicté le règlement du Médiateur qui était d'éviter autant que faire se peut la judiciarisation d'un litige par un règlement amiable. Même si dans le cas d'espèce il faut admettre que le plaignant m'a saisi un peu tard par rapport à l'échéance qui lui est fixée et qu'à la fois les faits, l'absence de preuves de ce qu'il avance et le prescrit du règlement sur les marchés laissent peu de place à la médiation.

Le débat sur ma compétence ou ma non-compétence dans cette affaire mérite néanmoins d'être tranché par les instances de décision de la Ville.»

Sur le fond du dossier, force est de constater que nous ne disposons d'aucun argument, ni élément de preuve en faveur du plaignant. Nous l'en avisons et mettons un point final à ce dossier. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Parallèlement à cette clôture, nous transférons l'échange de mails avec la Directrice du Service des Affaires juridiques au Directeur général ff (avec copie à l'Echevine déléguée à la fonction de Bourgmestre et à son cabinet) afin qu'il soit soumis à la prochaine séance du Collège. Le PV de cette dernière mentionnera que le Collège « a pris acte » du courrier du Médiateur, sans autre commentaire.

Nous aurions espéré un peu plus de soutien dans son chef et une position de principe rappelant la mission du Médiateur et, au minimum, son droit, consacré par le règlement instituant la fonction, de consulter tout document administratif en rapport avec les dossiers qu'il traite.

Gardons à l'esprit qu'en l'espèce, ce n'est pas l'accès à des pièces hautement confidentielles et stratégiques qui était en jeu mais à un document qui a vocation à être public, un règlement communal. Nous le transmettre immédiatement sans nous renvoyer au service des Affaires juridiques, ne relevait-il pas de la plus élémentaire transparence au sein d'une même administration ? L'opération nécessitait trois clics et nous aurait conduit à clôturer rapidement le dossier, faute d'éléments en faveur du plaignant. Au lieu de cela, notre insistance, légitime, à recevoir ce règlement nous a valu en retour une remise en cause de nos compétences qui a réclamé à son auteur une chronophage exégèse de notre règlement. (☞ Protocole 3).

DIRECTION DES SERVICES GÉNÉRAUX

Gestion des ressources humaines

2015.06.024 – Ouvert le 29 juin 2015 – A L'ÉPREUVE DU FEU

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

Plainte :

Le plaignant nous est envoyé par le Médiateur fédéral qui s'est déclaré incompétent. Pour la seconde fois, il a passé l'examen organisé par la Ville en vue de la constitution d'une réserve de recrutement de sapeurs-pompiers pour le SRI. S'il a réussi la première épreuve dite de culture générale, il a échoué à la seconde qui consistait en un examen visant à déceler les aptitudes professionnelles du candidat et ses spécialisations éventuelles. Il s'estime victime de discrimination. Pour répondre valablement aux questions posées dans le cadre de cette épreuve, il fallait, selon lui, exercer le métier et/ou avoir suivi une formation spécifique. Un constat que lui auraient confirmé des pompiers d'une autre caserne. Et de soupçonner que cette épreuve ait été conçue pour favoriser les pompiers volontaires qui la présentaient en vue d'intégrer le corps professionnel. Le courrier de la Ville l'avisant de son échec l'informait de la possibilité de saisir le Conseil d'Etat mais la procédure lui paraît complexe et il craint de se « mettre la Ville à dos ».

Suivi :

Nous avons une conversation avec un recruteur du service Recrutements et Etudes de la Ville qui nous lit au téléphone quelques unes des questions - à choix multiples ou ouvertes - posées lors de cette épreuve. Il nous paraît que certaines d'entre elles sont étrangères au métier de sapeur-pompier quand d'autres s'y réfèrent davantage tout en restant à la portée du profane. Pour nous faire une idée plus précise, nous demandons à ce que les questionnaires, vierges (dès lors que le plaignant ne conteste pas y avoir mal répondu), nous soient communiqués. Notre interlocuteur n'y voit pas d'inconvénient mais a besoin pour ce faire du feu vert du Directeur adjoint de la GRH lequel ne revient de vacances que la semaine suivante. Problème pour le plaignant qui s'y est pris tard : il ne dispose plus que de deux jours pour introduire un recours auprès du Conseil d'Etat et il part en vacances le lendemain. Nous l'informons de la procédure à suivre et de nos premières impressions sur la complexité de l'épreuve contestée à l'issue de notre entretien avec le recruteur. Il décide de renoncer à saisir la juridiction administrative mais nous demande de continuer nos démarches car il souhaiterait connaître notre position finale. A son retour de congés, le Directeur adjoint nous fait dire par son collaborateur que les questionnaires ne peuvent nous être transmis car ils sont confidentiels. A quoi, nous répondons que le règlement communal sur notre fonction nous impose un strict devoir de discrétion en même temps qu'il nous autorise à accéder à tout document administratif en rapport avec la réclamation à traiter. Et d'ajouter que nous avons prêté serment devant le Conseil communal.

Nous n'aurons jamais de retour de la part du Directeur adjoint ce que nous interprétons comme une fin de non-recevoir à notre requête.

Dans le cadre d'une autre demande (voir dossier 2015.09.012 ci-dessous) où nous rencontrons le même mutisme de la part de ce cadre communal, nous adressons un courrier au Directeur général ff, à la suite de quoi les questionnaires vierges nous sont communiqués (accompagnés d'excuses de bon aloi). Un examen exhaustif



des questions contenues dans ce questionnaire nous conforte dans notre première impression. Les questions portaient effectivement sur des connaissances théoriques et pratiques ou des mises en situation (questions ouvertes) en rapport avec les activités du pompier, mais, à notre sens, il était possible d'y répondre sans avoir reçu de formation spécifique au métier ou le pratiquer. Nous notons qu'un certain nombre de ces questions faisaient appel à des notions censées avoir été acquises par une personne diplômée de l'enseignement secondaire inférieur. Ajoutons que la préparation d'une épreuve de recrutement au grade de sapeur-pompier implique aussi que l'on se documente un minimum sur cette profession.

Nous faisons part de ce qui précède au plaignant et refermons définitivement ce dossier. **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

L'intéressé, rappelons-le, n'attendait évidemment pas de miracle de notre intervention tant nous avons été clair avec lui dès le départ : la seule voie de recours qui s'offrait à lui était celle du Conseil d'Etat dans les délais requis. D'une part, cette procédure n'est pas à la portée du premier citoyen venu, d'autre part, le plaignant nous confiera qu'il n'aurait pas osé défier la Ville sur ce terrain, persuadé qu'il ne lutterait pas à armes égales et qu'il se « grillerait » à jamais pour d'autres épreuves de recrutement à venir.

En défenseur du service public, nous avons ressenti comme un recul démocratique qu'un citoyen s'en retourne avec ce sentiment de frustration du pot de terre aux prises avec le pot de fer.

Aussi, si notre conversation avec l'agent du service Recrutement nous avait pratiquement convaincu de prime abord que l'examen auquel le plaignant n'avait pas satisfait n'avait rien de discriminatoire dans son contenu et qu'il devait chercher ailleurs la cause de son échec, intellectuellement, nous estimions de notre devoir de prendre connaissance de l'intégralité du questionnaire pour nous en faire une opinion définitive.

Notre volonté était ensuite d'expliquer au plaignant la cause de l'échec qui n'était pas celle qu'il croyait afin qu'il puisse en tirer les meilleurs enseignements pour l'avenir. Nous pensons que tout le monde avait à gagner de cette démarche transparente. (☞ Protocole 1 et 3).

2015.09.012 – Ouvert le 14 septembre 2015 – MERCI DE NOUS AVOIR PRÉVENU !

Plainte :

Ce pompier volontaire d'une entité du Namurois était candidat à l'examen en vue de la constitution d'une épreuve de recrutement de sapeurs-pompiers pour le SRI. Il a tout réussi mais ne s'est pas présenté à l'épreuve psychologique qui vient d'avoir lieu. Et pour cause, il assure qu'il n'y pas été convoqué. Le service Recrutement et études affirme de son côté que ce fut bien le cas. Il se tourne vers nous dépité : si cette épreuve psychologique n'était pas éliminatoire, elle n'en était pas moins obligatoire. Il espère que nous puissions convaincre la Ville de l'autoriser à passer ce test en différé, faisant valoir qu'il a réussi toutes les autres épreuves.

Suivi :

Comme pour le dossier précédent, notre courrier électronique au Directeur adjoint de la GRH demeure sans réponse. Ce n'est que trois semaines plus tard que le candidat malheureux nous informe que le service Recrutement a accueilli positivement sa requête ce qui nous réjouit tout en nous laissant une très désagréable impression : c'est, en effet, le demandeur qui nous apprend qu'il a eu gain de cause alors que nous

sommes censé être, sinon l'artisan de cet heureux dénouement, y avoir au moins contribué activement.

Bien que l'intéressé ne semble manifester aucun doute à cet égard et nous sait gré de notre intervention, nous décidons d'en aviser le Directeur général ff, non sans lui rappeler les recommandations du du projet de protocole de collaboration entre le Médiateur communal et les services communaux resté lettre morte jusqu'ici. Clôturé. (☞ Protocole 1, 4 et 5).

2015.10.013 – Ouvert le 13 octobre 2015 – LE SENTIER CONFISQUÉ PAR UN RIVERAIN

Plainte:

Ainsi que le permet l'article 3 du règlement communal sur le Médiateur communal, un Conseiller Ecolo sollicite notre intervention à la suite d'une réclamation du comité de riverains de Marcinelle-Centre. Il s'agit de la fermeture illégale du Sentier des Hiercheuses, une situation à propos de laquelle l'élu a déjà questionné le Bourgmestre en titre et l'Echevine-déléguée huit mois plus tôt. Ci-dessous, la question et la réponse extraites du Bulletin des questions écrites du 26 janvier 2015.

Question du Conseiller :

Depuis plusieurs mois, un riverain de la ruelle reliant la rue des Hiercheuses et la rue des Piges à Marcinelle a unilatéralement fermé l'accès de la ruelle en plaçant une porte métallique solidement cadenassée. Or, cette ruelle est inscrite à l'atlas des sentiers vicinaux et ne peut ainsi être fermée, et ce d'autant plus qu'elle est régulièrement fréquentée (...) Pourriez-vous me faire connaître les actions menées par la ville et les mesures prises par vos services pour rétablir le passage et vous assurer que l'entretien de cette voirie vicinale soit correctement réalisé ?

Réponse de l'autorité communale :

(...) il apparaît que le sentier en question est effectivement un sentier communal, repris à l'atlas des voiries communales sous le n° 53, et n'ayant fait l'objet d'aucune suppression ni procédure de déclassement. Les propriétaires du n° X sont donc bien en infraction au Décret du 06.02.2014 relatif à la voirie communale, lequel interdit la création, la modification ou la suppression d'une voirie communale sans l'accord préalable du Conseil Communal.(...). Un courrier leur avait été envoyé le 13.08.2014, leur enjoignant de ré-ouvrir l'accès à ce sentier et de lever cette infraction manifeste. Le service juridique a adressé une ultime mise en demeure aux propriétaires en date du 7 janvier 2015, les invitant à lever l'infraction, à défaut de quoi une procédure d'amende administrative en violation du Décret du 06.02.2014 serait entamée à leur encontre, sans préjudice d'éventuels frais de remise en état qui seraient pris en charge par la Ville pour restaurer l'accès à ce sentier public.

Suivi:

Ainsi que le note notre interlocuteur, depuis l'ultime mise en demeure du 7 janvier 2015 évoqué dans la réponse, la porte métallique est toujours bien présente.

Nous questionnons donc le service des Affaires juridiques à cet égard.

Nous apprenons ainsi que le propriétaire qui a décidé de fermer la ruelle a fait valoir en février 2015 qu'il avait pris préalablement ses renseignements auprès du Cadastre et de l'Urbanisme. Il ressortait de ces contacts que le sentier litigieux faisait bien partie de sa propriété et qu'il n'était pas grevé d'une servitude de passage. Il a d'ailleurs présenté à la Directrice du service une attestation de l'Urbanisme, précisant « pas de servitudes de passage ». Une information contradictoire avec celles communiquées par la Voirie au service des Affaires juridiques qui a donc jugé prudent de solliciter une mise au point



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

interne avant de poursuivre la procédure de remise en état de l'accès au sentier, à charge du contrevenant. La réunion de mise au point s'est déroulée début octobre 2015. Elle a confirmé que ce sentier n'avait pas été supprimé et demeurait donc voirie communale au sens du Décret évoqué ci-dessus et ce indépendamment de la propriété de son assiette. Une nouvelle mise en demeure a dès lors été adressée au propriétaire dans les jours qui ont suivi la réunion lui laissant un ultime délai de 30 jours pour enlever cette porte sous peine de mesures d'office à ses frais.

A la mi-décembre 2015, alors que ce dernier délai de 30 jours est venu à expiration depuis plus d'un mois, nous constatons que l'accès à la ruelle n'a toujours pas été rétabli. Nous nous tournons à nouveau vers le service des Affaires juridiques qui s'en remet alors à la Police administrative pour exécution. Quelques jours plus tard, nous apprenons que la Voirie a procédé à l'enlèvement de la porte par mesures d'office.
Clôturé.

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

SERVICE RÉGIONAL D'INCENDIE

Prévention

2015.12.002 et 2015.12.018 – Ouverts les 1er et 22 décembre 2015 –
REDEVANCE CONTESTÉE ET CONTESTABLE

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

Plainte :

Ce jeune candidat apiculteur a introduit une déclaration de classe 3 auprès du Collège pour la détention d'un rucher et a reçu le feu vert de l'autorité communale en juillet 2015. Au mois d'août, un courrier du Service Prévention du Service régional d'incendie (SRI), l'avisait que ce dernier n'avait aucune remarque particulière à émettre sur son projet et, à la mi-novembre, il recevait une facture de 75 euros correspondant à la redevance sur les interventions du SRI en matière de prévention. Etonnement de sa part : lors de ses contacts avec la Division du Permis Environnement/Permis unique, on ne lui a jamais parlé d'une quelconque demande d'avis au service Prévention dans le cadre d'une procédure de déclaration de classe 3 et il n'a pas été davantage informé de la redevance y afférente. Et d'ajouter que personne n'est venu du SRI pour inspecter ses installations. Les explications qui lui ont été fournies par le service Prévention ne l'ont pas convaincu, loin s'en faut. Il se tourne vers nous (2015.12.002) et sera rejoint un peu plus tard par un autre aspirant apiculteur confronté au même problème (2015.12.018). Selon eux, d'autres « collègues » seraient dans le cas également.

Suivi :

La réponse du service Prévention aux interrogations du plaignant le renvoie à la décision du Conseil communal du 4 novembre 2013 de renouveler pour une période de 4 ans la redevance sur les interventions du Service Régional d'Incendie en matière de prévention qui prévoit en son article 1er, point 2, c) qu'une redevance de 75 euros par heure de prestation est due pour une enquête de de classe 3.

Il lui est encore signalé que la redevance est d'application même s'il n'a pas reçu la visite du Service Prévention : *« en effet, la facture de 75 € est due et se justifie par l'ensemble des mesures administratives prises pour l'étude de votre dossier en vue d'une décision favorable, qui je vous le rappelle ne sera pas délivrée dans l'hypothèse d'un avis négatif de notre part. Il n'est pas toujours nécessaire de procéder à une visite d'établissement pour émettre un avis de sécurité incendie. »*

Nous demandons copie du règlement-redevance en question. L'article 5 de ce règlement indique que la prestation du SRI « sera facturée à l'administration qui a sollicité la demande sauf si celle-ci apporte la preuve qu'elle a informé le demandeur initial de la consultation du SRI et du fait que ladite consultation lui sera facturée ». (C'est nous qui soulignons).

Nous décidons alors de consulter la Division Permis Environnement/Permis unique quant à savoir si le déclarant est informé de la consultation du SRI.

La réponse de son responsable est assez éclairante :

« Les critères d'analyse d'une déclaration sont essentiellement liés à la forme de la déclaration, et à la vérification du respect des éventuelles conditions d'exploitation imposées par le Gouvernement wallon sous la forme de conditions intégrales . Et il n'est

pas possible de refuser l'exploitation d'un établissement de classe 3, sauf si il apparaît que l'exploitation de cet établissement est contraire à des dispositions à valeur réglementaire (Conditions intégrales, Plan de secteur, P.C.A., Permis d'urbanisation ...); Dès lors le Collège communal a délégué ses pouvoirs d'instruction de la déclaration au service du Permis d'environnement : il me revient d'attester, par délégation, de la recevabilité ou non d'une déclaration.

Et au vu des délais, aucun avis préalable à la décision n'est sollicité (...).

Nous avons pris la décision de transmettre, pour information, toutes les déclarations environnementales, sans distinction, au S.R.I. Nous transmettons aussi bien les déclarations recevables que les déclarations irrecevables(...) Et dans le rapport sur la recevabilité de la déclaration transmis à Monsieur XXX, il est bien stipulé que le SRI sera informé. Néanmoins je ne suis pas convaincu que cette information du déclarant peut être considérée comme l'information prescrite par l'art. 5 du règlement-redevance visant les interventions du SRI. Je ne suis pas convaincu en effet que l'on puisse en conclure que cette information est suffisante pour rendre applicable le règlement-redevance. Mais il ne me revient pas de trancher la question. Je peux par contre vous confirmer que nous ne demandons pas au SRI de rendre un avis préalable à une décision sur une déclaration environnementale ».

Nous partageons le scepticisme de notre interlocuteur quant à l'existence d'une réelle information du demandeur tel qu'en dispose l'article 5 du règlement-redevance sur les interventions du SRI en matière de prévention. L'avertir de cette redevance quand il reçoit le rapport sur la recevabilité de sa déclaration en classe 3 nous paraît un peu tardif. C'est avant de lancer la procédure, lorsque le demandeur a tout loisir d'y renoncer - parce qu'il la jugerait éventuellement trop coûteuse - que cette information doit être délivrée.

Plus fondamentalement, le responsable du service du Permis d'environnement/Permis unique insiste sur le fait que la nature même de la procédure liée à la déclaration de classe exclut toute demande d'avis préalable puisqu'on n'est pas dans un régime d'autorisation comme dans les autres classes. Le SRI reçoit les demandes de déclaration de classe 3 pour information pas pour émettre un avis préalable.

On définit généralement la redevance communale comme la rétribution d'un service presté par la commune à la demande expresse de celui qui en bénéficie ou parce qu'une réglementation particulière le lui impose.

Dans le cas qui nous occupe, aucune des deux hypothèses n'est rencontrée. On peut donc s'interroger sur l'opposabilité du règlement-redevance, en l'état.

Dès réception de ces deux plaintes, nous avons sollicité l'avis du Chef de corps du SRI et de la direction financière de la Ville. Le premier ne nous a jamais répondu malgré un rappel. La seconde nous a informé au mois de mars qu'elle était également en attente d'un retour du Chef de corps. En effet, si c'est la Recette qui procède au recouvrement, c'est au SRI qu'il appartient de prendre position sur le bien-fondé de cette redevance s'agissant des déclarations de classe 3. En cours. (☞ Protocole 1).

2015.08.009 – Ouvert le 11 août –
NID DE GUÊPES : LES POMPIERS NE SONT PAS ARRIVÉS DARE-DARE

Plainte :

Notre interlocuteur entend réagir à un reportage du JT d'RTL-TVI du 10 août 2015 consacré à la destruction des nids de guêpe par les pompiers de Charleroi. Interviewé, le porte-parole du SRI y mentionnait un délai de +/- quatre jours pour une intervention de ce type. Or, le 28 juillet, le plaignant a fait appel aux pompiers pour un nid logé sous sa corniche. Le centraliste l'a d'emblée prévenu que, vu les nombreuses demandes, il devrait patienter plusieurs jours.

Le vendredi 31 juillet 2015, il reçoit un appel du service concerné afin de l'aviser du passage d'une équipe dans le courant de la journée. N'ayant vu personne, il reprend contact avec la caserne le lendemain mais personne n'est en mesure de lui fixer une date pour une intervention.

Il décide de patienter jusqu'au 05 août sans aucune nouvelle. A cette date, il contacte directement le service ad hoc et s'inquiète de savoir si un tel délai est normal.

Il lui est répondu qu'il y a beaucoup de retard et qu'il faudra encore un minimum de 15 jours ! avant que le travail ne soit fait. Comme le plaignant manifeste son étonnement et sa réprobation, le préposé l'invite « *à faire part de son mécontentement au Bourgmestre qui, bien au courant des carences en personnel, ne fait pourtant rien pour y remédier.* ». Depuis ce coup de téléphone, notre homme attend toujours l'intervention du SRI. Et d'ajouter ironiquement : « *Les guêpes vont bien merci pour elles !* »

Suivi :

Nous transmettons copie du courrier électronique du plaignant au Chef de corps en lui faisant remarquer que les choses traînent quelque peu. Rappelons en effet que notre homme a contacté le service la première fois le 28 juillet et que lorsqu'il nous sollicite le 11 août, l'intervention n'a pas encore eu lieu. Rappelons aussi que les guêpes peuvent être dangereuses surtout quand leur nid se trouve à proximité de l'habitation.

Le Chef de corps nous informe que la destruction du nid a été effectuée chez l'intéressé le jour-même de notre échange. Quant aux propos qui auraient été tenus au plaignant concernant le sous-effectif au sein du corps des pompiers, l'officier les désapprouve sans réserve, estimant qu'ils ne reflètent pas l'état d'esprit général. Nous en prenons acte également. **Clôturé.**

ZONE DE POLICE

Etude Mobilité

2015.04.020 – Ouvert le 15 avril 2015 – LE LIVREUR FAIT L'IMPASSE

Plainte :

La cuve à mazout du plaignant est située au fond de son jardin qui donne sur une impasse à laquelle les camions ne peuvent accéder. Jusqu'il y a peu, son fournisseur de combustible empruntait le parking d'une grande surface dont l'arrière du parking communique avec l'impasse mais le magasin a fermé ses portes et, depuis lors, il n'est plus possible aux camions de passer par cette voie désormais protégée par un grillage.

En attendant un éventuel repreneur pour ce commerce, notre homme se dit bien embêté. Le camion de mazout s'est présenté plusieurs fois mais a dû rebrousser chemin. Car en réalité, c'est moins la largeur de l'impasse qui pose problème que les voitures stationnées dans la rue donnant accès à cette ruelle. A cause de celles-ci, les véhicules à gros gabarit ne disposent pas de suffisamment d'espace pour virer vers l'impasse. Outre l'inconvénient de la livraison de carburant, il met en évidence le risque pour les riverains de cette impasse qu'un camion de pompiers soit un jour confronté à l'impossibilité d'atteindre le foyer d'un incendie.

Suivi :

Nous contactons en premier lieu le Service régional d'Incendie (SRI) qui a déjà été saisi de la problématique par le passé.

Il nous est répondu que la configuration des lieux n'est pas exceptionnelle dans la zone d'intervention du SRI et qu'en cas de départ de feu dans une habitation riveraine de l'impasse, les pompiers peuvent utiliser une auto-pompe (véhicule de plus petite taille) ou compter sur une longueur de tuyau suffisante pour s'attaquer au brasier.

Bonne et...mauvaise nouvelle pour le plaignant qui voyait sans doute le SRI comme un allié potentiel à sa cause.

Nous nous informons alors du statut juridique du terrain occupé par la grande surface et plus particulièrement du parking qui l'entoure: hélas pour notre interlocuteur, il s'agit bien d'une propriété privée dépourvue de servitude de passage. L'autorisation de l'emprunter est donc laissée au bon vouloir de son propriétaire.

A cet égard, nous apprendrons que le site a été vendu à un exploitant d'une menuiserie dans l'intervalle. Ce dernier a déjà été approché par des riverains mais refuse, quant à lui, tout accommodement pour des raisons de sécurité de son stock. Nous décidons néanmoins de le sonder avec, en ligne de mire, une possible intervention de la Médiation de quartier. C'est une fin de non-recevoir.

Il nous reste alors à examiner le problème à la source : le régime de stationnement en vigueur dans la rue où se situe l'accès à l'impasse. Sans surprise, le service Etude-Mobilité de la Police locale avait déjà été sollicité par un riverain concernant l'accès à l'impasse des Oiseaux. Un rapport avait été établi qui concluait que le marquage au sol en vis-à-vis de l'entrée de l'impasse et l'interdiction de stationnement au droit de celle-ci étaient suffisants. A condition qu'ils soient respectés ! A l'époque, il avait été demandé aux unités de sécurité routière d'assurer une surveillance particulière et une copie du rapport a été transmise au Poste de police local pour un suivi plus régulier. Nous contactons à nouveau le chef de Poste pour le sensibiliser à la chose. Nous suggérons par ailleurs au plaignant d'envisager avec ses voisins un achat groupé de mazout et d'avertir la Police, en prévision de la livraison, afin que les véhicules mal stationnés soient rappelés à l'ordre.

Clôturé.

Postes de Police

2015.04.005 – Ouvert le 4 mai 2015 – TROIS MOIS POUR UNE ENQUÊTE DE RÉSIDENCE

Plainte :

Après avoir emménagé dans sa nouvelle maison avec sa compagne, ce jeune propriétaire a introduit une demande de changement d'adresse auprès de l'administration le 20 décembre 2014. Au terme d'une première enquête de Police dont il met en cause la rigueur et l'objectivité, son inscription à l'adresse lui a été refusée. Ce n'est qu'à la suite d'une seconde enquête que le changement a pu être effectué mais à la date du 28 mars 2015 au lieu du 20 décembre 2014.

Ce qui n'est pas sans conséquence pour le plaignant qui espérait pouvoir bénéficier du régime fiscal (fédéral) en vigueur en 2014 s'agissant de la déduction de son prêt hypothécaire. Selon son calcul, en tombant sous le coup de la fiscalité 2015, désormais régionale, il risque d'essuyer une perte financière comprise entre 12.500 et 13.000 euros sur la durée de son crédit hypothécaire de 25 ans. Il espère que la Ville acceptera de rectifier la date d'inscription compte tenu des manquements de l'enquête de résidence.

Suivi :

Nous examinons le rapport de Police qui a débouché sur le refus d'inscription et faisons part des observations suivantes au Commissaire de Police en charge des Postes locaux.

- Le rapport mentionne six passages qui se sont étalés du 12 janvier au 12 mars 2015, soit sur deux mois ! Alors que le week-end était mentionné sur la déclaration comme moment à privilégier pour rencontrer les occupants, on note que cinq des six passages renseignés sur le rapport ont été effectués en semaine.
- Il n'est pas moins étonnant d'observer que la seule visite du week-end a lieu le samedi à 21h20' à une heure où de nombreuses personnes sont de sortie alors que les autres visites en semaine se déroulent en journée quand les gens sont censés être au travail.
- Aucun avis de passage n'a, selon le plaignant, été laissé du 12 janvier au 12 mars. Or, dans le rapport ce n'est pas la mention " ne réside(nt) pas à l'adresse " qui est entourée mais bien la mention « n'a(ont) pas réagi à l'avis de passage ».
- Si trois passages sont effectués en janvier -12/01, 17/01, 28/01-, il n'y a eu qu'un passage en février (le 05) et bien que le plaignant signale qu'il a été contacté durant la semaine du 15 février par une Inspectrice alors qu'il se trouvait aux sports d'hiver, il n'en reste pas moins qu'entre le 5/02 et le 5/03, plus aucun passage n'a été effectué.
- L'enquête est clôturée par l'Inspecteur le 12/3, jour où un dernier passage est effectué mais aussi jour où, aux dires du plaignant, ce dernier a eu une conversation téléphonique avec le policier. Une question nous vient dès lors à l'esprit : alors que la demande était déjà entre les mains de la Police depuis près de trois mois, l'Inspecteur n'aurait-il pu éventuellement laisser son enquête ouverte quelques jours encore afin d'effectuer une ultime visite ?

Bien que notre interpellation date du mois de mai, nous devons attendre la mi-octobre pour obtenir une réponse du Commissaire lequel exclut d'emblée la possibilité d'une révision de la date d'inscription.

Il fait ainsi remarquer qu'à la date où la demande de changement de domicile a été sollicitée (fin décembre à l'approche de Noël), il était impossible d'espérer une inscription avant la fin de l'exercice fiscal. « *Il eût été plus raisonnable pour Mr et Mme XXX d'introduire (si possible) leur demande de domicile plus tôt, et en tout cas de se*

présenter au Poste de Police dont ils dépendent afin de rencontrer l'Inspecteur de quartier et lui expliquer cette situation fiscale particulière, nécessitant une vérification urgente. Nous supputons que la situation fiscale plus avantageuse pour 2015 ne soit apparue que bien après la domiciliation. Il est donc facile de se retourner vers le policier ayant procédé aux vérifications d'usage afin de faire modifier la date d'inscription. Cela le conduirait inévitablement à commettre un faux en écriture. » Clôturé.

COMMENTAIRE :

Selon le Commissaire, la découverte du désavantage fiscal d'une domiciliation en 2015 plutôt qu'en 2014 ne peut qu'être postérieure à la demande de domiciliation. Dans le cas contraire, le demandeur n'aurait pas attendu la fin décembre 2014 pour ce faire. La conclusion nous paraît hâtive et méconnaît le prescrit légal en la matière.

En vertu de ce dernier, l'inscription au registre s'effectue en principe à la date à laquelle la déclaration de changement de résidence a été effectuée sauf si l'enquête de Police démontre que la personne ne pouvait résider effectivement à cette adresse lors de ladite déclaration. Dans le cas présent, bien qu'entamée par la Police le 12/01 et clôturée le 12/03/2015, l'enquête aurait donc pu déboucher sur une inscription rétroactive au registre au 20/12/2014 si le rapport y avait été favorable.

Quelle que soit, du reste, la motivation profonde de la plainte dont nous sommes saisi, la question qui se pose est de savoir si la première enquête a été menée selon les règles et dans des délais raisonnables !

Nous ne trouvons dans la réponse du Commissaire aucun commentaire à cet égard si ce n'est ces propos qui sonnent comme un reproche à l'égard de notre démarche : « Il me semble donc inopportun de disséquer les six dates et heures de passages effectués par l'Inspecteur de quartier, ni le dépôt ou non d'un avis de passage. ».

Rappelons à cet égard que dès le moment où nous sommes saisi d'une réclamation, nous avons le devoir de mener une enquête sur base du seul élément objectif à notre disposition : à savoir le rapport d'enquête de la Police et les mentions qui y sont faites, notamment quant aux jours et heures de passage.

Nous aurions précisément aimé connaître l'avis du Commissaire sur l'opportunité du choix de ces jours et heures mais également être fixé quant à savoir si des avis de passage avaient été laissés ou non.

Depuis que nous occupons cette fonction (17 ans depuis ce mois d'août), nous constatons que le dépôt d'un avis de passage est encore loin d'être une pratique uniforme dans les Postes locaux, tout en restant bien conscient qu'il est aisé pour un citoyen de mauvaise foi de prétendre qu'il n'en a jamais reçu.

Les plaignants ont la faculté d'exercer leur droit de rectification des registres de la population et des étrangers. L'avis de la hiérarchie de la Police sur la façon dont l'enquête de résidence a été menée constituait dans notre esprit la première étape d'une éventuelle procédure en ce sens auprès du Collège. Il n'était pas question pour nous d'inviter l'Inspecteur de Police à commettre un faux en remontant dans le temps. A noter que le cabinet du Bourgmestre et service de contrôle interne de la Police ont été avisés de ce dossier. (☞ Protocole 1).

2015.11.008 – Ouvert le 9 novembre 2015 –
RADIATION D’OFFICE ... FAÇON DE PARLER

Plainte:

Cet avocat de Bruxelles nous écrit à propos de son client qui a appris qu'il était en proposition de radiation d'office et n'en comprend absolument pas la raison. Propriétaire de sa maison, il affirme y avoir conservé sa résidence principale en dépit du fait qu'il travaille dans la Capitale en semaine. Le conseil évoque les difficultés financières et l'endettement auxquels fait face son client qui, de temps à autre, se voit contraint, quand il fait froid, de solliciter un hébergement chez l'une ou l'autre connaissance sans pour autant avoir déserté son habitation. Dès qu'il a été informé de la menace d'une radiation d'office, l'intéressé a tenté de s'en expliquer avec l'Inspecteur de quartier mais sans le convaincre.

Suivi:

Si la mesure de radiation d'office touche statistiquement davantage les locataires, les propriétaires ne bénéficient pas pour autant d'une irréfragable présomption de « résidence effective » à l'adresse de leur bien.

Nous questionnons donc la Directrice adjointe ff de la Citoyenneté qui, d'emblée, se montre très critique à l'égard des rapports rédigés par la Police en amont de cette proposition de radiation. Ceux-ci sont en effet insuffisamment circonstanciés.

La responsable a donc invité le Poste de police concerné à mener un rapport complémentaire qui nous sera transmis par les soins de la Directrice adjointe à la fin janvier 2016.

Le rapport indique que c'est sur réquisition d'un huissier que la Police a été amenée à constater, en juin 2015, que la maison était inoccupée. Aucune demande de changement d'adresse n'ayant été introduite par l'intéressé, l'Inspectrice a lancé la procédure de radiation d'office. En octobre, l'intéressé s'est manifesté auprès de la Police pour affirmer qu'il résidait bien à cette adresse et, fâché de ne pas être cru, a déclaré selon le rapport de Police, « *pas grave, je vais y retourner quelques jours (NDLR : en parlant de l'adresse litigieuse), comme ça vous serez obligé de m'inscrire.* ». Le rapport policier mentionne encore une enquête de voisinage lors de laquelle un voisin direct a déclaré qu'il n'avait plus vu le plaignant depuis un an et demi. Et de noter enfin qu'aucune demande de changement d'adresse n'a été enregistré entre le début de la procédure de radiation d'office et le rapport complémentaire du mois de janvier 2016.

Bien qu'elle se dise encore insatisfaite du nouveau rapport de Police, la Directrice adjointe estime que l'absence du plaignant est confirmée et que la procédure de radiation peut suivre son cours.

Nous en prenons acte et informons l'avocat de ce dernier de ce qui précède lui rappelant la possibilité d'introduire un recours. La radiation sera effective début mars 2016.

COMMENTAIRE :

La gravité des conséquences d'une radiation d'office pour la personne qui en fait l'objet requiert qu'elle soit précédée d'une enquête rigoureuse. Rompus au « turn-over » des domiciles en milieux précarisés, les Inspecteurs de terrain sacrifient parfois à la tentation d'expédier l'enquête convaincus par leur feeling professionnel, que la radiation se justifie...d'office. Même si les faits confirment souvent a posteriori que c'était bien le cas, il faut garder à l'esprit que l'instance chargée de l'examen d'un recours sera attentive au soin apporté à l'enquête préalable à cette mesure. Au nom de l'Etat de droit auquel nous sommes tous attachés on ne peut d'ailleurs que s'en féliciter.

2015.12.021 – Ouvert le 29 décembre 2015 –
UN TERRAIN AMÉNAGÉ POUR LES GENS DU VOYAGE : UN BESOIN PRESSANT

Plainte :

Ce pêcheur se fait l'interprète de ses « coreligionnaires » et des bateliers de la darse de Marchienne-au-Pont pour se plaindre du manque de réaction de la Police face à l'installation d'un groupe de gens du voyage sur le parking de la station de métro « Moulin » située à la limite de Marchienne-au-Pont et de Monceau-sur-Sambre. Selon le plaignant, les membres de cette communauté abandonnent leur détritus sur le parking ou dans les environs et font leurs besoins à même le sol qu'importe l'endroit. La Police est venue, les a obligés à ramasser les déchets, mais ça en est resté là. Il ne leur a pas été demandé de partir. Le plaignant trouve l'autorité communale trop laxiste.

Suivi :

Les pêcheurs et les bateliers ne sont pas les seuls à se plaindre; le parking est entouré d'immeubles de bureaux dont les occupants ont fait part également de leur mécontentement. Les griefs sont les mêmes, qui touchent aux règles d'hygiène.

Nous contactons le cabinet du Bourgmestre et en particulier la collaboratrice en charge de la problématique des gens du voyage. Elle nous indique que c'est au TEC, gestionnaire des lieux, qu'il appartient de prendre les mesures éventuelles pour déloger les occupants du parking.

Nous nous tournons vers le chef du Poste de police de Marchienne-au-Pont. Le gradé nous dit effectuer des passages réguliers sur le site et a déjà exigé de visiter les caravanes pour constater qu'elles sont équipées d'installations sanitaires plus pratiques et confortables que la...feuillée. Il nous informe que le TEC est également intervenu pour sécuriser ses installations et les protéger des nuisances. Un abri en béton pour les voyageurs qui servait de...wc couvert aux gens du voyage a ainsi été fermé.

Nous informons le plaignant de ce qui précède en lui rappelant l'incapacité juridique de la Ville d'agir par voie de contrainte sur un terrain ne lui appartenant pas. Ne pouvant se substituer au TEC, son rôle se limite donc à faire respecter l'ordre public . **Clôturé.**

COMMENTAIRE :

Si la Ville a décidé de recruter un « référent gens du voyage » chargé de la gestion quotidienne du séjour des gens du voyage sur le territoire communal en partenariat avec la Région wallonne, le dossier de l'aménagement d'un terrain équipé destiné à accueillir ces communautés lors de leurs séjours temporaires avance à une allure plus sédentaire que nomade.



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

Police Secours

2015.01.034 – Ouvert le 29 janvier 2015 – P.V. EN RADE

Plainte :

La plaignante a été victime d'un cambriolage au début décembre 2014. Près de deux mois après les faits, elle est toujours en attente d'une copie du PV dressé par la Police locale alors que sa compagnie d'assurance la lui réclame pour entamer la procédure d'indemnisation. Elle a tenté à plusieurs reprises d'entrer en contact avec le verbalisant. En vain.

Suivi :

Nous nous en remettons au Chef de corps qui transmet au Commissaire-Divisionnaire en charge du service à la Communauté. Ce dernier nous fait savoir rapidement que le policier qui a constaté le vol a été invité à rédiger le PV sans plus attendre. **Clôturé.**

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15



ANNEXE 1

SUIVI DES DOSSIERS 2014

Les dossiers qui suivent étaient toujours « en cours » ou avaient été « clôturés sous réserve » dans le rapport annuel 2014. Tout au long de l'exercice 2015, nous avons continué à les traiter. C'est pourquoi, il nous a paru intéressant d'en donner les derniers développements dans le présent rapport.

A noter que ce n'est que fin juin 2016 et après plusieurs rappels, que nous avons pu obtenir des réponses précises et/ou définitives de la Voirie.

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES Voirie

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 à 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.

Le Secteur et la direction de la Voirie ne réagissent pas. A la mi-février 2015, le Directeur-adjoint nous informe qu'il va demander à ses services d'examiner la demande.

Suivi :

Il apparaît que le sentier en question n'est pas repris à l'Atlas des chemins vicinaux. Le Cadastre indique au contraire qu'il fait partie de l'assiette du pont autoroute qui jouxte la propriété du plaignant laquelle est de la compétence du SPW. Il n'appartient donc pas à la Ville d'effectuer des travaux d'amélioration dudit sentier. **Clôturé.** (☞ Protocole 1).

2014.03.022 - Ouvert 31 mars 2014 — LE MUR QUI SE TRANSORME 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. 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. En juin 2014, nous apprenons que la Division est en train de rechercher la solution la mieux appropriée. A la mi-février 2015, nous sommes informé que les travaux vont pouvoir commencer à la bonne saison.

Suivi :

Hélas, les travaux envisagés n'ont pu être effectués au cours de l'année 2015. Un problème de taille subsiste : pour accéder à la canalisation d'égout défaillante, il faut un accès à un garage privé dont le propriétaire se montre fermé au dialogue. Un plan B est à l'étude qui consisterait à « by-passer » ce garage. **En cours.** (☞ Protocole 1).

2014.10.006 - Ouvert le 7 octobre 2014 — LE MUR S'AFFAISSE

Plainte :

Dans le cadre d'un chantier de voirie qui remonte à plusieurs 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 s'est 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. 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.

Suivi :

Ce mur a été réalisé en 1992 dans le cadre des travaux d'égouttage et d'amélioration de la rue de la plaignante. Il nous est signalé que ces problèmes sont apparus immédiatement après la réception des travaux, voici 23 ans donc.... Préalablement à ces travaux, l'administration communale a procédé aux expropriations pour cause d'utilité publique nécessaires mais les documents en possession de la Ville et de la propriétaire ne spécifient pas que l'ouvrage en question est un bien communal et ce malgré qu'il fut réalisé par la Ville. La Voirie a donc demandé au Bureau d'études en Topographie de la Ville d'effectuer un relevé afin de déterminer la propriété du mur et, partant, la responsabilité de son entretien. Etabli début juin 2015, ce mesurage a fait apparaître que le mur était principalement situé en domaine public. Par conséquent, la Ville est propriétaire et responsable de l'ouvrage. Les travaux réalisés dans le cadre d'une procédure de marché-stock de démolition seront inscrits au budget 2017. **Clôturé.** (☞ Protocole 1).

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'Echevin 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'Echevin. Les signataires souhaitent qu'une échéance leur soit communiquée pour la réfection annoncée. La réponse du cabinet nous parviendra au début janvier 2015 : le chantier de rénovation de la rue Cayauderie est inscrit au budget 2015 pour réalisation en 2016.

Suivi :

Le dossier a malheureusement connu un retard important, le pouvoir subsidiant tardant à communiquer son avis préalable sur le projet. Ce dernier est maintenant définitif et le marché devrait être attribué prochainement (situation fin juin 2016). Sous réserve d'approbation de la tutelle, le chantier débutera ainsi dès le beau temps en 2017.

Les riverains n'ont apprécié qu'à moitié ce report - tant la rue est en mauvais état - mais ils ont encore moins bien digéré le passage des impétrants qui sont intervenus en tenant compte du timing initial du chantier : il en résulte que le revêtement des trottoirs n'a pas été remis en état après leur ouverture...dans l'attente de la réfection de la voirie. **Clôturé.** (☞ Protocole 1).

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 sans trottoir 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 évacueraient 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. 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 2014.

Suivi :

La Voirie nous confirme que la rue en question n'est pas égouttée. Les riverains rejettent leurs eaux usées dans le filet d'eau en pavés (en outre, comme il n'y a ni trottoirs, ni bordures, les eaux ne sont pas vraiment canalisées). Un technicien du service les a rencontrés pour les sensibiliser mais la configuration de leur propriété ne leur permet pas d'envisager une évacuation via une fosse septique et un puis perdu installés en domaine privé.

Il nous est signalé que cette voirie avait été proposée au plan triennal de travaux d'égouttage et d'amélioration de voirie 2007-2009 mais n'a pas été retenue. Dont acte. **Clôturé.** (☞ Protocole 1).

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'Echevin 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. 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 de « marché-stock » et intervenir dans le courant 2015.

Suivi :

L'annonce de cet aménagement n'apaise que partiellement les riverains qui en ont véritablement ras-le-bol du stationnement sauvage sur les trottoirs provoqués par ce commerce.

Nos échanges avec le Secteur Voirie Sud et le service Etude-Mobilité aboutiront à une solution provisoire. A la mi-juin 2015, des bornes en béton sont placées sur le trottoir qui fait face à la supérette de manière à y permettre le passage des piétons mais pas le stationnement des véhicules. Cette mesure amènera une nette amélioration. Clôturé.

COMMENTAIRE :

On signalera que la supérette a cessé ses activités au mois de juin 2016 au grand dam de son gérant, de ses employés et de certains...riverains qui regrettent déjà le confort de disposer d'un magasin multi-services à deux pas de chez eux. Victimes du « jusqu'au boutisme » et de l'égoïsme d'autres riverains ? Nous dirions plutôt victimes de l'autorisation inconséquente délivrée en son temps à une enseigne d'ouvrir un point de vente en zone résidentielle sans lui imposer en corollaire l'aménagement d'un parking.

Plainte :

Suite à l'aménagement d'une placette à Gosselies, il y a plusieurs années, ce propriétaire 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'Echevin 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.

Contacté par nos soins, le cabinet de l'Echevin 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'Echevin, 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, pour sa part, que c'est...l'Aménagement urbain qui a opéré dans le cadre d'une ZIP.

Suivi :

Le service Assurances nous confirme de son côté qu'une demande d'indemnisation a été introduite par le plaignant auprès de sa compagnie qui s'est tournée ensuite vers l'assureur de la Ville, Ethias.

En septembre 2015, le service Assurances nous transmet un rapport établi au mois d'août par la Voirie à la demande d'Ethias. Ce rapport attribue le problème d'humidité à l'intérieur de l'habitation au bardage qui n'a pas été réalisé selon les règles de l'art. L'auteur du rapport précise qu'il en a avisé la Division Bâtiment et qu'une visite a eu lieu sur place. L'égouttage communal n'est, selon ce rapport, pas en cause mais bien le raccordement particulier du plaignant qui se situe dans la partie basse du collecteur ce qui provoque des refoulements en cas de fortes pluies. Une autre source d'humidité dans la cave réside également dans le revêtement en klinkers de la placette qui est complètement affaissé. La remise en état doit être prise en charge par les Equipes spéciales Voirie (ESV).

Ce que nous confirme le responsable des ESV qui fait le nécessaire à bref délai.

Reste le problème du bardage que ledit responsable se porte volontaire pour solutionner avec son équipe moyennant accord de sa hiérarchie (vu que ce travail ne relève pas de la Voirie mais plutôt de la Division Bâtiment). Ce feu vert obtenu, il entame le chantier et sollicite le concours des Bâtiments pour la fourniture des matériaux.

Il n'obtient pas de réponse de la Directrice adjointe qui nous explique, lorsque nous l'interpellons, que la Division ne dispose pas des matériaux demandés et que ses services n'ont pas davantage les compétences pour effectuer eux-mêmes ce genre de travail.

Pour elle, c'est au service qui a commandé ce bardage en son temps à se retourner vers le sous-traitant en faisant jouer la garantie décennale.

Nous lui rappelons que ce bardage n'a, si l'on en croit les différents services communaux consultés y compris le sien, été commandé par personne...

Nous décidons alors d'interroger à nouveau le service Assurances quant à l'évolution du dossier. Nous sommes en février 2015. Le rapport du secteur Nord a été transmis à



Ethias en septembre comme il se doit et la compagnie d'assurance vient justement de faire connaître sa position.

Ethias fait remarquer dans son courrier que l'origine du sinistre remonte au 1er novembre 2008 soit un an avant qu'elle ne devienne l'assureur de la Ville. Et d'ajouter :« *Quand bien même ce sinistre aurait été couvert, il ressort clairement du rapport de l'expert que vos services ont fait preuve de négligence dans le cadre de la gestion de cette affaire. L'aléa faisant défaut, nous ne pourrions de toute façon pas intervenir.*

En effet, lors de la rénovation de la Place Gonsette en 2001, un bâtiment attenant à celui du tiers a été démoli. Suite à cette démolition, un bardage de protection du mur mitoyen a été mis en place par vos services. Les finitions de ce bardage étaient absentes tant sur les arêtes qu'au niveau du pied de bardage.

Il n'y a pas de solin en pied de bardage et il n'y a pas de dispositif de collecte des eaux de ruissellement de bardage de telle sorte que les eaux s'infiltraient au niveau du pied du mur pignon du tiers. Suite à ces infiltrations, le tiers a déclaré un sinistre dégâts des eaux à sa compagnie d'assurance le 1^{er} novembre 2008.

Depuis lors, le tiers a interpellé à plusieurs reprises vos services afin que ceux-ci mettent en œuvre une solution permettant de collecter les eaux de ruissellement du pignon et éviter leur entrée au niveau du pied du mur pignon.

Ce n'est que vers mi-décembre 2015, soit 7 ans après, que vos services ont fait réaliser un couvre-mur mais sans prévoir de solin en pied de mur (NDLR : cfr.intervention des ESV supra). Nous informons l'assureur adverse de notre position. A toutes fins utiles, nous vous informons que l'expert a chiffré les dommages en valeur réelle à un forfait de 1.664,00 EUR. ».

Ce courrier, transmis au Service des Affaires juridiques, nous sera d'un précieux concours pour secouer le cocotier.

Une réunion d'expertise aura lieu sur place qui aboutira à un accord entre les parties et sur l'indemnisation et sur la nature de la réparation du bardage qui sera finalisée par les Equipes spéciales Voirie début juillet 2016.

COMMENTAIRE :

Ainsi que le relève avec sévérité la compagnie d'assurance de la Ville qui parle de négligence, la gestion de ce dossier a clairement manqué de rigueur. Dès 2008, des mesures devaient être prises pour réparer ce bardage qui présentait manifestement des malfaçons. A l'époque peut-être aurait-il encore été possible pour la Ville de demander des comptes au fournisseur. A défaut de le faire alors, sept années se sont encore écoulées sans que rien ne se passe.

Comme s'il était tombé du ciel ou sorti de terre, fruit d'une génération spontanée, ce bardage n'aurait donc été commandé par personne. Et si personne n'est responsable, personne ne fait donc rien ?

DIRECTION DE L'AMENAGEMENT URBAIN

Urbanisme

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 une partie de sa propriété dans cette petite voirie de Montignies-sur-Sambre qui fait la jonction entre la rue Grimard et l'avenue du Centenaire. Conséquence fâcheuse, il n'est plus possible d'accéder à ses garages.

Début juillet 2013, l'Echevine de l'Urbanisme a mis en demeure le voisin de démonter cette clôture jugée illégale. Erigée en zone non constructible d'un plan communal d'aménagement (PCA) toujours en vigueur, cette construction ne pouvait en effet bénéficier de la dispense de permis généralement accordée pour ce type de travaux de minime importance.

Malgré un procès-verbal dressé début août 2013 par la Police locale, le voisin n'a jamais obtempéré poussant la plaignante à le citer en Justice de paix. Selon notre interlocutrice, lorsqu'il a visité les lieux, le Juge de paix s'est étonné que la Ville ne mette pas à exécution les menaces avancées dans son 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 aurait permis au voisin de conserver intacte sa clôture alors qu'il était tenu de la démonter. Seulement voilà, la Ville ne semble pas disposée à sévir.

Lors d'une réunion avec l'Urbanisme et l'Echevine, qui a lieu au début de janvier 2015, cette dernière nous indique que l'Urbanisme prendra position sur cette infraction et son suivi quand le Juge de paix aura statué. En attendant, pas question de procéder à l'enlèvement de la clôture illicite par mesures d'office.

Suivi :

Lors de cette réunion de janvier 2015 sur base de laquelle nous rédigerons le chapitre consacré à ce dossier dans notre rapport annuel 2014 (pp.29 et 30), il ne sera pas porté à notre connaissance que le Fonctionnaire délégué (FD) de la Région wallonne a été saisi de l'infraction. Et nous ne serons pas davantage tenu au courant de sa décision qui intervient fin février 2015. Le FD accorde deux mois au contrevenant pour enlever la clôture. En juin, constat est dressé par la Police qu'il ne s'est toujours pas exécuté : le Fonctionnaire délégué annonce qu'il va citer le voisin de la plaignante devant le Tribunal civil. Dans l'intervalle est intervenu le jugement du Juge de paix saisi par la plaignante. Contre toute attente, elle est déboutée. Le juge estime que le passage où le voisin a érigé sa clôture n'a pas le statut de voirie mais relève du domaine privé (ce qu'avait déjà relevé la Direction de la Voirie en avril 2013 se référant à l'avis du géomètre de la Ville) sans être grevé d'une servitude d'utilité publique. Il rejette également l'état d'enclave allégué par notre plaignante et reconnaît, in fine, au voisin le droit de clore sa propriété.

La plaignante qui garde malgré tout l'espoir d'une victoire sur le front de l'urbanisme apprend de son côté que le Fonctionnaire délégué a fait marche arrière quant à d'éventuelles poursuites au civil à l'encontre du voisin. En effet, il s'avère, à la lumière d'une modification du CWATUpe (article 262), que l'infraction reprochée à l'intéressé n'en soit en réalité pas une. En d'autres termes, le voisin pouvait prétendre à une dispense



de permis pour ériger sa clôture même si celle-ci était dérogatoire à un PCA. Le FD estime dès lors qu'une action judiciaire en vue de faire démonter ladite clôture n'est pas susceptible d'aboutir et informe le Collège communal que le dossier infractionnel est clos. L'Urbanisme communal confirmera fin novembre à la plaignante que la clôture est dispensée de permis l'invitant à rechercher une solution à l'amiable.

Dépitée et se sentant flouée par la Ville, la plaignante s'ouvre de son problème à un Conseiller communal du cru qui interpelle l'Echevine via le bulletin des questions écrites (la réponse ne sera toutefois pas publiée dans le bulletin). Le dossier est immédiatement aiguillé par le Directeur général ff vers la cellule « Médiation de quartier » laquelle nous questionne quant à ses rétroactes et rencontre avec nous la plaignante plus déterminée que jamais à en découdre.

Après avoir rencontré le voisin qui campe sur son refus de renoncer à cette clôture, la cellule de Médiation de quartier organise une réunion avec la Voirie, l'Urbanisme et la Régie foncière. Nous y sommes convié également. Diverses solutions sont examinées dont la possibilité pour la plaignante de faire appel de la décision du Juge de paix. C'est finalement cette voie qu'elle choisit. **Clôturé.** (☞ Protocole 3, 4 et 7).

COMMENTAIRE :

On épinglera ici la lenteur du processus entre l'établissement du PV par la Police en août 2013 et la décision du Fonctionnaire délégué, puis du Collège de clore le dossier infractionnel en novembre 2015 sur le constat qu'il n'y avait finalement pas d'infraction. Fallait-il quinze mois pour s'en rendre compte ? Convenait-il vraiment d'attendre que la Justice de paix statue sur des points de droit civil (servitude, enclave) sans rapport véritable avec le prescrit du CWATUPe pour vider la question urbanistique ?



DIRECTION DES SERVICES FINANCIERS Ressources communales-Recouvrement/ Contentieux-Réclamations fiscales

2014.12.016 – Ouvert le 19 décembre 2014 – TAXÉE MALGRÉ LE MINIMEX

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

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 émargeait alors au CPAS d'une autre entité communale.

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. (cfr. aussi recommandation pp.45 et 46 rapport annuel 2014).

Suivi :

En sa séance du 19 janvier 2016, le Collège juge la demande de dégrèvement d'office fondée et recevable. **Clôturé.**



ANNEXE 2

Notes techniques à propos du dossier Voirie 2015.09.028 page 13 (L'impossible raccordement)

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

- 1) L'étude réalisée au mois de juillet 2015 par la Voirie fait apparaître l'impossibilité de raccorder la propriété de M.XXX car le niveau intrados (fond) du caniveau est insuffisant, celui-ci se trouvant à une profondeur de 0,50 m par rapport au niveau naturel du terrain, ce qui signifie que le raccordement particulier situé en traversée de chaussée se trouvera en pleine fondation de chaussée et provoquera inmanquablement un manque de résistance ponctuel dans le coffre de voirie mais également dans les fondations des éléments linéaires présentes de part et d'autre de celle-ci. Non seulement cette façon de faire met à mal la résistance et, à terme, la pérennité de la chaussée mais elle est surtout contraire aux prescriptions techniques en vigueur dans le code de bonne pratique du Cahier des Charges type Qualiroutes en vigueur en Wallonie. En effet, celui-ci prévoit une profondeur minimale d'1,30 m à l'extrados du tuyau de raccordement par rapport au niveau du terrain naturel. Cette disposition a été prise principalement pour s'assurer que tout raccordement particulier d'immeuble soit placé à une profondeur suffisante pour ne pas interférer avec d'éventuels câbles ou canalisations d'impétrants (afin d'éviter de les endommager lors de travaux d'impétrants, il est préconisé que les raccordements particuliers soient placés plus profondément).

- 2) Il est impossible de retenir cette proposition car elle est contraire à tous les principes, tant du point de vue du Qualiroutes que du Règlement Général de Police. En effet, d'une part, il est strictement interdit de se raccorder sur un avaloir pour éviter un risque de pollution olfactive, et d'autre part, l'encombrement des impétrants est certainement important. Vu la faible profondeur du raccordement, il se trouvera inmanquablement dans le gabarit de ceux-ci. Mais il y a aussi le fait que la chaussée présente un virage à gauche à l'endroit où se trouve l'avaloir. Par conséquent, ce dispositif sera encore et toujours situé dans la fondation de chaussée.



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

ANNEXE 3

Note relative au Médiateur pour la Communauté urbaine Charleroi-Val-de Sambre

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

Et pourquoi pas un médiateur de la Communauté urbaine du Pays de Charleroi, Val de Sambre et Sud Hainaut ?

Note de synthèse

Charleroi. le 13 mars 2003

Jean-Luc LABBÉ
Médiateur communal
Ville de Charleroi

Et pourquoi pas un médiateur de la Communauté urbaine du Pays de Charleroi, Val de Sambre et Sud Hainaut ?

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

1. Introduction

De plus en plus, et à quelque niveau de pouvoir que ce soit, la médiation institutionnelle s'impose comme un mode de résolution de conflits satisfaisant tant pour le citoyen que pour l'administration. Bien comprise par tous les acteurs qui gravitent autour de la chose publique -à commencer par le décideur politique- elle constitue un véritable levier en matière d'amélioration de la gestion administrative.

2. Historique et Contexte

"Qu'on la désigne par son appellation suédoise d'origine ou qu'on lui préfère le terme "médiateur" par égard pour la langue française, la fonction d'ombudsman fit son apparition dans notre pays en 1986 dans le secteur privé, à l'initiative de l'Union professionnelle des Entreprises d'Assurances (UPEA).

Le secteur public lui emboîta le pas, trois années plus tard, avec la création d'un poste d'ombudsman communal dans la Ville d'Anvers, bientôt rejointe, en 1993, par la métropole carolorégienne sous l'impulsion du bourgmestre de l'époque, Jean-Claude Van Cauwenberghe. Dans l'intervalle, une loi de 1991 avait doté les entreprises publiques autonomes Belgacom, la Poste et la SNCB d'une structure identique.

Devancée de quelques années par la Communauté flamande, la Région wallonne se mit au diapason en 1995 ouvrant la voie à l'Etat fédéral deux ans plus tard.

Plus récemment, la Communauté française a apporté la pièce manquante au puzzle de la médiation belge en adoptant un décret instituant la fonction de médiateur laquelle n'attend plus que la désignation de son titulaire.

Mais avant cela, on vit un nombre croissant de villes flamandes gagnées par le phénomène qui reste aujourd'hui encore très circonscrit en Belgique

francophone. La région bruxelloise, la Capitale comprise, ne connaît aucun organe répondant à ces critères; la Wallonie ne compte plus que deux médiateurs, à Charleroi et à La Louvière, depuis que la Ville de Seraing a mis un terme, début de cette année 2003, à l'expérience lancée au milieu des années nonante.

Aujourd'hui, de nombreuses autres institutions offrent à leurs usagers un ombudsman/ médiateur. Citons pêle-mêle la STIB, le VDAB et l'Orbem (les équivalents flamand et bruxellois du Forem), l'administration des pensions, le secteur des banques, les sociétés d'intérim, certains hôpitaux, l'aéroport Bruxelles-National, etc.

Né en Suède en 1806, l'ombudsman (littéralement le terme signifie "celui qui parle ou qui agit à la place de") était un haut fonctionnaire désigné par le parlement qui avait pour mission de contrôler le respect des lois et ordonnances par l'administration et les juges, mais aussi par les officiers au sein de l'armée. L'ombudsman suédois apparaissait ainsi comme un contrepoids aux pouvoirs importants dévolus au monarque de l'époque mais également comme un rempart contre l'arbitraire de certains fonctionnaires dans l'exercice de leur charge.

En Belgique, les ombudsmans/médiateurs intervenant aux niveaux fédéral, régional/communautaire ou local sont issus, à l'instar de l'ombudsman scandinave, de la filière dite "parlementaire", en ce sens qu'ils sont nommés par une assemblée élue (fédérale, régionale, communautaire ou communale). Leur vocation première : résoudre de façon non contentieuse les litiges susceptibles de survenir entre le citoyen et l'administration.

Tiers indépendant, impartial, tendant à l'objectivité, l'ombudsman/médiateur parlementaire jouit de la plus large autonomie et n'est pas soumis à l'autorité de l'administration avec laquelle il traite, ni à l'exécutif dont celle-ci dépend. Il n'a de compte à rendre qu'à l'assemblée élue qui l'a installé. Intervenant en qualité de recours -c'est à dire lorsque le citoyen/usager n'a pas eu satisfaction à la faveur d'une démarche préalable auprès d'une administration- il s'appuie sur les lois et les règlements mais tient également compte du principe d'équité. Il n'a d'autre souci que de trouver des solutions pratiques aux problèmes qui lui sont posés, sans formalisme excessif.

Si le traitement des plaintes le place dans un rôle de contrôleur de l'administration, l'ombudsman/médiateur n'est pas un juge. Ses avis ne sont pas contraignants.

Au-delà des réclamations ponctuelles qu'il reçoit et traite quotidiennement, l'ombudsman/médiateur recherche aussi des solutions plus structurelles aux problèmes qui sont à la source de ces doléances. Il peut être, à ce titre, l'instigateur de réformes au travers de recommandations qu'il formule dans le cadre d'un rapport annuel rendu public.

Cette dimension structurellement régulatrice revêt une importance capitale. Dépourvu de celle-ci, l'ombudsman/médiateur s'apparenterait à un simple bureau de réclamations qui traite les effets sans agir sur les causes." ¹

De toutes les villes et communes de l'arrondissement, Charleroi est, comme on vient de le voir, la seule à s'être dotée d'un ombudsman en octobre 1993 et demeure l'unique après bientôt dix ans. Un constat qui n'a rien de stupéfiant au regard du peu de succès qu'a rencontré jusqu'ici cette fonction en territoire francophone et qui contraste avec la situation au nord du pays où toutes les grandes villes mais également des communes de moindre importance ont mis sur pied un tel service. (C'est le cas notamment des localités de Puurs et de Hamme qui comptent respectivement 22.700 et 16.000 habitants).

Il serait pourtant hâtif de décréter que le monde communal se désintéresse totalement de cette institution.

Un certain nombre de communes bruxelloises envisagent de se pourvoir d'une telle structure tandis qu'une réflexion est engagée au sein de la Ville de Mons qui semble toutefois privilégier, précisément, la piste d'une médiation à l'échelle de la Communauté urbaine de Mons (CUM).

1 Le présent aperçu historique est emprunté au rapport annuel 2001/2002 du médiateur auprès d'Aqua-sambre

3. Un médiateur supra-communal pour la Communauté urbaine

C'est une hypothèse de travail que j'avais déjà formulée dans un rapport interne rédigé en juin 2000. Le scénario que j'avançais alors était celui d'un processus en deux temps.

Dans une première phase "pilote", les intercommunales dénommées "Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi (SPPC)" et "Aguasambre" qui étaient portées sur les fonds baptismaux, devaient servir de laboratoire à cette expérience de médiation supra-communale -partant du principe que les communes les composant se retrouvaient pour la plupart au sein de la Communauté urbaine du Pays de Charleroi/Val de Sambre (CUC/VS).

Moyennant évaluation positive de ce stade expérimental, était alors envisagée la mise sur pied d'un médiateur de la Communauté urbaine du Pays de Charleroi/Val de Sambre nommé par cette dernière et agissant pour le compte des communes affiliées. Sa saisine ne s'arrêtait pas aux activités des intercommunales mentionnées plus haut mais s'étendait également aux services rendus par les administrations, polices communales et CPAS des dites communes.

Depuis lors, l'ISPPC et Aquasambre ont pris des options radicalement différentes en matière de médiation. Des choix dictés en partie par le contexte historique. Ainsi l'ISPPC, dont le pôle "Vésale" disposait d'un service de médiation, alors que le bloc CHU avait recours à l'ombudsman de Charleroi, a choisi la filière de médiation interne. Aquasambre, née de la fusion de l'Aiebc et de la Régie des Eaux de Charleroi laquelle tombait logiquement sous la compétence de l'ombudsman de la ville, a dans un souci de transparence et d'indépendance, privilégié une structure de médiation externe.

C'est ainsi que le médiateur communal de la Ville de Charleroi² traite depuis le 1^{er} janvier 2002 les réclamations en provenance des abonnés/usagers de la zone desservie par le distributeur d'eau.

Certains bourgmestres siégeant au sein de la Communauté urbaine -qui, aujourd'hui, n'est plus seulement celle du Pays de Charleroi et du Val de Sambre mais aussi du Sud Hainaut (CUC/VS/SH)- témoignent d'un intérêt certain pour l'institution de médiation. Mais l'obstacle majeur pour ces entités s'avèrent être l'impact budgétaire d'un service de médiation communale au regard de leur taille démographique respective.

Eu égard au contexte financier dans lequel se débattent plusieurs villes et communes, il serait sans doute plus sage d'envisager la médiation institutionnelle dans un cadre supra-communal ainsi que la commission "Loi communale" de l'Union des Villes et Communes wallonnes en évoque la possibilité dans un document de réflexion consacré au futur Décret communal wallon (voir annexes).

L'idée de créer un médiateur de la Communauté urbaine mérite à tout le moins d'être creusée.

Cela permettrait à toute commune qui est dépourvue d'un service de médiation de s'appuyer sur une structure dont elle n'assumerait qu'une partie de la charge financière au travers d'une quote-part que l'on pourrait fixer en fonction du nombre d'habitants.

Autre avantage, le médiateur de la CUC/VS/SH constituerait un vecteur très précieux d'expériences à échanger en termes d'amélioration de la gestion administrative.

2 De 1993 à 2002, l'appellation "ombudsman" a toujours prévalu en dépit du fait que le règlement communal instituant la fonction utilisait la dénomination française "médiateur communal". Le Conseil communal de la Ville de Charleroi a décidé cette année de renoncer au vocable suédois.

4. Esquisse d'un projet à mûrir

Sous réserve d'une analyse plus élaborée, quelques grandes lignes peuvent être ici esquissées.

a. Fonctionnement du service

Il serait paradoxal qu'une fonction née d'un souci de proximité avec le citoyen prenne les allures d'une gigantesque "machine à réclamations" centralisée à l'excès. La "proximité" doit demeurer une préoccupation essentielle, ce qui n'est pas chose aisée lorsqu'on sait que la Communauté urbaine dans ses pourtours actuels rassemble 26 communes ce qui représente une population d'environ 557.000 habitants.

Il faut donc que des permanences du médiateur de la CUC/VS/SH soient organisées dans chaque commune afin d'y recueillir les éventuelles doléances.

Il est bien clair que le médiateur agit en qualité de recours : il ne traite que les réclamations "en seconde ligne". Ce qui implique que le citoyen tente d'abord de résoudre le litige qui l'oppose à une administration locale en s'adressant à celle-ci. A cet égard, il serait peut-être intéressant de mener une réflexion sur la possibilité de prévoir dans une chaque entité communale un "agent" chargé de traiter les réclamations "en première ligne" comme cela existe en Flandre. Cet agent étant placé quant à lui sous la responsabilité du Secrétaire communal. De la sorte, on prémunirait le service de médiation contre un véritable "assaut" de réclamations de "première ligne".

Si la fonction de médiateur de la CUC/VS/SH doit être incarnée par une seule personne, il est nécessaire d'adjoindre à son titulaire une équipe de collaborateurs suffisamment étoffée pour garantir l'efficacité et l'accessibilité du service offert à la population.

A cet égard, le réseau intranet porté par la CUC/VS/SH ouvre des perspectives intéressantes tant pour la transmission des réclamations et demandes du citoyen vers le médiateur et ses antennes que pour l'échange d'informations entre ceux-ci et les administrations concernées.

b. Les compétences du médiateur

Au minimum, elles concerneraient tous les services communaux intégrés, régies communales mais aussi les CPAS. Dans la logique définie plus haut, des secteurs gérés aujourd'hui par des intercommunales - comme la distribution eau pour ne citer qu'un exemple - pourraient ressortir également à la compétence du médiateur, sans préjudice, s'entend, des structures de médiation actives actuellement.

En matière de police locale, les limites géographiques de la CUC/VS/SH se superposent à celles de la zone monocommunale de Charleroi et des huit zones pluricomunales des arrondissements de Charleroi et Thuin (voir annexes), à deux exceptions près : les communes de Froidchapelle et d'Estinnes appartenant respectivement aux zones de police dites "Lermes" et "Botte du Hainaut" n'ont pas rejoint la Communauté urbaine.

On ne pourra toute fois pas faire l'économie d'un débat sur l'opportunité d'étendre la saisine du médiateur aux polices locales.

D'aucuns, en effet, ne manqueront pas de défendre le point de vue selon lequel le Comité P constitue l'instance par excellence à laquelle le citoyen peut adresser ses doléances contre la Police. Si je m'en réfère toutefois à mon expérience carolorégienne, je serais tenté de nuancer ce propos en faisant valoir que la visibilité de cette instance n'est pas celle d'un service de médiation par nature plus proche et accessible au citoyen. A quoi il convient d'ajouter que bon nombre de plaintes contre le corps de Police aboutissant sur le bureau du médiateur communal appellent davantage une médiation stricto sensu qu'une enquête disciplinaire.

c. A qui le médiateur doit-il rendre compte de ses activités ?

De la même manière qu'un médiateur communal est désigné par le conseil communal, le médiateur de la Communauté urbaine devrait être nommé et révoqué par l'organe souverain de cette dernière, à savoir son Conseil.

C'est donc naturellement auprès de ce Conseil qu'il devrait en théorie rendre compte de ses activités au travers d'un rapport annuel dans lequel il formule des recommandations soit des avis non contraignants sur des mesures d'organisation à prendre pour éviter la répétition de dysfonctionnements identifiés comme étant à la base des plaintes reçues.

Une nuance importante doit toutefois être apportée à ce stade. Elle touche à "l'autonomie communale".

On imagine mal en effet le Conseil ou le Bureau de la CUC/VS/SH ne serait-ce qu'inviter le Collège d'une commune à prendre des mesures recommandées par le médiateur.

Pour garder intact ce principe d'autonomie communale sans pour autant vider la fonction de son contenu, il serait sans doute préférable que le médiateur consigne ses recommandations dans des rapports distincts dûment présentés devant le conseil communal de chaque entité représentée au sein de la CUC/VS/SH.

Ce qui ne serait du reste pas incompatible avec la présentation d'un rapport d'activités général devant le Conseil de la Communauté urbaine portant davantage sur des préoccupations relevant de l' "intérêt supra-communal". De même, s'il devait être retenu que le médiateur est compétent dans des secteurs intercommunalisés, il serait cohérent, dans la configuration institutionnelle actuelle, qu'il présente le rapport annuel contenant ses recommandations devant l'organe de décision des intercommunales concernées et non pas devant le Conseil de la CUC/VS/SH.

Un raisonnement qui devrait s'appliquer également s'agissant des polices locales, les Conseils de zone étant les interlocuteurs naturels du médiateur.

d. Financement du service

Les médiateurs parlementaires de l'Etat fédéral et de la Région wallonne évoqués dans l'aperçu historique tirent, l'un et l'autre, leurs ressources d'une dotation annuelle octroyée par le parlement dont ils dépendent respectivement. Ce mode de financement est une garantie supplémentaire d'indépendance.

Pourquoi ne pas s'inspirer de ce système ? L'addition des quote-parts libérées par les communes, au prorata de leur nombre d'habitants, constituant cette dotation renouvelée, chaque année, sur décision du Conseil de la Communauté urbaine.

5. Conclusions

Mettre sur pied un tel service ne s'improvise pas et doit faire l'objet d'une étude préliminaire approfondie quant à la faisabilité et aux modalités de mise en œuvre. Le cas échéant, je suis, moyennant l'accord de mes mandants, candidat à mener cette réflexion avec mon équipe et endéans un délai qui me sera indiqué, disposé à remettre un rapport circonstancié examinant toutes les implications d'un tel projet.

Charleroi, le 13 mars 2003

Jean-Luc Labbé
Médiateur communal
Ville de Charleroi



6. Annexes

COMMUNAUTÉ URBAINE	
Arrondissement de Charleroi	Arrondissement de Thuin
Aiseau-Presles	Anderlues
Chapelle-Lez-Herlaimont	Beaumont
Charleroi	Binche
Châtelet	Chimay
Courcelles	Erquelinnes
Farciennes	Ham-sur-Heure/Nalinnes
Fleurus	Lobbes
Fontaine-L'Évêque	Merbes-le-Château
Gerpennes	Momignies
Les Bons Villers	Morlanwelz
Manage	Sivry-Rance
Montigny-le-Tilleul	Thuin
Pont-à-Celles	
Seneffe	

ZONES DE POLICE	
Aiseau-Presles Châtelet Farciennes	
Anderlues Binche	
Erquelinnes Estinnes Lobbes Merbes-le-Château	LERMES
Beaumont Chimay Froidchapelle Momignies Sivry-Rance	BOTTE DU HAINAUT
Chapelle-lez-Herlaimont Manage Morlanwelz Seneffe	POLICE LOCALE DE MARIEMONT
Gerpennes Ham-sur-Heure/Nalinnes Montigny-le-Tilleul Thuin	GERMINALT
Charleroi	
Fleurus Les Bons Villers Pont-à-Celles	
Courcelles Fontaine-l'Évêque	ZONE DES TRIEUX



ANNEXES 4

RÈGLEMENT RELATIF AU MÉDIATEUR COMMUNAL

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

Modifié par le Conseil communal en séance des : 29 septembre 2008 / 18 juillet 2011

ARTICLE 1 :

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

ARTICLE 2 :

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

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

ARTICLE 3 :

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

ARTICLE 4 :

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

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

ARTICLE 5 :

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

- les matières étrangères à la compétence de la Ville, du C.P.A.S, de la Régie communale autonome (RCA) ou de la zone de Police;
- les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours ou celles dans lesquelles le plaignant a déjà usé des voies de recours administratif qui lui sont offertes notamment auprès des autorités de tutelle;
- les actes posés par les services de Police dans le cadre de leur mission de police judiciaire ;

Cependant, si à l'occasion de l'exercice de sa mission, le médiateur a connaissance de faits qui lui sont rapportés et qui sont en rapport avec les activités judiciaires de la Police communale, il peut en informer le Procureur du Roi. Dans pareil cas, il en informe aussi le Bourgmestre;

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

ARTICLE 6 :

Le médiateur est nommé par le Conseil communal, sur proposition de la commission compétente du Conseil communal, pour un terme renouvelable de trois ans.

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

- par la volonté conjointe des parties;
- lorsque le médiateur aura atteint l'âge de 70 ans;
- si le médiateur accepte une fonction incompatible avec sa fonction de médiateur;
- si le médiateur est atteint d'une maladie ou d'un handicap le rendant définitivement inapte à l'exercice de ses fonctions pour faute grave au sens des lois coordonnées sur le contrat d'emploi.

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

- par la volonté conjointe des parties;
- par l'abandon par l'Autorité de la médiation communale;
- lorsque le médiateur aura atteint l'âge de 65 ans;
- si le médiateur accepte une fonction incompatible avec sa fonction de médiateur ;
- si le médiateur est atteint d'une maladie ou d'un handicap le rendant définitivement inapte à l'exercice de ses fonctions;
- pour faute grave au sens de la loi du 03 juillet 1978 relative aux contrats de travail. (CC du 18/07/2011)]

ARTICLE 7 :

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

Il présentera chaque année un rapport d'activité d'abord en commission générale et ensuite devant le conseil communal. Ce rapport pourra contenir des recommandations.

ARTICLE 8 :

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

ARTICLE 9 :

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

ARTICLE 10 :

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

ARTICLE 11 :

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

1. être de nationalité belge ou ressortissant d'un pays de l'union européenne ;
2. être de conduite irréprochable et jouir de tous ses droits civils et politiques ;
3. être reconnu apte physiquement ;
4. être titulaire d'un diplôme permettant d'accéder au niveau 1 dans les emplois de l'administration et/ou disposer d'une expérience utile d'au moins 10 ans en rapport avec la fonction ;
5. être âgé au minimum de 30 ans ;
6. posséder des aptitudes à la médiation, une expérience en matières sociale et administrative et une connaissance du milieu communal ;
7. ne pas avoir figuré dans les 6 années qui précèdent sur une liste électorale et prendre l'engagement sur l'honneur de ne pas se porter candidat dans les 6 ans qui suivent la fin du mandat du médiateur.

ARTICLE 12 :

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

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

ARTICLE 13 :

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

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

ARTICLE 14 :

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

ARTICLE 15 :

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

ARTICLE 16 :

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

ARTICLE 17 :

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

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

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



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2015

22°

01/01>31/12/15

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.